

Interná smernica

IS č. 01/2017

Vybavovanie a kontrola sťažností

(dokumentovaný postup)

OBSAH:

1. ÚČEL
2. ROZSAH PLATNOSTI
3. ZOZNAM SKRATIEK A DEFINÍCIÍ POJMOV
4. ZODPOVEDNOSTI A PRÁVOMOCI
5. POPIS
6. SÚVISIACA LEGISLATÍVA, ORGANIZAČNÉ A TECHNICKÉ NORMY
7. ZÁZNAMY KVALITY
8. PRAVIDLÁ OPERATÍVNEHO RIADENIA
9. ZOZNAM PRILOH

1 ÚČEL

Účelom je úprava pôsobnosti a postupu úsekov a zamestnancov Nezábudka, n.o. (ďalej n.o.) pri vybavovaní a kontrole sťažností, ktoré:

- a) sa týkajú činností úsekov alebo zamestnancov n.o. podľa zák. č. 9/2010 Z.z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov,
- b) zamestnanec n.o. podal sťažnosť vo veci diskriminácie svojej osoby.

2 ROZSAH PLATNOSTI

IS platí pre všetkých zamestnancov n.o.

Fiľakovo dňa : 01.08.2017

Spracoval, meno, funkcia, podpis : Ing. Roman Chlupka, zam. zodp. za prevádzkový úsek

Schválil, meno, funkcia, podpis : Ing. Mária Veliká, riaditeľka n.o.

Výtlačok č. :

3 ZOZNAM SKRATIEK A DEFINÍCIÍ POJMOV

3.1 Zoznam skratiek:

n.o. – nezisková organizácia
ZSS – zariadenie sociálnych služieb
ZOS – zariadenie opatrovateľskej služby
ZPS – zariadenie pre seniorov
OS – opatrovateľská služba
IS – interná smernica
PaM – personalistika a mzdy
atď.

3.2 Definície pojmov

Vybavovanie sťažnosti - prijímanie, evidencia, prešetrovanie a vybavenie sťažnosti,

Vybavenie sťažnosti - vrátenie, odloženie sťažnosti, oznámenie výsledku prešetrenia sťažnosti alebo oznámenie výsledku prekontrolovania správnosti vybavenia predchádzajúcej sťažnosti.

Sťažnosť - podľa zák. č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov je podanie fyzickej osoby alebo právnickej osoby (ďalej len "sťažovateľ"), ktorým:

- a) sa domáha ochrany svojich práv alebo právom chránených záujmov, o ktorých sa domnieva, že boli porušené činnosťou alebo nečinnosťou n.o.
- b) poukazuje na konkrétne nedostatky, najmä na porušenie právnych predpisov, ktorých odstránenie je v pôsobnosti n.o.

Podmienky uvedené v písm. a) a b) sa posudzujú kumulatívne vo vzájomnej súvzťažnosti. Z uvedeného vyplýva, že odstránenie nedostatkov musí byť v pôsobnosti n.o.

Sťažnosťou nie je podanie, ktoré:

- a) má charakter dopytu, vyjadrenia, názoru, žiadosti, podnetu alebo návrhu,
- b) poukazuje na konkrétne nedostatky v činnosti n.o., ktorých odstránenie alebo vybavenie je upravené iným právnym predpisom, (napríklad zákon č. 448/2008 Z.z. v znení neskorších predpisov, Trestný poriadok, zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov v znení neskorších predpisov)
- c) je sťažnosťou podľa osobitného predpisu, (napríklad § 150 ods. 2 zákona č. 311/2001 Z. z. – Zákonník práce v znení neskorších predpisov)
- d) smeruje proti záverom kontroly, auditu, dohľadu, dozoru alebo inšpekcie podľa osobitného predpisu, (napríklad zákon č. 563/2009 Z.z. v znení neskorších predpisov, § 98 až 104 zákona č. 50/1976 Zb. o územnom plánovaní a stavebnom poriadku (stavebný zákon) v znení neskorších predpisov, zákon Národnej rady Slovenskej republiky č. 39/1993 Z.z. o Najvyššom kontrolnom úrade Slovenskej republiky v znení neskorších predpisov, zákon Národnej rady Slovenskej republiky č. 162/1995 Z.z. v znení neskorších predpisov, zákon Národnej rady Slovenskej republiky č. 10/1996 Z.z. o kontrole v štátnej správe v znení neskorších predpisov, zákon č. 128/2002 Z.z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, zákon č. 461/2003 Z.z. o sociálnom poistení v znení neskorších predpisov, zákon č. 581/2004 Z.z. o zdravotných poisťovniach, dohľade nad zdravotnou starostlivosťou a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, zákon č. 125/2006 Z.z. o inšpekcii práce a o zmene a doplnení zákona č. 82/2005 Z.z. o nelegálnej práci a nelegálnom zamestnávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, zákon č. 250/2007 Z.z. v znení neskorších predpisov, zákon č. 357/2015 Z.z. o finančnej kontrole a audite a o zmene a doplnení niektorých zákonov)

- e) obsahuje utajované skutočnosti alebo z obsahu ktorého je zrejmé, že jeho vybavením ako sťažnosti podľa tohto zákona by došlo k ohrozeniu utajovaných skutočností podľa osobitného predpisu – zákona č. 215/2004 Z.z. o ochrane utajovaných skutočností a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.

