

**„IPEE“, Zariadenie sociálnych služieb
LEEA
943 65 p. Kamenica nad/Hronom**

**Smernica
o prijímaní, evidovaní, vybavovaní a kontrole vybavovania sťažností
a petícií**

V súlade § 2 ods. 1 písm. b) zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach (ďalej len „zákon“ a zákonom č. 85/1990 Zb. o petičnom práve v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o petičnom práve“)

vydávam

Smernicu o prijímaní, evidovaní, vybavovaní a kontrole vybavovania sťažností a petícií v podmienkach „IPEL“, Zariadenie sociálnych služieb Leľa

Článok I. Základné ustanovenia

1. Táto smernica upravuje postup pri prijímaní, evidovaní, vybavovaní a kontrole vybavovania sťažností a petícií fyzických osôb a právnických osôb v podmienkach „IPEL“, Zariadenie sociálnych služieb Leľa (ďalej len „IPEL, ZSS“).
2. Podľa tejto smernice sa prijímajú, evidujú, vybavujú a kontroluje vybavovanie sťažností v „IPEL“, ZSS, najmä:
 - a) v postupe pri poskytovaní poradenstva občanovi alebo prijímateľovi sociálnej služby,
 - b) v poskytovaní sociálnej služby prijímateľovi sociálnej služby,
 - c) v pracovno-právnych vzťahoch,
 - d) v inom konaní.

ČASŤ I. Sťažnosti

Článok II. Vymedzenie pojmu sťažnosť

1. Pozitívne vymedzenie sťažnosti je obsiahnuté v § 3 zákona o sťažnostiach.
2. Negatívne vymedzenie sťažnosti (vylúčenie takých podaní, ktoré nie je možné vybaviť ako sťažnosť) a postup nakladania s takými podaniami je upravené v § 4 zákona o sťažnostiach.

Článok III. Podávanie, prijímanie, evidencia a odloženie sťažnosti

1. Spôsob a forma podania, povinné náležitosti a predmet sťažnosti sú vymedzené v § 5 zákona o sťažnostiach.
2. Dôvody, oprávňujúce „IPEL“, ZSS sťažnosť odložiť, upravuje § 6 zákona o sťažnostiach.
3. Sťažnosti sa prijímajú na podateľni „IPEL“, ZSS (kancelária riaditeľky). „IPEL“, ZSS je povinný prijať sťažnosť sťažovateľa a zabezpečiť jej zaevidovanie na podateľni.
4. Ak sa sťažovateľ dostaví do podateľne „IPEL“, ZSS osobne podať žiadosť, ktorú nemá vyhotovenú písomne, „IPEL“, ZSS sťažovateľa prijme a umožní mu, aby si sťažnosť v listinnej podobe vyhotovil. Ak sa do podateľne dostaví osoba, ktorej zdravotný stav bráni, aby si sťažnosť vyhotovila sama, za túto osobu vyhotoví zamestnanec „IPEL“, ZSS.

5. Povinnosť sťažovateľa uviesť náležitosti sťažnosti podľa zákona o sťažnostiach tým nie je dotknutá.
6. Sťažnosť sa zaeviduje do centrálnej evidencie sťažností a petícií.
7. Centrálnu evidenciu podaných sťažností v „IPEL“, ZSS vedie prevádzkovo-ekonomické oddelenie. Centrálna evidencia musí obsahovať najmä údaje uvedené v § 10 zákona o sťažnostiach.
8. „IPEL“, ZSS odloží sťažnosť, ktorú sťažovateľ pred jej vybavením písomne vezme späť alebo ak sťažovateľ písomne „IPEL“, ZSS pred vybavením sťažnosti oznámi, že na jej vybavení netrvá.
9. V prípade, ak sťažnosť podalo viac sťažovateľov spoločne alebo ak si sťažovateľ zvolí zástupcu, postupuje sa pri vybavovaní sťažnosti podľa § 5 ods. 8 a 9 zákona o sťažnostiach.

