

**„PLATAN“, Zariadenie sociálnych služieb Lontov
č.48, 935 75 Ipeľský Sokolec**

SMERNICA

**o prijímaní, evidovaní, vybavovaní a kontrole vybavovania sťažností a petícií
v podmienkach „PLATAN“, Zariadenie sociálnych služieb Lontov**

Lontov, január 2011

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 „PLATAN“, Zariadenie sociálnych služieb Lontov

PRVÁ ČASŤ

Článok 1

Základné ustanovenie

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

Článok 2

Sťažnosť

- 1) Sťažnosť je podanie fyzickej osoby alebo právnickej osoby (ďalej len „sťažovateľ“), ktorým sa domáha ochrany svojich práv alebo právom chránených záujmov, o ktorých sa domnieva, že došlo k ich porušeniu činnosťou alebo nečinnosťou „PLATAN“, ZSS, alebo k porušeniu právnych predpisov, ktorých odstránenie je v pôsobnosti „PLATAN“, ZSS .
- 2) Podanie sa posudzuje podľa obsahu.
- 3) Sťažnosťou podľa zákona nie je podanie:
 - a) ktoré má charakter dopytu, vyjadrenia, názoru, žiadosti, podnetu alebo návrhu a nie je v ňom jednoznačne vyjadrené, ochrany akého svojho práva alebo právom chráneného záujmu sa sťažovateľ domáha,
 - b) ktoré poukazuje na konkrétne nedostatky v činnosti orgánu verejnej správy, ktorých odstránenie alebo vybavovanie je upravené iným právnym predpisom (napr. Občiansky súdny poriadok, Trestný poriadok),
 - c) ktoré je sťažnosťou podľa osobitného predpisu (napr. zákon č. 400/2009 Z. z., zákon č. 511/1992 Zb., zákon č. 73/1998 Z. z., zákon č. 233/1995 Z. z. a pod.).

- 4) Doručené podanie označené ako sťažnosť, ktoré podľa tohto článku bod 3 písm. a) a b) nie je sťažnosťou, je „PLATAN“, ZSS povinné najneskôr do tridsiatich pracovných dní od jeho doručenia vrátiť s uvedením dôvodu tomu, kto ho podal. Podanie sa nevráti ak je „PLATAN“, ZSS príslušné ho vybaviť podľa iného právneho predpisu.
- 5) Ak podanie obsahuje viacero častí, z ktorých
 - a) niektoré nie sú sťažnosťou, „PLATAN“, ZSS vybaví ako sťažnosť iba tie časti podania, ktoré sú sťažnosťou a v oznámení o výsledku prešetrenia uvedie dôvod neprešetrenia ostatných častí podania,
 - b) všetky sú sťažnosťami, avšak na vybavenie niektorých častí nie je „PLATAN“, ZSS príslušný, vybaví iba tie časti sťažnosti, na ktoré je príslušný a ostatné časti podania postúpi orgánu verejnej správy príslušnému na ich vybavenie.
- 6) Opakovaná sťažnosť a ďalšia opakovaná sťažnosť je sťažnosťou toho istého sťažovateľa, v tej istej veci bez uvedenia iných nových skutočností oproti predchádzajúcej sťažnosti.
- 7) Sťažnosť proti vybavovaniu sťažnosti a sťažnosť proti odloženiu sťažnosti je novou sťažnosťou proti postupu „PLATAN“, ZSS pri vybavovaní sťažnosti alebo pri odložení sťažností, ktorej sťažovateľ vyjadruje nesúhlas s vybavovaním alebo odložením svojej predchádzajúcej sťažnosti.
- 8) Sťažnosť proti postupu „PLATAN“, ZSS pri vybavovaní sťažnosti nie je opakovanou sťažnosťou a to ani vtedy, ak v nej sťažovateľ opakuje skutočnosti z predchádzajúcej sťažnosti.