Sťažnosťou nie je ani podanie:

- f) v ktorom upozorňuje na nedostatky v činnosti iného orgánu verejnej správy,
- g) osoby poverenej súdom na výkon verejnej moci – napríklad súdneho exekútora a notára.

Podanie podľa písm. a), b), d), e) a f) , g) označené ako sťažnosť n.o. odloží, o čom toho, kto podanie podal, písomne upovedomí do 15 pracovných dní od doručenia podania s uvedením dôvodu. N.o. takéto podanie neodloží, ak je príslušná podanie vybaviť podľa osobitného predpisu.

Dokumentácia súvisiacou s vybavovaním sťažnosti - všetky písomnosti:

- celé spisy súvisiace so šetrením sťažnosti, ak sťažnosť smeruje voči zamestnancovi n.o.
- súvisiace s činnosťou alebo nečinnosťou zamestnanca n.o., voči ktorému sťažnosť smeruje
- súvisiace s činnosťou alebo nečinnosťou n.o., ak sa sťažovateľ domáha ochrany svojich práv alebo právom chránených záujmov.

Zamestnanec zodpovedný za úsek – je zodpovedný zamestnanec n.o. úseku, na prácu ktorého ako celku alebo zamestnanca prišla sťažnosť.

4 ZODPOVEDNOSTI A PRÁVOMOCI

Na vybavenie sťažnosti je príslušný riaditeľ n.o.

Riaditeľ n.o. môže poveriť prešetrovaním a vybavovaním sťažností komisiu na prešetrenie sťažnosti, zamestnanca zodpovedného za úsek alebo iného zamestnanca n.o.

Členov komisie na prešetrenie každej sťažnosti samostatne vymenúva riaditeľ n.o. písomným poverením (príloha č. 1), pričom predsedom komisie na prešetrenie sťažnosti (ďalej len predseda) je vždy zamestnanec zodpovedný za iný úsek, resp. zamestnanec iného úseku ako ten, voči ktorého práci sťažnosť smeruje.

Ekonom n.o. vedie:

- Evidenciu poverení na prešetrenie sťažností
- Centrálnu evidenciu sťažností (ďalej len "evidencia") oddelene od evidencie ostatných písomností a spisy sťažností. Evidencia obsahuje údaje podľa zák. č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov.

5 POPIS

5.1 Podávanie sťažností

1. Sťažnosť musí byť písomná a možno ju podať v listinnej podobe alebo v elektronickej podobe.
2. Sťažnosť musí obsahovať meno, priezvisko a adresu pobytu sťažovateľa. Ak sťažnosť podáva právnická osoba, musí obsahovať jej názov a sídlo, meno a priezvisko osoby oprávnenej za ňu konať. Sťažnosť v listinnej podobe musí obsahovať vlastnoručný podpis sťažovateľa. Ak je sťažovateľovi možné doručiť písomnosti v elektronickej podobe, sťažnosť môže obsahovať aj adresu sťažovateľa na takéto doručenie.

