

# Vybavovanie sťažností v zariadení sociálnych služieb (Zariadenie pre seniorov Križovany nad Dudváhom)

## 1. Úvodné ustanovenia

**Zariadenie pre seniorov Križovany nad Dudváhom vydáva túto smernicu** upravujúcu vybavovanie sťažností v zariadení sociálnych služieb v zmysle zákona č. 9/2010 Z.z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov a pre dodržiavanie postupov pri ich vybavovaní.

## 2. Prijímanie sťažností

**Všetky sťažnosti** týkajúce sa prevádzky alebo zamestnancov zariadenia prijme, eviduje a prešetruje, podáva správu zriaďovateľovi riaditeľka zariadenia.

**Sťažnosti smerované na osobu riaditeľa** prijíma a vybavuje Obec Križovany nad Dudváhom, ako zriaďovateľ zariadenia pre seniorov.

## 3. Podávanie sťažností

**Sťažnosť môže byť podaná** písomne, v listinnej alebo elektronickej podobe, pričom z nej musí byť zrejmé, kto ju podáva a musí byť podpísaná (alebo dodatočne), inak sa odloží.

**Písomná sťažnosť je** zaevidovaná ako došlý záznam správcom registratúry zariadenia (pracovníčkou PaM) v zmysle Registratúrneho poriadku. Fyzicky je sťažnosť uložená v spise u riaditeľky zariadenia.

**Ústna sťažnosť musí byť** podaná priamo riaditeľke, prípadne jej štatutárnemu zástupcovi s tým, že jej stručný obsah je zapísaný priamo do evidencie, musí obsahovať všetky náležitosti sťažnosti a sťažovateľ toto podanie podpíše.

**Sťažnosť, ktorá neobsahuje** všetky náležitosti v zmysle § 6 sa odloží.

**Ak sťažovateľ požiada o utajenie** totožnosti, orgán verejnej správy je povinný takto urobiť, ak je to v záujme vybavenia sťažnosti.

## 4. Obsah sťažnosti

**Všetky podané sťažnosti** musia obsahovať tieto náležitosti:

- \* dátum doručenia sťažnosti,
- \* meno, priezvisko adresu (názov a sídlo) sťažovateľa,
- \* predmet sťažnosti,
- \* osoba, proti ktorej sa sťažnosť podáva,
- \* kedy a komu sa sťažnosť pridelila alebo postúpila na prešetrovanie,
- \* výsledok šetrenia,

- \* prijaté opatrenia a termíny ich splnenia,
- \* dátum odoslania písomnej správy o výsledku šetrenia sťažovateľovi a poznámky,
- \* odloženie sťažnosti a dôvody odloženia

**O prešetrení sťažnosti musí byť spísaná zápisnica**, ktorá obsahuje náležitosti v zmysle § 19 zákona č. 9/2010 Z.z. v znení neskorších predpisov.

**Výsledok prešetrenia sťažnosti a prijaté opatrenia** sa oznamujú sťažovateľovi písomne. Sťažnosť musí byť vybavená v lehote do 60 dní od jej doručenia, v prípade potreby súčinnosti s inými orgánmi do 90 dní.

**O zmene lehoty a dôvode zmeny lehoty** vybavenia sťažnosti musí byť sťažovateľ informovaný.

## 5. Spoločné ustanovenia

**Riaditeľ zariadenia pre seniorov, v ktorom sa sťažnosť prešetruje je povinný** vytvárať vhodné materiálne, technické a personálne podmienky na správne a včasné prešetrenie a vybavenie sťažnosti.

**Trovy konania** znáša ten, ktorému v súvislosti so sťažnosťou vznikli – sťažovateľ alebo zariadenie pre seniorov.

**Každý, kto sa dozvedel pri vybavovaní sťažnosti** o skutočnostiach je povinný zachovávať **mlčanlivosť**.

## 6. Záverečné ustanovenia.

**Touto smernicou je riaditeľ povinný** oboznámiť všetkých svojich vedúcich zamestnancov a oni s ňou oboznamujú svojich priamych podriadených zamestnancov zariadenia pre seniorov.

**Všetci zamestnanci zariadenia** sú povinní sa riadiť touto smernicou a dodržiavať ju.

**Smernica je dostupná** pre zamestnancov v elektronickej podobe a v tlačenej podobe na prístupnom mieste v zariadení pre seniorov.

Táto smernica nadobúda účinnosť **dňom 12.06. 2023**

**PhDr. Ingrid Schlosserová, PhD.**  
riaditeľka zariadenia