

HARMONIA – zariadenie sociálnych služieb, Nám. A. Dubčeka 270, 072 22 Strážske

S M E R N I C A

O vybavovaní sťažností v zariadení HARMONIA

Podľa zákona č. 9/2010

Strážske, 06.04.2010

Čl.1

Predmet úpravy

Predmetom tejto smernice je úprava postupu pri podávaní, prijímaní, evidovaní, prešetrovaní a kontrole sťažnosti fyzických a právnických osôb v zariadení HARMONIA.

Čl.2

Podávanie a prijímanie sťažnosti

1/ Sťažnosť možno podať v zariadení písomne, telefaxom alebo elektronickou poštou. Sťažnosť je možné podať aj ústne do záznamu, ktorý spíše pracovník zariadenia HARMONIA pôsobiaci na ekonomickom úseku ako personálny pracovník. Náležitosti záznamu ustanovuje osobitný právny predpis § 5 ods. 2,3 a 4 zákona č. 9/2010 Z.z.

2/ Po prijatí sťažnosti podanej spôsobom podľa predchádzajúceho bodu je potrebné zaevidovať ju v registri doručenej pošty .

Čl.3

Evidencia sťažnosti

1/ Organizačným útvarom v zariadení Harmonia , na ktorom je vedená centrálna evidencia všetkých sťažnosti je ekonomický úsek . Personálny pracovník zabezpečuje vedenie protokolu sťažnosti, po zaevidovaní doručenej sťažnosti v protokole sťažnosti jej prideli evidenčné číslo (por .číslo/ rok) a založí sťažnostný spis, obsahujúci sťažnosť, ktorý bezodkladne odstúpi na vybavenie riaditeľke zariadenia alebo vedúcemu príslušného úseku. Odstúpenie sťažnostného spisu sa registruje v registratúrnom denníku.

2/Príslušný pracovník písomne potvrdí prevzatie sťažnostného spisu v protokole sťažnosti.

3/ Sťažnosť nesmie byť pridelená na vybavenie skôr ako bola zaevidovaná v protokole sťažnosti. Po vybavení sťažnosti príslušným pracovníkom je sťažnostný spis vrátený na ekonomický úsek. Vrátenie sťažnostného spisu sa eviduje v registratúrnom denníku.

Čl.4

Príslušnosť na vybavenie sťažnosti

1/Sťažnosť vybavuje:

a/ riaditeľ zariadenia ak ide o vedúceho pracovníka

b/ vedúci úseku ak ide o priameho podriadeného voči činnosti, ktorého sťažnosť smeruje

2/Príslušnosť podľa písmen a až b predchádzajúceho bodu sa neuplatní v prípade účasti osoby, ktorá by mala sťažnosť podľa tohto bodu vybavovať na činnosti, voči ktorej sťažnosť smeruje, alebo v prípade pochybnosti o nepredpojatosti tejto osoby vzhľadom na jej vzťah k sťažovateľovi, jeho zástupcovi, k zamestnancovi, proti ktorému sťažnosť smeruje, alebo k predmetu sťažnosti (§ 12 zák. č. 9/2010 Z.z.) V takomto prípade riaditeľka zariadenia prideli sťažnosť na vybavenie inej osobe, ktorá nemala účasť na činnosti voči ktorej sťažnosť smeruje, alebo pri ktorej nie sú pochybnosti o jej nepredpojatosti.

3/ Opakovanú sťažnosť v tej istej veci, ak sa v nej uvádzajú nové skutočnosti vybavuje tá istá osoba, ktorá vybavovala predchádzajúcu sťažnosť, ak to nevyklučuje osobitný predpis (§12 zák. č. 9/2010 z.z.)

4/ Sťažnosť, v ktorej vyjadruje nesúhlas s vybavením alebo odložením svojej predchádzajúcej sťažnosti vybavuje riaditeľka zariadenia.

Čl.5

Vybavenie sťažnosti

1/ Za správne a včasné vybavenie sťažnosti v lehotách a spôsobom podľa osobitného predpisu (§ 12 až 22 zák. č. 9/2010) zodpovedá personálny pracovník. Oznámenie o výsledku prešetrenia sťažnosti je potrebné odoslať sťažovateľovi najneskôr v posledný deň lehoty na vybavenie sťažnosti.

2/ Personálny pracovník pre vybavovanie sťažnosti zabezpečí chronologické usporiadanie a očíslovanie všetkých písomností v sťažnostnom spise a vyhotoví zoznam týchto písomností. Personálny pracovník po vybavení sťažnosti uloží spis do protokolu sťažnosti. Pred uložením spisu do protokolu sťažnosti zo spisu sa vyradia všetky nadbytočné písomnosti

3/Personálny pracovník, ktorý zodpovedá za vedenie protokolu sťažnosti pred uložením vybaveného sťažnostného spisu skontroluje či súhlasí počet ukladaných listov zo zoznamom písomností.

Čl. 6

Vykonanie opatrení proti úniku informácií

1/Riaditeľka zariadenia a pracovník, ktorý zodpovedá za vedenie protokolu sťažností sú povinní vykonať opatrenia proti úniku informácií zo sťažnostného spisu. Všetci zamestnanci sú povinní zachovať mlčanlivosť o skutočnostiach, o ktorých sa dozvedeli pri vybavovaní sťažnosti (§ 25 ods. 3 zák. 9/2010 z.z.)

2/ Informácie, ktoré obsahuje dokumentácia súvisiaca s vybavovaním sťažnosti sa nespístupňujú. (§7 ods. 2 zák. 9/2010 Z.z.)

Čl.7

Predĺženie lehoty na vybavenie sťažnosti

1/Ak je sťažnosť náročná na prešetrenie , môže riaditeľka zariadenia lehotu na vybavenie sťažnosti podľa osobitného predpisu (§13 ods.1 zák.9/2010) predĺžiť pred jej uplynutím o 30 pracovných dní.

2/ Personálny pracovníčka oznámi predĺženie lehoty sťažovateľovi písomne, s uvedením dôvodu a bezodkladne, najneskôr v posledný deň lehoty podľa osobitného predpisu (§ 13 ods. 1a2 zák.9/2010)

Čl. 8

Anonymná sťažnosť a sťažnosť zaslaná na vedomie

1/Do zariadenia doručená anonymná sťažnosť sa v protokole sťažnosti neeviduje. Personálny pracovník, ktorý zodpovedá za vedenie protokolu sťažnosti takúto sťažnosť odstúpi podľa obsahu sťažnosti príslušnému vedúcemu úseku alebo riaditeľke zariadenia na vedomie s tým, že sťažnosť môže byť podnetom na vykonanie kontroly.

Čl. 9

Účinnosť

Táto smernica nadobúda účinnosť 06.04.2010

Ing. Mária Dunajová

Riaditeľka zariadenia