3. Sťažnosť musí byť čitateľná a zrozumiteľná. Musí z nej byť jednoznačné proti komu smeruje, na aké nedostatky poukazuje a čoho sa sťažovateľ domáha (ďalej len "predmet sťažnosti").
4. Sťažnosť podaná v elektronickej podobe musí byť sťažovateľom autorizovaná, to neplatí, ak sťažnosť bola odoslaná prostredníctvom prístupového miesta, ktoré vyžaduje úspešnú autentifikáciu sťažovateľa.
5. Ak sťažnosť podaná v elektronickej podobe nie je autorizovaná podľa § 23 ods. 1 zákona č. 305/2013 Z.z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o e-Governmente) v znení zákona č. 273/2015 Z.z. ani odoslaná prostredníctvom prístupového miesta, ktoré vyžaduje úspešnú autentifikáciu sťažovateľa, sťažovateľ ju musí do piatich pracovných dní od jej podania potvrdiť, a to vlastnoručným podpisom, jej autorizáciou podľa osobitného predpisu alebo jej odoslaním prostredníctvom prístupového miesta, ktoré vyžaduje úspešnú autentifikáciu sťažovateľa, inak sťažnosť n.o. odloží. O odložení sťažnosti a dôvodoch jej odloženia n.o. písomne upovedomí sťažovateľa do 15 pracovných dní od odloženia. Sťažovateľom sa na tieto účely rozumie aj osoba oprávnená konať v mene právnickej osoby. Lehota na vybavenie sťažnosti začína plynúť prvým pracovným dňom nasledujúcim po dni doručenia potvrdenia sťažnosti. Ak potvrdenie sťažnosti obsahuje iné údaje ako sťažnosť podaná v elektronickej podobe, orgán verejnej správy sťažnosť podanú v elektronickej podobe odloží.
6. Ak sa sťažovateľ dostaví do n.o. osobne podať sťažnosť, n.o. sťažovateľa prijme a umožní mu, aby si sťažnosť v listinnej podobe vyhotovil. Ak sa do n.o. dostaví osoba, ktorej zdravotný stav bráni, aby si sťažnosť v listinnej podobe vyhotovila sama, za túto osobu ju vyhotoví zamestnanec n.o.. Sťažnosť musí obsahovať všetky vyššie uvedené náležitosti.
7. Písomnosti súvisiace s vybavovaním sťažnosti, ktorú podalo viac sťažovateľov spoločne a nie je v nej určené, komu z nich sa majú doručovať, n.o. zašle sťažovateľovi, ktorý ako prvý uvádza všetky svoje údaje.
8. Ak si sťažovateľ zvolí zástupcu, ktorý v jeho mene podáva sťažnosť, súčasťou sťažnosti musí byť písomné splnomocnenie s osvedčeným podpisom na matrike alebo u notára. Ak zástupca k sťažnosti splnomocnenie nepriloží, n.o. sťažnosť odloží. Povinnosť priloženia splnomocnenia sa nevzťahuje na zastupovanie sťažovateľa advokátom.
9. Sťažnosť adresovaná zamestnancovi alebo riaditeľovi n.o. je sťažnosťou podanou n.o. Zamestnanec, ktorý takúto sťažnosť prijal, je povinný dať ju zaevidovať do centrálnej evidencie pošty.
10. Každá sťažnosť, ktorá bola doručená n.o., resp. bola spísaná v n.o., musí byť zaevidovaná v centrálnej evidencii pošty n.o.

5.2 Prijímanie a evidencia sťažností

1. N.o. je povinná prijať každú sťažnosť.
2. Totožnosť sťažovateľa je n.o. a každý jeho zamestnanec povinný utajiť, ak o to sťažovateľ požiada.
3. N.o. môže utajiť totožnosť sťažovateľa, ak 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.
4. Ak sťažovateľ požiadal o utajenie svojej totožnosti, ale predmet sťažnosti neumožňuje jej prešetrenie bez uvedenia niektorého z údajov o jeho osobe, predseda o tom sťažovateľa bezodkladne upovedomí. Súčasne ho poučí, že vo vybavovaní sťažnosti bude pokračovať len vtedy, ak v určenej lehote písomne udelí súhlas s uvedením potrebného údajov o svojej osobe.
5. V sťažnosti, v ktorej sťažovateľ požiadal o utajenie svojej totožnosti, sa ďalej nepostupuje. Súčasne ho poučí, že vo vybavovaní sťažnosti bude pokračovať len vtedy, ak v určenej lehote písomne udelí súhlas s uvedením potrebného údajov o svojej osobe, inak sťažnosť odloží.

6. Sťažnosť, v ktorej sťažovateľ požiadal o utajenie svojej totožnosti, na ktorej vybavenie nie je n.o. príslušná, najneskôr do desiatich pracovných dní od jej doručenia vráti sťažovateľovi s uvedením dôvodu.
7. Prijatú sťažnosť, v ktorej sťažovateľ nepožiadala o utajenie svojej totožnosti, na ktorej vybavenie nie je n.o. príslušná, postúpi najneskôr do desiatich pracovných dní od doručenia orgánu verejnej správy príslušnému na jej vybavenie a zároveň o tom upovedomí sťažovateľa.
8. N.o. je povinná viesť centrálnu evidenciu sťažností podľa tohto zákona (ďalej len "evidencia") oddelene od evidencie ostatných písomností.