Článok 3

Podávanie a prijímanie sťažností

- 1) Sťažnosť môže byť „PLATAN“, ZSS podaná písomne alebo ústne do záznamu, telefaxom alebo elektronickou poštou.
- 2) Sťažnosť musí obsahovať meno, priezvisko, adresu trvalého alebo prechodného pobytu fyzickej osoby alebo názov a sídlo právnickej osoby. Zo sťažnosti musí byť zrejmé čoho sa sťažovateľ v sťažnosti domáha, proti komu smeruje, na aké nedostatky poukazuje a musí byť podpísaná.
- 3) Totožnosť sťažovateľa je „PLATAN“, ZSS povinný utajiť, ak o to sťažovateľ požiada alebo aj je to v záujme vybavenia sťažnosti. Pri prešetrovaní takejto sťažnosti sa používa jej odpis, alebo, ak je to možné, jej kópia, bez uvedenia údajov, ktoré by identifikovali sťažovateľa. Každý, komu je totožnosť sťažovateľa známa, je povinný o nej zachovať mlčanlivosť. Ak predmet sťažnosti neumožňuje utajenie sťažovateľa, „PLATAN“, ZSS o tom sťažovateľa bezodkladne upovedomí. Súčasne ho upovedomí o tom, že vo vybavovaní sťažnosti bude pokračovať len vtedy, ak v určenej lehote písomne udelí súhlas s uvedením potrebného údaja o svojej osobe.
- 4) Ak sťažnosť nemá náležitosti podľa odseku 2 alebo nie je zrozumiteľná, poverený pracovník „PLATAN“, ZSS zabezpečí jej doplnenie.

- 5) O ústnej sťažnosti sa vykoná písomný záznam, ak túto sťažnosť nemožno vybaviť hneď. Zamestnanec, ktorý prijíma sťažnosť, vyhotoví záznam o podaní ústnej sťažnosti, ktorý sťažovateľovi predloží na prečítanie a podpis. Okrem náležitostí podľa tohto článku bod 2 a 3 musí obsahovať deň a hodinu jeho vyhotovenia, názov a adresu „PLATAN“, ZSS, meno a priezvisko zamestnanca, ktorý záznam vyhotovil a zamestnanca, ktorý bol pri ústnom podaní sťažnosti prítomný. Na požiadanie sťažovateľa sa mu vydá rovnopis záznamu. Záznam je potrebné spísať aj v tom prípade, ak vybavenie sťažnosti patrí do pôsobnosti iného orgánu verejnej správy a sťažovateľ o to požiada.
- 6) Pri osobnom podaní sťažnosti cudzích štátnych príslušníkov v neprítomnosti tlmočníka sa cudzí štátny príslušník odkáže na príslušný zastupiteľský úrad. Sťažnosti podané v cudzom jazyku sa prešetria až po ich preklade do slovenského jazyka. Výsledok prešetrenia sa oznamuje sťažovateľovi priamo.
- 7) Sťažnosť podaná telefaxom alebo elektronickou poštou sa považuje za písomnú iba vtedy, ak ju sťažovateľ do piatich pracovných dní od jej podania písomne potvrdí podpisom, inak sa sťažnosť odloží. Ak písomné potvrdenie obsahuje iné údaje než sťažnosť podaná telefaxom alebo elektronickou poštou, sťažnosť sa odloží. Sťažnosť podaná elektronickou poštou so zaručeným elektronickým podpisom sa považuje za písomnú sťažnosť (§ 4 zákona č. 215/2002 Z. z.).
- 8) Sťažnosť adresovaná a doručená „PLATAN“, ZSS sa prijíma na ekonomicko-prevádzkovom úseku, centrálnu evidenciu vedie poverený pracovník.
- 9) Sťažnosť, na vybavenie ktorej nie je „PLATAN“, ZSS príslušný, bezodkladne, najneskôr do desať pracovných dní postúpi poverený pracovník ekonomicko-prevádzkového úseku príslušnému orgánu a upovedomí o tom sťažovateľa. To platí aj v prípade upovedomenia sťažovateľa podľa odseku 3.

