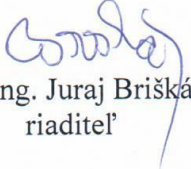


ARCUS – Špecializované zariadenie , zariadenie pre seniorov
a domov sociálnych služieb,
Skladná 4, 040 01 Košice

Pravidlá pre podávanie a vybavovanie sťažností

Košice,
Platnosť a účinnosť: od 1.5.2011


Schválil : Ing. Juraj Briškár
riaditeľ

Smernica o určení spôsobu podávania sťažností súvisiacej s poskytovaním sociálnej služby

Na základe „ Metodického pokynu " na vybavovanie sťažností, vydaného hlavným kontrolórom KSK a následne podľa § 11 ods.1 zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach vydáva ARCUS – Špecializované zariadenie , zariadenie pre seniorov a domov sociálnych služieb, Skladná 4, 040 01 Košice /ďalej len „zariadenie“/ túto smernicu .

Čl. 1

Predmet úpravy

Predmetom tejto smernice je úprava postupu pri podávaní, prijímaní, evidovaní, prešetrovaní, písomnom oznámení výsledkov prešetrovania sťažností a kontrole sťažností fyzických osôb a právnických osôb v zariadení ARCUS – Špecializované zariadenie, zariadenie pre seniorov a domov sociálnych služieb.

Čl. 2

Podávanie a prijímanie sťažností

1. Sťažnosť možno podať v zariadení písomne, telefaxom alebo elektronickou poštou. Sťažnosť je možné podať aj ústne do záznamu, ktorý spíše zamestnanec zariadenia ARCUS – ŠZ, ZpS a DSS pôsobiaci na úseku riaditeľa, zabezpečujúci vedenie centrálnej evidencie všetkých sťažností. Sťažnosť musí byť čitateľná, zrozumiteľná a musí obsahovať meno, priezvisko, adresu trvalého alebo prechodného pobytu sťažovateľa. Ak sťažnosť podáva právnická osoba, musí obsahovať jej názov a sídlo, meno a priezvisko osoby oprávnenej za ňu konať. Pri podaní ústnej sťažnosti, ktorú nemožno vybaviť ihneď sa vyhotoví písomný záznam, ktorý sa predloží sťažovateľovi na prečítanie a podpis. Písomný záznam o ústnej sťažnosti musí obsahovať zákonné náležitosti v zmysle § 5 ods. 4 zákona č. 9/2010 Z.z. o sťažnostiach.
2. Každá podaná sťažnosť sa zaeviduje v registratúrnom denníku doručenej pošty a v protokole sťažností podľa čl. 3 ods. 1 tejto smernice..
3. 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.

Čl. 3

Evidencia sťažností

1. Centrálna evidencia všetkých sťažností doručených do zariadenia ARCUS – ŠZ, ZpS a DSS – je vedená na úseku riaditeľa – sekretariát. Referent na úseku riaditeľa, zabezpečujúci vedenie „ protokolu sťažností ", po zaevidovaní doručenej sťažnosti

v protokole sťažností jej prideli evidenčné číslo (porad. č./ St. – príslušný rok) a založí sťažnostný spis, obsahujúci sťažnosť, ktorý odstúpi na vybavenie.

2. Sťažnosť nesmie byť pridelená na vybavenie skôr, ako bola zaevidovaná v protokole sťažností. Po vybavení sťažnosti je sťažnostný spis vrátený na úsek riaditeľa.

Čl. 4

Príslušnosť na vybavenie sťažnosti

1. Sťažnosť vybavuje
 - a) riaditeľ zariadenia ARCUS – ŠZ, ZpS a DSS , ak ide o sťažnosť na činnosť vedúcich jednotlivých úsekov, alebo na činnosť priamo riadených zamestnancov,
 - b) vedúci úseku, ak ide o sťažnosť na činnosť jednotlivých zamestnancov na príslušnom úseku,
 - c) Košický samosprávny kraj, ak ide o sťažnosť na činnosť riaditeľa zariadenia.
2. Opakovanú sťažnosť v tej istej veci, ak sa v nej neuvádzajú nové skutočnosti vybavuje tá istá osoba, ktorá vybavovala predchádzajúcu sťažnosť.
3. Sťažnosť, v ktorej sťažovateľ vyjadruje nesúhlas s vybavením alebo odložením svojej predchádzajúcej sťažnosti vybavuje riaditeľ zariadenia. Sťažnosť podanú proti vybaveniu alebo odloženiu predchádzajúcej sťažnosti riaditeľom vybavuje Košický samosprávny kraj.

Čl. 5

Vybavenie sťažnosti

1. Lehota na vybavenie sťažnosti je 60 pracovných dní. Oznámenie o výsledku prešetrenia sťažnosti je potrebné odoslať sťažovateľovi najneskôr v posledný deň lehoty na vybavenie sťažnosti.
2. Zamestnanec na úseku riaditeľa , ktorý zodpovedá za vedenie protokolu sťažností, zabezpečí chronologické usporiadanie a očíslovanie všetkých písomností v sťažnostnom spise .

Čl. 6

Vykonanie opatrení proti úniku informácií

1. Zamestnanec na úseku riaditeľa, ktorý zodpovedá za vedenie protokolu sťažností je povinný vykonať opatrenia proti úniku informácií zo sťažnostného spisu. Informácie, ktoré obsahuje dokumentácia súvisiaca s vybavovaním sťažnosti, sa nesprístupňujú.

Čl. 7

Anonymná sťažnosť a sťažnosť zaslaná na vedomie

1. Doručená anonymná sťažnosť sa v protokole sťažností neeviduje. Zamestnanec na úseku riaditeľa, ktorý zodpovedá za vedenie protokolu sťažností, takúto sťažnosť odstúpi podľa obsahu sťažnosti príslušnému úseku na vedomie s tým, že sťažnosť môže byť podnetom na vykonanie kontroly.
2. V prípade sťažnosti doručenej do zariadenia ARCUS, ktorá bola zaslaná na vedomie, riaditeľ posúdi sťažnosť podľa obsahu a v prípade, ak vybavenie tejto sťažnosti je v pôsobnosti zariadenia ARCUS vybavuje sa ako riadne doručená sťažnosť resp. spolupracuje s tým, komu bola sťažnosť adresovaná.

Čl. 8

Kontrola vybavovania sťažností


Kontrolu prijímania, evidencie, prešetrovania, vybavovania sťažnosti a plnenia opatrení prijatých na nápravu vykonáva riaditeľ zariadenia alebo ním poverená osoba.

Čl. 9

Záverečné ustanovenia

Práva a povinnosti fyzických osôb, právnických osôb a zariadenia pri vybavovaní sťažností, ktoré nie sú bližšie upravené touto smernicou, sa riadia ustanoveniami príslušných všeobecne záväzných právnych predpisov.

V prípade, že niektoré ustanovenie tejto smernice odporuje zákonu č. 9/2010 Z.z. o sťažnostiach, platia ustanovenia tohto zákona v platnom znení.


Ing. Briškár Juraj
riaditeľ

Smernica o určení spôsobu podávania sťažnosti súvisiacej s poskytovaním sociálnej služby bola odovzdaná vedúcim jednotlivých úsekov dňa **2. 5. 2011.**

1. Ekonomický úsek

Bc. Petříková Ľubica



2. Technický úsek

Ing. Gajdzik Rastislav



3. Sociálny úsek

Bc. Kurčáková Iveta



4. Zdravotný úsek

Mgr. Najmíková Edita



5. Stravovací úsek

p. Tomková Gabriela