Evidencia musí obsahovať najmä tieto údaje:

- a) dátum doručenia a dátum zapísania sťažnosti, opakovanej sťažnosti a ďalšej opakovanej sťažnosti,
 - b) údaje podľa § 5 ods. 2 zákona o sťažnostiach – náležitosti,
 - c) predmet sťažnosti,
 - d) dátum pridelenia sťažnosti na vybavovanie a komu bola pridelená,
 - e) výsledok prešetrenia sťažnosti,
 - f) prijaté opatrenia a termíny ich splnenia,
 - g) dátum vybavenia sťažnosti, opakovanej sťažnosti alebo odloženia ďalšej opakovanej sťažnosti,
 - h) výsledok prekontrolovania predchádzajúcej sťažnosti alebo prešetrenia opakovanej sťažnosti,
 - i) dátum postúpenia sťažnosti orgánu príslušnému na jej vybavenie,
 - j) dôvody, pre ktoré orgán verejnej správy sťažnosť odložil,
 - k) poznámku.
9. Opakovaná sťažnosť a ďalšia opakovaná sťažnosť sa eviduje v roku, v ktorom bola doručená. V poznámke sa uvedie číslo sťažnosti, s ktorou súvisí.

5.3 Vybavenie sťažnosti

1. Na vybavenie sťažnosti podanej proti riaditeľovi n.o. je príslušný zriaďovateľ, vrátane sťažností v súvislosti s porušením zásady rovnakého zaobchádzania.
2. Sťažnosť nesmie byť pridelená na prešetrovanie a vybavenie tomu, proti komu smeruje, ani zamestnancovi v jeho riadiacej pôsobnosti.
3. Z prešetrovania a vybavenia sťažnosti je vylúčený:
 - a) zamestnanec n.o. príslušný na vybavenie sťažnosti, ak sa zúčastnil na činnosti, ktorá je predmetom sťažnosti,
 - b) zamestnanec iného úseku, ak sa zúčastnil na činnosti, ktorá je predmetom sťažnosti,
 - c) ten, o koho nepredpojatosti možno mať pochybnosti vzhľadom na jeho vzťah k sťažovateľovi, jeho zástupcovi, k zamestnancovi n.o., proti ktorému sťažnosť smeruje, alebo k predmetu sťažnosti.

4. Ekonóm bezodkladne proti podpisu predloží predsedovi komisie (predseda) a členovi/ členom komisie na prešetrovanie sťažnosti Poverenie (Príloha č.1, resp. Príloha č. 2). Predsedovi predloží zároveň s poverením fotokópiu celého spisového obalu došlej sťažnosti, vrátane jeho obsahu. Originál spisu došlej sťažnosti sa nachádza u ekonóma.
5. Predseda oboznámi toho, proti komu sťažnosť smeruje, a jeho priameho nadriadeného s jej obsahom v takom rozsahu a čase, aby sa jej prešetrovanie nemohlo zmarit'. Zároveň im umožní vyjadriť sa k sťažnosti, predkladať doklady, písomnosti, informácie a údaje potrebné na vybavovanie sťažnosti.
6. Zodpovedný zamestnanec za úsek a zamestnanec, proti komu sťažnosť smeruje, sú povinní v lehote stanovenej predsedom predložiť mu vyjadrenia k sťažnosti, doklady, písomnosti, informácie a údaje potrebné na vybavovanie sťažnosti.
7. Informácie, ktoré obsahuje dokumentácia súvisiaca s vybavovaním sťažnosti, ktoré sú chránené alebo ku ktorým je prístup obmedzený podľa § 8 až § 12 zák. č. 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám v znení neskorších predpisov (zákon o slobode informácií) sa sťažovateľovi nesprístupňujú- § 7 ods. 2 zák. č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach.

5.4 Lehoty na vybavenie sťažnosti

1. N.o. je povinná sťažnosť vybaviť v lehote do 60 pracovných dní.
2. Ak je sťažnosť náročná na prešetrovanie, môže riaditeľ n.o. alebo ním splnomocnený zástupca lehotu podľa odseku 1 na základe žiadosti predsedu predĺžiť pred jej uplynutím o 30 pracovných dní.
3. Predseda oznámi predĺženie lehoty sťažovateľovi bezodkladne písomne, s uvedením dôvodu, prečo je predĺženie lehoty nevyhnutné.
4. Lehota na vybavenie sťažnosti začína plynúť prvým pracovným dňom nasledujúcim po dni jej doručenia n.o.
5. Ostatné lehoty pri vybavovaní sťažností upravuje zák. č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach.

5.5 Súčinnosť pri vybavení sťažnosti

A) Zamestnanci n.o.

1. Všetci zamestnanci n.o. sú povinní bezodkladne poskytnúť predsedovi a členovi/členom komisie príslušným na vybavenie sťažnosti doklady, iné písomnosti, vyjadrenia, informácie, údaje potrebné na vybavovanie sťažnosti, ako aj ďalšiu nevyhnutnú súčinnosť, o ktorú požiadajú.