Článok IV.

Prešetrovanie a vybavovanie sťažností

1. Sťažnosť prešetruje a vybavuje riaditeľ „IPEL“, ZSS.
2. Riaditeľ „IPEL“, ZSS je povinný bezodkladne oboznámiť toho, proti komu sťažnosť smeruje, s jej obsahom v takom rozsahu a čase, aby sa jej prešetrovanie nemohlo zmariť. Zároveň mu umožní vyjadriť sa k sťažnosti, predkladať doklady, písomnosti, informácie a údaje potrebné na vybavovanie sťažnosti.
3. Prešetrovaním sťažnosti sa zisťuje skutočný stav veci a jeho súlad alebo rozpor so všeobecne záväznými predpismi. Pri prešetrovaní sťažnosti je riaditeľ povinný postupovať v zmysle § 18 zákona o sťažnostiach.
4. Riaditeľ vyhotovuje zápisnicu o prešetroaní sťažnosti, ktorá obsahuje najmä náležitosti určené v § 19 zákona o sťažnostiach. Vzor zápisnice tvorí prílohu č. 1 tejto smernice.
5. Sťažnosť je vybavená odoslaním písomného oznámenia výsledku jej prešetrovania sťažovateľovi, ktoré musí obsahovať náležitosti podľa § 20 zákona o sťažnostiach.
6. Každý je povinný o skutočnostiach, ktoré sa dozvedel pri vybavovaní sťažnosti, zachovávať mlčanlivosť. Od tejto povinnosti ho môže písomne oslobodiť ten, v koho záujme má túto povinnosť.

Článok V.

Lehota na vybavenie sťažnosti a počítanie lehôt

1. Riaditeľ je povinný sťažnosť vybaviť do 60 pracovných dní.
2. Lehotu na vybavenie sťažnosti upravuje § 13 zákona o sťažnostiach.

Článok VI.

Opakovaná sťažnosť, ďalšia opakovaná sťažnosť a sťažnosť proti vybavovaniu sťažnosti

1. Opakovaná sťažnosť je sťažnosť toho istého sťažovateľa, v tej istej veci, ak v nej neuvádza nové skutočnosti.
2. Ďalšia opakovaná sťažnosť je sťažnosť toho istého sťažovateľa podaná po opakovanej sťažnosti v tej istej veci, ak v nej sťažovateľ neuvádza nové skutočnosti.
3. Sťažnosť proti postupu „IPEL“, ZSS pri vybavovaní sťažnosti nie je opakovanou sťažnosťou, a to ani vtedy, ak v nej sťažovateľ opakuje skutočnosti z predchádzajúcej sťažnosti.
4. Opakovanú sťažnosť, ďalšiu opakovanú sťažnosť a sťažnosť proti vybavovaniu sťažnosti upravuje § 21 a § 22 zákona o sťažnostiach.

Článok VII. Kontrola vybavovania sťažností

1. Kontrolu vybavovania sťažností upravuje § 23 zákona o sťažnostiach.

ČASŤ II. Petície

Článok VIII. Úvodné ustanovenia

1. Každý má právo sám alebo spoločne s inými obracať sa vo veciach verejného alebo iného spoločného záujmu na „IPEL“, ZSS so žiadosťami, návrhmi a sťažnosťami (ďalej len „petícia“).
2. Na zostavenie petície, obstaranie podpisov pod ňu a doručenie „IPEL“, ZSS Leľa môžu osoby podávajúce petíciu vytvoriť petičný výbor.
3. Členovia petičného výboru sú povinní určiť osobu, ktorá dovŕšila vek 18 rokov, na ich zastupovanie v styku s „IPEL“, ZSS (ďalej len „zástupca“).
4. Ak nie je vytvorený petičný výbor, musí sa v petícii určiť osoba, ktorá dovŕšila vek 18 rokov, na zastupovanie v styku s „IPEL“, ZSS (zástupca).
5. Pri podpore petície a zhromažďovaní podpisov pod petíciu sa postupuje podľa § 4 a § 4a zákona o petičnom práve.