Článok 4

Evidencia sťažností

- 1) Sťažnosť doručenú „PLATAN“, ZSS poverený pracovník ekonomicko-prevádzkového úseku eviduje v súlade s § 10 zákona v centrálnej evidencii sťažností. Centrálna evidencia sťažností sa vykoná v zošite označenom ako „Sťažnosti“ uloženej na mieste dostupnom pre všetkých zamestnancov „PLATAN“, ZSS.
- 2) V evidencii podľa odseku 1 sa sťažnosti evidujú podľa poradia v akom prichádzajú za jednotlivé roky samostatne s pridelením poradového čísla. Ak ide o opakovanú sťažnosť podanú v tej istej veci, táto sa eviduje pod novým poradovým číslom v roku, v ktorom bola doručená. V poznámke sa uvedie číslo sťažnosti, s ktorou súvisí.
- 3) V evidencii sťažností podľa odseku 2 sa zakladajú originály prijatých sťažností, originály zápisnice zo šetrenia sťažností, originály písomného stanoviska odborného pracovníka a originály odpovedí na sťažnosti.

- 4) Evidencia sťažností musí obsahovať najmä:
- a) dátum doručenia sťažností, dátum zapísania sťažnosti, opakovanej sťažnosti a ďalšej opakovanej sťažnosti,
 - b) meno, priezvisko, adresu alebo názov a sídlo sťažovateľa,
 - c) predmet sťažnosti,
 - d) proti komu sťažnosť smeruje,
 - e) kedy a komu sa sťažnosť pridelila alebo postúpila na prešetrenie,
 - f) výsledok prešetrenia sťažnosti,
 - g) prijaté opatrenia a termíny ich splnenia,
 - h) dátum vybavenia sťažnosti, opakovanej sťažnosti alebo odloženia ďalšej opakovanej sťažnosti,
 - i) dátum prekontrolovania predchádzajúcej sťažnosti alebo prešetrenia opakovanej sťažnosti,
 - j) dátum postúpenia sťažnosti orgánu príslušnému na jej vybavenie,
 - k) dôvody, pre ktoré „PLATAN“, ZSS odložil sťažnosť,
 - l) poznámku.

Článok 5

Prešetrovanie sťažností

- 1) Príslušnosť na prešetrenie sťažnosti určí riaditeľ „PLATAN“, ZSS; doručенú sťažnosť pridelí vedúcemu príslušného úseku na prešetrenie, ktorý v zmysle § 18 zákona vyhotoví zápisnicu o sťažnosti. Ak nemožno sťažnosť alebo jej časť prešetriť, táto skutočnosť sa uvedie v zápisnici o prešetrení sťažnosti a oznámi sťažovateľovi.
- 2) Vedúci príslušného úseku zabezpečí písomné stanovisko zodpovedného pracovníka, vypracuje písomný návrh odpovede sťažovateľovi v mene štatutárneho zástupcu „PLATAN“, ZSS a v lehote do 15 dní od jeho vyžiadania predloží riaditeľovi „PLATAN“, ZSS. Písomné stanovisko zodpovedného pracovníka možno považovať za zápisnicu o sťažnosti.
- 3) Písomný návrh odpovede musí obsahovať výsledok prešetrenia sťažnosti s odôvodnením a vyjadrenie, či je sťažnosť opodstatnená alebo neopodstatnená. V prípade, ak sa zistila opodstatnenosť sťažnosti, v oznámení o výsledku prešetrenia sťažnosti sa uvedie:
 - a) osoba zodpovedná za nedostatky,
 - b) opatrenia na odstránenie zistených nedostatkov a príčin ich vzniku,
 - c) ak nie je totožnosť sťažovateľa utajená, oznámiť mu prijaté opatrenia; ak je totožnosť sťažovateľa utajená oznámiť mu prijaté opatrenia prostredníctvom orgánu verejnej správ príslušného na vybavenie sťažnosti.
- 4) „PLATAN“, ZSS je povinný prešetriť a vybaviť sťažnosť do 60 dní. Lehota na vybavenie sťažnosti začína plynúť prvým pracovným dňom nasledujúcim po dni jej doručenia „PLATAN“, ZSS. V prípade náročných skutočností na prešetrenie je možné predĺžiť lehotu na vybavenie sťažnosti o ďalších tridsať dní. Súhlas na predĺženie lehoty udeľuje riaditeľ „PLATAN“, ZSS na základe písomného zdôvodnenia. O každom

predĺžení lehoty na vybavenie sťažnosti a o dôvodoch predĺženia musí byť sťažovateľ písomne upovedomený.

