

<b>Psychosociálne centrum Košice</b> Löfflerova 2 040 01 Košice	<b>Názov smernice:</b>  <b>Vnútorne pravidlá pre podávanie a vybavovanie sťažností</b>	<b>Číslo smernice</b>  <b>17/2019</b>
---	--	---



## Smernica č. 17/2019

### Vnútorne pravidlá pre podávanie a vybavovanie sťažností.

<b>Číslo spisu:</b>	
<b>Účinnosť od:</b>	1.10.2019
<b>Kľúčové slová:</b>	Podávanie a vybavovanie sťažností
<b>Záväznosť pre:</b>	zamestnancov PSC, Košice
<b>Zrušuje sa interný predpis:</b>	17/2018

<b>Psychosociálne centrum Košice</b> Löfflerova2 040 01 Košice	<b>Názov smernice:</b> <b>Vnútorne pravidlá pre podávanie a vybavovanie sťažností</b>	<b>Číslo smernice</b> <b>17/2019</b>
--	--	---

## Schvaľovanie

<b>Funkcia</b>	<b>Titul, meno, priezvisko</b>	<b>Podpis</b>	<b>Dátum</b>
Zodpovedný za vydanie	Mgr. Ľubomír Soľák Júlia Krasnovská		
<b>Schválil:</b>			
Riaditeľka PSC	Mgr. Beáta Horváthová		

<b>Psychosociálne centrum Košice</b> Löfflerova2 040 01 Košice	<b>Názov smernice:</b> <b>Vnútorne pravidlá pre podávanie a vybavovanie sťažností</b>	<b>Číslo smernice</b> <b>17/2019</b>
--	--	---

### Záznam o oboznámení zamestnancov s interným predpisom

<b>Organizačný útvar</b>			
Por. č.	Titul, meno, priezvisko	Podpis	Dátum
1.			
2.			
3.			
4.			
5.			
6.			
7.			
8.			
9.			
10.			
11.			
12.			
13.			
14.			
15.			
16.			
17.			
18.			
19.			
20.			

<b>Psychosociálne centrum Košice</b> Löfflerova 2 040 01 Košice	<b>Názov smernice:</b> <b>Vnútorne pravidlá pre podávanie a vybavovanie sťažností</b>	<b>Číslo smernice</b> <b>17/2019</b>
---	--	---

## Vnútorne pravidlá pre podávanie a vybavovanie sťažností

Táto smernica upravuje pravidlá Psychosociálneho centra pre postup prijímania, podávania a vybavovania sťažností fyzických alebo právnických osôb.

### Základné ustanovenia

#### 1. Vymedzenie pojmu „sťažnosť“

Pod vybavením sťažnosti rozumieme prijímanie, evidenciu, prešetrovanie a vybavenie sťažnosti.

#### 2. Pravidlá pre podávanie a vybavovanie sťažností

##### a) Podávanie sťažnosti:

- sťažnosť možno podať v listinnej alebo v elektronickej podobe
- musí obsahovať dátum doručenia a dátum zapísania sťažnosti, opakovanej sťažnosti a ďalšej opakovanej sťažnosti
- sťažnosť musí obsahovať meno, priezvisko a adresu sťažovateľa u právnickej osoby musí obsahovať jej názov a sídlo, meno a priezvisko osoby oprávnenej za ňu konať
- sťažnosť musí byť vecná, čitateľná a zrozumiteľná

##### b) Forma podania sťažností:

- sťažnosť možno podať písomnou formou listom, alebo v elektronickej podobe
- písomnú sťažnosť je možné doručiť poštou alebo osobne na adresu sídla organizácie (zariadenia):  
Psychosociálne centrum,  
Löfflerova 2, 040 01 Košice  
prípadne zaslať e-mailom na adresu: [pscentrum@pscentrum.sk](mailto:pscentrum@pscentrum.sk)
- sťažnosť je možné podať aj anonymne

##### c) Evidencia, vybavovanie a kontrola vybavovania sťažností

- všetky formy sťažností sú vybavované v zmysle Zákona č. 9/2010 Z.z
- každá podaná sťažnosť aj opakovaná musí byť zaevidovaná v centrálnej evidencii sťažností podľa §10 ods. 1 zákona o sťažnostiach
- kontrolu prijímania, evidencie, prešetrovania, vybavovania sťažností vykonáva zamestnanec Psychosociálneho centra, ktorý je zodpovedný za vybavovanie sťažnosti
- za plnenie prijatých opatrení na nápravu zodpovedá riaditeľka Psychosociálneho centra

#### 3. Vybavovanie sťažností

- vybavením sťažnosti je vrátenie sťažnosti, odloženie sťažnosti, oznámenie výsledku prešetrovania sťažnosti alebo oznámenie výsledku prekontrolovania správnosti vybavenia predchádzajúcej sťažnosti
- vybavenie sťažnosti začína plynúť prvým pracovným dňom nasledujúcim po dni doručenia potvrdenia sťažnosti
- lehota na vybavenie sťažnosti je do 60 pracovných dní

<b>Psychosociálne centrum Košice</b> Löfflerova2 040 01 Košice	<b>Názov smernice:</b> <b>Vnútorne pravidlá pre podávanie a vybavovanie sťažností</b>	<b>Číslo smernice</b> <b>17/2019</b>
--	--	---

### **I. Úroveň**

V prípade, že sťažovateľ nesúhlasí s jej vybavením, má možnosť odvolať sa v tejto záležitosti na zriaďovateľa a to Magistrát mesta Košice prostredníctvom riaditeľa magistrátu.

### **II. Úroveň**

V prípade, že sťažovateľ, nesúhlasí s jej vybavením ani zriaďovateľom PSC, a to Magistrátom mesta Košice, má právo odvolať sa na nezávislý orgán ako je napr.: Kancelária verejného ochrancu práv.

V Košiciach dňa: 1.10.2019

Mgr. Beáta Horváthová  
riaditeľka Psychosociálneho centra