Článok IX. Podanie a vybavenie petície

1. Náležitosti petície, podanie a vybavenie petície sú upravené v § 5 zákona o petičnom práve.
2. Prijatť petíciu je povinný prijať riaditeľ „IPEL“, ZSS Leľa a zabezpečiť vybavenie.
3. V prípade, ak je predmetom petície činnosť štatutárneho orgánu organizácie v zriaďovateľskej pôsobnosti NSK, petíciu vybavuje predseda NSK.

Záverečné ustanovenia

1. Táto smernica nadobúda účinnosť dňom 1. januára 2019.
2. Dňom nadobudnutia účinnosti tejto smernice stráca účinnosť Smernica o prijímaní, evidovaní, vybavovaní a kontrole vybavovania sťažností a petícií v podmienkach „IPEL“, Zariadenie sociálnych služieb Leľa zo dňa 01.04. 2011.

V Leľi dňa 20.12. 2018

Mgr. Lydie K u n y o v á
riaditeľka



„IPEL“
ZARIADENIE SOCIÁLNYCH SLUŽIEB LEĽA
943 65 p. Kamenica nad/Hronom

Z á p i s n i c a
o prešetrení sťažnosti

sťažovateľ:

meno, priezvisko, adresa pobytu pri FO
názov a sídlo PO, meno priezvisko osoby oprávnenej za PO konať

predmet sťažnosti:

označenie orgánu verejnej správy, v ktorom sa sťažnosť prešetrovala: uviesť orgán alebo
zamestnanca, na ktorý sa sťažovateľ sťažuje; orgán

Číslo v centrálnej evidencii sťažností:

obdobie prešetrovania sťažnosti:

sťažnosť prešetrili:

.....
.....
(meno, priezvisko, funkcia, oddelenie, podpis)

Na prešetrenie sťažnosti bol(-i) prizvaný(-í):

.....

(meno, priezvisko, funkcia)

Sťažnosť obsahuje tieto časti:

1.

2.

Pri prešetrovaní jednotlivých častí sťažností sa zistili tieto skutočnosti:

K bodu č. 1:

.....
.....
.....
.....
.....

Stručne sa uvedie skutočný zistený stav s odvolaním sa na prekontrolované doklady, údaje, vyjadrovania zodpovedných zamestnancov, právne predpisy týkajúce sa príslušné veci. Ďalej sa vymedzí osobná zodpovednosť

zamestnanca, resp. zamestnancov za zistené nedostatky. Na základe zistení sa v závere tohto bodu uvedie

stanovisko, či je tento bod sťažnosti opodstatnený alebo neopodstatnený, resp. to, že nebolo možné metódami a formami kontroly overiť skutočný stav.

Časť 1 je opodstatnená/ neopodstatnená.

K bodu č. 2:

.....
.....
.....
.....
.....

Detto atď.

Na základe zistených nedostatkov riaditeľ „IPEL“,ZSS je povinný:

1. prijať opatrenia na odstránenie zistených nedostatkov a príčin ich vzniku v lehote do
2. určiť osobu zodpovednú za zistené nedostatky
3. predložiť prijaté opatrenia v lehote do
4. predložiť správu o splnení prijatých opatrení a uplatnení právnej zodpovednosti v lehote do
5. povinnosť oznámiť sťažovateľovi prijaté opatrenia v lehote do

Zápisnica vyhotovená v dňa

Obsah zápisnice prerokovaný dňa s

.....
.....
.....
meno, priezvisko, funkcia, podpis - §18 ods. 4 zákona
o sťažnostiach

A. Námietky k obsahu zápisnice:

.....
.....
.....
(uviest' meno, priezvisko, obsah námietky)

Zápisnica bola vypracovaná v vyhotoveniach.