- 5) Vedúci príslušného úseku je povinný zabezpečiť postup pri prešetrovaní sťažností tak, aby bol zistený skutočný stav veci, jeho súlad alebo rozpor s právnymi predpismi, účelnosťou a hospodárnosťou.
- 6) Ak sa vybavuje opakovaná sťažnosť zaevidovaná podľa článku 4 odsek 2, vedúci príslušného úseku prekontroluje, či pôvodná sťažnosť bola správne vybavená. Predchádzajúca sťažnosť sa pripojí k opakovanej sťažnosti.
- 7) Kópia vybavovanej sťažnosti a kópie podkladov na vybavenie sťažnosti sa uložia u vedúceho príslušného úseku, na ktorom sa sťažnosť prešetrila.
- 8) „PLATAN“, ZSS je oprávnený písomne vyzvať sťažovateľa na spoluprácu a to v nevyhnutnom rozsahu s poučením, že v prípade neposkytnutia spolupráce alebo neposkytnutia spolupráce v stanovenej lehote, sťažnosť odloží.
- 9) Orgán verejnej správy je povinný poskytnúť „PLATAN“, ZSS na vybavenie sťažnosti doklady, iné písomnosti, vyjadrenia, informácie, údaje potrebné na vybavovanie sťažnosti, ako aj ďalšiu súčinnú nevyhnutnosť a to najneskôr do desiatich pracovných dní odo dňa doručenia žiadosti o súčinnosť. Pri vybavovaní sťažnosti možno požadovať súčinnosť aj od iných osôb s ich súhlasom, ak osobitný predpis neustanovuje inak (napr. zákon č. 215/2004 Z. z. , zákon č. 428/2002 Z. z., zákon č. 511/1992 Zb.).
- 10) Lehota na poskytnutie spolupráce sťažovateľa je desať dní od doručenia písomnej výzvy sťažovateľovi. Táto môže byť v odôvodnených prípadoch primerane predĺžená. V čase od odoslania výzvy na poskytnutie spolupráce do jej poskytnutia lehota na vybavenie sťažnosti neplynie.
- 11) Zápisnica o prešetrovaní sťažnosti, musí obsahovať najmä:
 - a) označenie „PLATAN“, ZSS ako príslušného na vybavenie sťažnosti,
 - b) predmet sťažnosti,
 - c) obdobie prešetrovania sťažnosti,
 - d) preukázané zistenia,
 - e) dátum vyhotovenia zápisnice,
 - f) meno, priezviská a podpisy zamestnancov, ktorí sťažnosť prešetrili,
 - g) meno, priezvisko a podpis riaditeľa „PLATAN“, ZSS alebo ním splnomocneného zástupcu,
 - h) potvrdenie o odovzdaní a prevzatí dokladov.

Článok 6

Kontrola vybavovania sťažností

Kontrolu prijímania, evidencie, prešetrovania a vybavovania sťažností a plnenie opatrení prijatých na nápravu vykonáva riaditeľ „PLATAN“, ZSS alebo ním poverená osoba.