B) Iné osoby

2. Pri vybavovaní sťažnosti môže predseda požadovať súčinnosť aj od iných osôb ako zamestnancov n.o. s ich súhlasom, ak osobitný predpis neustanovuje inak. Iné osoby poskytnú súčinnosť najneskôr do desiatich pracovných dní od doručenia žiadosti o súčinnosť.

C) Sťažovateľ

3. Predseda je oprávnený v nevyhnutnom rozsahu písomne vyzvať sťažovateľa na spoluprácu s určením spôsobu jej poskytnutia a s poučením, že v prípade neposkytnutia spolupráce alebo jej neposkytnutia v stanovenej lehote, sťažnosť odloží.
4. Lehota na poskytnutie spolupráce sťažovateľa je desať pracovných dní od doručenia písomnej výzvy sťažovateľovi.

5. Ak sťažovateľ v odôvodnených prípadoch preukáže, že lehota na poskytnutie spolupráce nie je dostatočná, môže pred jej uplynutím písomne požiadať o určenie novej lehoty. Zariadenie môže sťažovateľovi určiť novú lehotu na poskytnutie spolupráce.
6. V čase od odoslania výzvy na poskytnutie spolupráce do jej poskytnutia lehota na vybavenie sťažnosti neplynie.

D) Orgány verejnej správy

7. Orgán verejnej správy je povinný poskytnúť n.o. doklady, iné písomnosti, vyjadrenia, informácie, údaje potrebné na vybavovanie sťažnosti, ako aj ďalšiu nevyhnutnú súčinnosť, ak napríklad zákon č. 215/2004 Z.z. o ochrane utajovaných skutočností a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, zákon č. 428/2002 Z.z. o ochrane osobných údajov v znení neskorších predpisov neustanovuje inak.
8. Orgán verejnej správy poskytne súčinnosť najneskôr do desiatich pracovných dní od doručenia žiadosti o súčinnosť.
9. Lehota na vybavenie sťažnosti v čase od odoslania žiadosti o poskytnutie súčinnosti do jej poskytnutia neplynie. Prerušenie plynutia lehoty orgán predseda písomne oznámi sťažovateľovi.

5.6. Prešetrovanie sťažnosti

1. Prešetrovanie sťažnosti je jednou z foriem kontrolnej činnosti, ktorou sa zisťuje skutočný stav veci a jeho súlad alebo rozpor so všeobecne záväznými právnymi predpismi.
2. Pri prešetrovaní sťažnosti sa vychádza z jej predmetu bez ohľadu na sťažovateľa a toho, proti komu sťažnosť smeruje. Ak je podľa obsahu iba časť podania sťažnosťou, prešetrí sa iba v tomto rozsahu. Ak sa sťažnosť skladá z viacerých samostatných častí, prešetruje sa každá z nich. Ak nemožno sťažnosť alebo jej časť prešetriť, predseda to uvedie v zápisnici o prešetrovaní sťažnosti a oznámi to sťažovateľovi.
3. Časti, ktoré nie sú sťažnosťou, n.o. neprešetruje, o čom sťažovateľa upovedomí v oznámení výsledku prešetrovania sťažnosti s uvedením dôvodov ich neprešetrovania.
4. Sťažnosť je prešetrovaná prerokovaním zápisnice o prešetrovaní sťažnosti. Ak ju nemožno prerokovať, sťažnosť je prešetrovaná dorúčením jedného vyhotovenia zápisnice o prešetrovaní sťažnosti riaditeľovi n.o.
5. Prácu komisie na prešetrovanie sťažnosti koordinuje jej predseda, ktorý zodpovedá za všetky úkony spojené s prešetrovaním sťažnosti.

5.7 Zápisnica o prešetrovaní sťažnosti

1. Predseda, príslušný na vybavenie sťažnosti, vyhotoví zápisnicu o prešetrovaní sťažnosti (ďalej len "zápisnica"), ktorá obsahuje najmä
 - a) označenie úseku n.o. príslušného na vybavenie sťažnosti,
 - b) predmet sťažnosti,
 - c) názov n.o., v ktorej sa sťažnosť prešetrovala,
 - d) obdobie prešetrovania sťažnosti,
 - e) preukázané zistenia,
 - f) dátum vyhotovenia zápisnice,
 - g) mená, priezviská a podpisy zamestnancov n.o., ktorí sťažnosť prešetrili,

- h) meno, priezvisko a podpis riaditeľa n.o. alebo ním splnomocneného zástupcu,
- i) meno, priezvisko a podpis príslušného zodpovedného zamestnanca alebo ním splnomocneného zástupcu
- j) povinnosť príslušného zodpovedného zamestnanca alebo ním splnomocneného zástupcu, v prípade zistenia nedostatkov v lehote určenej predsedom
 - prijať opatrenia na odstránenie zistených nedostatkov a príčin ich vzniku,
 - určiť osobu zodpovednú za zistené nedostatky,
 - predložiť prijaté opatrenia riaditeľovi n.o.,
 - predložiť riaditeľovi n.o. správu o splnení opatrení a uplatnení právnej zodpovednosti.

2. Sťažnosť je prešetrená prerokovaním zápisnice o prešetrení sťažnosti. Ak ju nemožno prerokovať, sťažnosť je prešetrená doručením jedného vyhotovenia zápisnice o prešetrení sťažnosti riaditeľovi n.o.

5.8 Oznámenie výsledku prešetrenia sťažnosti

1. Sťažnosť je vybavená odoslaním písomného oznámenia výsledku jej prešetrenia sťažovateľovi na doručenkú do vlastných rúk. Oznámenie musí obsahovať odôvodnenie výsledku prešetrenia sťažnosti, ktoré vychádza zo zápisnice.
2. V oznámení sa uvedie, či sťažnosť je opodstatnená, alebo neopodstatnená. Ak má sťažnosť viacero častí, oznámenie výsledku prešetrenia sťažnosti obsahuje výsledok prešetrenia každej z nich. Sťažnosť zložená z viacerých častí je vyhodnotená ako opodstatnená, ak aspoň jedna z jej častí je opodstatnená.
3. Ak je sťažnosť opodstatnená, v oznámení predseda uvedie, že n.o. a zamestnancovi, u ktorého sa sťažnosť prešetrovala, boli uložené povinnosti v súlade s podkapitolou 5.7 bod 1 písm. j).

5.9 Opakovaná sťažnosť a ďalšia opakovaná sťažnosť

1. Opakovaná sťažnosť je sťažnosť toho istého sťažovateľa, v tej istej veci, ak v nej neuvádza nové skutočnosti.
2. Na vybavenie opakovanej sťažnosti je príslušný predseda, ktorý predchádzajúcu sťažnosť vybavil, ak z prešetrovania a vybavenia sťažnosti nie je vylúčený z dôvodov uvedených v podkapitole 5.3 bod 3.
3. Predseda prekontroluje správnosť vybavenia predchádzajúcej sťažnosti, o čom vyhotoví záznam.
4. Ak bola predchádzajúca sťažnosť vybavená správne, predseda túto skutočnosť oznámi sťažovateľovi s odôvodnením a poučením, že ďalšie opakované sťažnosti odloží.
5. Ak sa prekontrolovaním vybavenia predchádzajúcej sťažnosti zistí, že nebola vybavená správne, predseda opakovanú sťažnosť prešetrí a vybaví.
6. Sťažnosť iného sťažovateľa v tej istej veci, ktorú n.o. už vybavila, sa neprešetruje. Výsledok jej prešetrenia predseda oznámi sťažovateľovi.
7. Ďalšia opakovaná sťažnosť je sťažnosť toho istého sťažovateľa podaná po opakovanej sťažnosti v tej istej veci, ak v nej sťažovateľ neuvádza nové skutočnosti. Správnosť vybavenia opakovanej sťažnosti predseda opätovne neprekontroluje a ďalšiu opakovanú sťažnosť odloží, o čom sťažovateľa neupovedomí.

5.10 Sťažnosť proti vybavovaniu sťažnosti a sťažnosť proti odloženiu sťažnosti

1. Sťažnosť, v ktorej sťažovateľ vyjadruje nesúhlas s vybavovaním alebo odložením svojej predchádzajúcej sťažnosti, je novou sťažnosťou proti postupu n.o. pri vybavovaní sťažnosti.
2. Sťažnosť proti postupu n.o. pri vybavovaní sťažnosti nie je opakovanou sťažnosťou, a to ani vtedy, ak v nej sťažovateľ opakuje skutočnosti z predchádzajúcej sťažnosti.
3. Sťažnosť podľa odseku 1 vybaví riaditeľ n.o. alebo ním splnomocnený zástupca, ak nie je vylúčený. Ak sťažnosť vybavil riaditeľ n.o., na vybavenie sťažnosti podľa odseku 1 je príslušný zriaďovateľ.
4. Zriaďovateľovi písomnosti postúpi riaditeľ n.o.

5.11 Kontrola vybavovania sťažností

1. Ten, kto sťažnosť vybavil, je oprávnený kontrolovať, či sa opatrenia prijaté na odstránenie nedostatkov a príčin ich vzniku riadne plnia.
2. To, či sa opatrenia prijaté na odstránenie nedostatkov a príčin ich vzniku riadne plnia, kontroluje zároveň určený zamestnanec n.o. – ekonóm.