DRUHÁ ČASŤ

Článok 1

Petícia

- 1) Každý pracovník „PLATAN“, ZSS má právo sám alebo spoločne s inými obracať sa vo veciach týkajúcich sa ich pracovných podmienok, organizácie práce a celkového života a pôsobenia v „PLATAN“, ZSS na vedenie „PLATAN“, ZSS so žiadosťami, návrhmi a sťažnosťami (ďalej len "petícia").
- 2) Pri podávaní petície sa nesmie nikomu brániť ani ho za výkon tohto práva postihovať.
- 3) Petícia musí byť podaná v písomnej forme a musí byť pod ňou uvedené meno, priezvisko a úplná adresa trvalého pobytu osoby, ktorá petíciu zostavila. Ak podáva petíciu petičný výbor, musia sa uviesť mená, priezviská, úplné adresy trvalého pobytu všetkých členov výboru a meno, priezvisko a úplná adresa trvalého pobytu osoby, ktorá je oprávnená členov výboru v tejto veci zastupovať. Ak petícia vzišla zo zhromaždenia, platia pre ňu ustanovenia § 1, 2 a 5 zákona o petičnom práve s tým, že musia byť uvedené, z akého zhromaždenia vzišla a ako bola zhromaždením schválená. Petičným výborom sa rozumie zvolávateľ zhromaždenia. Ak petíciu podáva právnická osoba, tá uvedie svoj názov, sídlo, meno, priezvisko a úplnú adresu trvalého pobytu osoby oprávnenej konať v jej mene. Pri zhromažďovaní podpisov sa postupuje podľa § 4 zákona o petičnom práve.
- 3) „PLATAN“, ZSS neberie do úvahy podporu petície osobou, ktorá o sebe uviedla údaje nečitateľne alebo nepravdivo.
- 4) Ak podpisové hárky neobsahujú text petície, musia byť označené tak, aby bolo zrejmé, aká petícia sa podpismi podporila. Na každom podpisovom hárku musia byť uvedené meno, priezvisko a úplná adresa trvalého pobytu každej osoby, ktorá petíciu zostavila alebo osoby, ktorá je určená na styk s orgánmi verejnej správy. Osoby podávajúce petíciu musia pod jej text uviesť počet priložených podpisových hárkov a tieto sa musia priebežne číslovať.
- 5) Petíciu podáva petičný výbor vytvorený z pracovníkov „PLATAN“, ZSS, resp. ak nie je vytvorený petičný výbor, musí byť v petícii určený pracovník na styk so štatutárnym zástupcom „PLATAN“, ZSS.
- 6) Prešetrenie petície je činnosť, pri ktorej sa zisťuje skutočný stav veci, predmet petície, jeho súlad alebo rozpor s právnymi predpismi, s verejnými alebo iným spoločným záujmom.
- 7) Vybavovanie petície sa skladá z niekoľkých etáp, akými sú prijatie petície, evidovanie, analyzovanie obsahu petície, prešetrenie prijatie a plnenie, resp. splnenie opatrení na odstránenie zistených nedostatkov a príčin ich vzniku, ako aj oznámenie výsledku vybavovania petície.

Článok 2

Prijímanie petícií, evidencia a vybavovanie petícií

- 1) Petíciu prijíma poverený pracovník ekonomicko-prevádzkového úseku. Po zaregistrovaní do registratúrneho denníka „PLATAN“, ZSS je petícia postúpená riaditeľovi „PLATAN“, ZSS. Podľa pokynov riaditeľa „PLATAN“, ZSS sa petícia postúpi na zaevidovanie do centrálnej evidencie petícií vedenej povereným pracovníkom ekonomicko-prevádzkového úseku „PLATAN“, ZSS a prideli sa vedúcemu príslušného úseku „PLATAN“, ZSS na prešetrovanie a vybavenie. Centrálna evidencia petícií sa vedie oddelene od ostatných písomností v samostatnom zošite s označením „petície“.
- 2) Postup prijímania petície, spôsob a termíny jej vybavovania a spôsob oznámenia výsledku vybavenia petície upravuje zákon č. 85/1990 Zb. o petičnom práve v znení zákona č. 242/1998 Z. z.

TRETIA ČASŤ

Článok 1

Spoločné ustanovenia

- 1) Riaditeľ „PLATAN“, ZSS je povinný vytvárať vhodné materiálne, technické a personálne podmienky na správne a včasné prešetrovanie a vybavenie sťažnosti.
- 2) Zamestnanci „PLATAN“, ZSS sú povinní o skutočnostiach, ktoré sa dozvedeli pri vybavovaní sťažnosti, zachovávať mlčanlivosť. Od tejto skutočnosti ich môže písomne oslobodiť ten, v koho záujme túto povinnosť majú, alebo v prípade verejného záujmu.
- 3) Trovy, ktoré vznikli sťažovateľovi, znáša sťažovateľ, trovy, ktoré vznikli „PLATAN“, ZSS znáša toto zariadenie.

Článok 2

Záverečné ustanovenie

- 1) Táto smernica nadobúda účinnosť dňom jej vydania.

V Lontove, dňa 10. 01. 2011

Mgr. Anikó Baková
riaditeľka „PLATAN“, ZSS Lontov