5.12 Odloženie sťažnosti

1. Predseda sťažnosť odloží ak:
 - a) neobsahuje náležitosti a ak ide o sťažnosť podanú v elektronickej podobe nie je autorizovaná resp. odoslaná prostredníctvom prístupového miesta, ktoré vyžaduje úspešnú autentifikáciu sťažovateľa,
 - b) zistí, že vo veci, ktorá je predmetom sťažnosti, konal alebo koná súd, prokuratúra, iný orgán činný v trestnom konaní alebo koná iný orgán verejnej správy,
 - c) zistí, že sťažnosť sa týka inej osoby, než ktorá ju podala, a nie je priložené splnomocnenie,
 - d) od udalosti, ktorej sa predmet sťažnosti týka, uplynulo v deň jej doručenia viac ako päť rokov,
 - e) ide o ďalšiu opakovanú sťažnosť podľa § 21 ods. 6 zákona o sťažnostiach,
 - f) ide o sťažnosť proti vybavovaniu sťažnosti podľa § 22 ods. 3 zákona o sťažnostiach,
 - g) ide o ďalšiu sťažnosť proti vybavovaniu sťažnosti podľa § 22 ods. 5 zákona o sťažnostiach,
 - h) mu bola zaslaná na vedomie,
 - i) sťažovateľ neposkytol spoluprácu podľa § 16 ods. 1 zákona o sťažnostiach, alebo ak spoluprácu neposkytol v lehote podľa § 16 ods. 2 zákona o sťažnostiach, alebo
 - j) sťažovateľ neudelil súhlas podľa § 8 ods. 2 zákona o sťažnostiach.
2. Ak v sťažnosti chýba predmet sťažnosti, alebo ak chýbajú informácie potrebné na jej prešetrenie, predseda písomne vyzve sťažovateľa, aby sťažnosť v lehote desať pracovných dní od doručenia písomnej výzvy sťažovateľovi doplnil a súčasne ho poučí, že inak sťažnosť odloží.
3. Predseda odloží sťažnosť, ktorú sťažovateľ pred jej vybavením písomne vezme späť, alebo ak sťažovateľ písomne n.o. pred vybavením sťažnosti oznámi, že na jej vybavení netrvá.

4. O odložení sťažnosti a dôvodoch jej odloženia podľa predsedu sťažovateľa písomne upovedomí v lehote do 60 pracovných dní.

5.13 Spoločné ustanovenia k vybavovaniu sťažností

1. Riaditeľ n.o. je povinný vytvárať vhodné materiálne, technické a personálne podmienky na správne a včasné prešetrenie a vybavenie sťažnosti.
2. Každý je povinný o skutočnostiach, ktoré sa dozvedel pri vybavovaní sťažnosti, zachovávať mlčanlivosť. Od tejto povinnosti ho môže písomne oslobodiť písomne len riaditeľ n.o.
3. Predseda je povinný odovzdať ekonómovi originál všetkých výstupov – všetky dokumenty súvisiace s vyšetrením sťažnosti a tiež všetky výstupy v elektronickej podobe, najneskôr do troch pracovných dní po vyšetrení sťažnosti.

5.14 Zodpovednosť za zabezpečenie prešetrovania a vybavovania sťažností na diskrimináciu

1. N.o. je v pracovnoprávných vzťahoch povinná zaobchádzať so zamestnancami v súlade so zásadou rovnakého zaobchádzania ustanovenou pre oblasť pracovnoprávných vzťahov osobitným zákonom o rovnakom zaobchádzaní v niektorých oblastiach a o ochrane pred diskrimináciou a o zmene a doplnení niektorých zákonov (antidiskriminačný zákon).
2. Ustanovenia o zásade rovnakého zaobchádzania upravuje § 13 Zákonníka práce, zák. č. 365/2004 Z. z. o rovnakom zaobchádzaní v niektorých oblastiach a o ochrane pred diskrimináciou a o zmene a doplnení niektorých zákonov (antidiskriminačný zákon) v znení neskorších predpisov.
3. Na vybavenie sťažnosti zamestnanca n.o. vo veci diskriminácie, ak sa domnieva, že jeho práva podľa Zákonníka práce, zák. č. 365/2004 Z. z. o rovnakom zaobchádzaní v niektorých oblastiach a o ochrane pred diskrimináciou a o zmene a doplnení niektorých zákonov (antidiskriminačný zákon) v znení neskorších predpisov, ostatných všeobecne záväzných právnych predpisov a vnútorných predpisov boli porušené, je príslušný riaditeľ n.o.
4. Ak sťažnosť smeruje proti riaditeľovi n.o., na jej vybavenie je príslušný zriaďovateľ.
5. Riaditeľ n.o. môže poveriť zabezpečením prešetrovania a vybavovania sťažností zamestnanca na diskrimináciu komisiu na prešetrenie sťažností zamestnancov.
6. Členov komisie na prešetrenie každej sťažnosti zamestnanca samostatne vymenúva riaditeľ n.o. písomným poverením (príloha č. 2), pričom predsedom komisie na prešetrenie sťažnosti (ďalej len predseda) je vždy zodpovedný zamestnanec iného úseku ako ten, v ktorom je zamestnanec, ktorý podal sťažnosť, začlenený. Členom komisie je vždy zamestnanec PaM, pokiaľ sťažnosť sám nepodal, resp. predmet sťažnosti zamestnanca nesmeruje voči jeho činnosti.
7. Na podávanie, prijímanie, evidovanie, prešetrovanie, vybavovanie a kontrolu vybavovania sťažností zamestnancov sa použijú primerane ustanovenia tejto IS s tým, že sa nepoužijú ustanovenia o lehotách z podkapitoly 5.4, keďže n.o. je povinná na sťažnosť zamestnanca bez zbytočného odkladu odpovedať, a ak komisia zistila nedostatky, vykonať nápravu, upustiť od takého konania a odstrániť jeho následky.
8. Ekonóm vedie:
 - Evidenciu poverení na prešetrenie sťažností zamestnancov na diskrimináciu
 - Centrálnu evidenciu sťažností na diskrimináciu a spisy týchto sťažností.

6 SÚVISIACA LEGISLATÍVA, TECHNICKÉ A ORGANIZAČNÉ NORMY

6.1 Všeobecne platná legislatíva

Zákon č. 9/2010 Z.z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov

Zákonník práce

Zákon č. 448/2008 Z.z. o sociálnych službách v znení neskorších predpisov

6.2 Technické normy

Netýkajú sa tejto IS

6.3 Vnútorne organizačné dokumenty

Organizačný poriadok

Pracovný poriadok

7 ZÁZNAMY O KVALITE

Poverenie sťažnosť – formulár F EÚ 27 2017

Poverenie – sťažnosť zamestnanca – formulár F EÚ 28 2017

8 PRAVIDLÁ OPERATÍVNEHO RIADENIA

Pri používaní a aktualizácii IS sa riadime ustanoveniami IS Riadenie dokumentov a formulárov.

9 ZOZNAM PRÍLOH

Príloha č.1

P O V E R E N I E

číslo ____/____

V súlade so zák. č. 9/2010 Z.z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov poverujem na vybavenie sťažnosti č. _____/_____, ktorá bola do Nezábudka, n.o., Záhradnícka 2, 986 01 Fiľakovo doručená dňa _____, komisiu v zložení:

....., predseda komisie na vybavovanie sťažností

(meno, priezvisko, titul)

....., člen komisie na vybavovanie sťažností *

(meno, priezvisko, titul)

....., člen komisie na vybavovanie sťažností *

(meno, priezvisko, titul)

Predseda komisie a člen/členovia komisie na vybavovanie sťažností* sú povinní postupovať v súlade so zák. č. 9/2010 Z.z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov a s IS č. 01/2017.

Predseda komisie je povinný odovzdať ekonómovi originál všetkých výstupov – všetky dokumenty súvisiace s vyšetrením sťažnosti a tiež všetky výstupy v elektronickej podobe, najneskôr do troch pracovných dní po vyšetrení sťažnosti.

Ing. Mária Veliká
riaditeľka n.o.

* - uviesť podľa potreby

Príloha č. 2

P O V E R E N I E

číslo ____/____

V súlade s § 13 Zákonníka práce v nadväznosti na zák. č. 365/2004 Z. z. o rovnakom zaobchádzaní v niektorých oblastiach a o ochrane pred diskrimináciou a o zmene a doplnení niektorých zákonov (antidiskriminačný zákon) v znení neskorších predpisov a IS č. 01/2017 poverujem na vybavenie sťažnosti č. _____/_____, ktorá bola do Nezábudka, n.o., Záhradnícka 2, 986 01 Fiľakovo doručená dňa _____ zamestnancom n.o. _____ (meno, priezvisko, zaradenie), komisiu v zložení:

....., predseda komisie na vybavovanie sťažností
(meno, priezvisko, titul)

....., člen komisie na vybavovanie sťažností *
(meno, priezvisko, titul)

....., člen komisie na vybavovanie sťažností *
(meno, priezvisko, titul)

Predseda komisie a člen/členovia komisie na vybavovanie sťažností* sú povinní postupovať v súlade s IS č. 01/2017.

Predseda komisie je povinný odovzdať ekonómovi originál všetkých výstupov – všetky dokumenty súvisiace s vyšetrovaním sťažnosti a tiež všetky výstupy v elektronickej podobe, najneskôr do troch pracovných dní po vyšetrovaní sťažnosti.

Ing. Mária Veliká
riaditeľka n.o.

* - uviesť podľa potreby