

**SUBSIDIUM – Špecializované zariadenie, zariadenie pre seniorov a domov sociálnych služieb,
Betliarska 18. 048 01 Rožňava**

Smernica SRI č. 15

vybavovanie sťažností – riadenie nehody

účinnosť od 1.5.2015

vydanie č. 2
výťažok č. 1/1

obsah:	článok I.	Úvodné ustanovenie
	článok II.	základné pojmy
	článok III.	zásady prijímania a vybavovania sťažností v zariadení SUBSIDIUM
	článok IV.	pravidlá vybavovania sťažností
	článok V.	riadenie nezhodného produktu
	článok VI.	zásady pri riadení nezhodného produktu
	článok VII.	Záverečné ustanovenia

Schválil: Ing. Mária Wernerová – riaditeľka zariadenia SUBSIDIUM

Dňa: 21.01.2015

Podpis:

Zmena č.:

na liste č.:

účinnosť od:

Článok I. Úvodné ustanovenie

Pri zabezpečovaní procesov, alebo pri výkone konkrétnych činností na úsekoch v zariadení SUBSIDIUM – Špecializované zariadenie, zariadenie pre seniorov a domov sociálnych služieb v Rožňave (ďalej len SUBSIDIUM), môže vo výnimočnom prípade dôjsť ku sťažnosti, alebo ku vzniku nesúlady vo vzťahu ku klientom alebo okoliu. Takéto mimoriadne situácie, sťažnosti, nesúlady, reklamácie, (ďalej len sťažnosti) sú riešené formou sťažností, ktoré SUBSIDIUM prijíma, eviduje a rieši v čo možno najkratšom čase, bez ohľadu na povahu, druh a formu ich oznamovania.

Táto smernica je záväzná pre všetkých zamestnancov zariadenia SUBSIDIUM, ktorí priamo alebo nepriamo zasahujú do procesu vybavovania sťažností.

Vybavovanie sťažností plní predovšetkým účel prostriedku na skvalitňovanie vlastnej činnosti pre ďalšie obdobie.

Článok II. Základné pojmy

1. Sťažnosť podľa zákona o sťažnostiach je podanie fyzickej osoby alebo právnickej osoby, ktorým sa domáha ochrany svojich práv alebo právom chránených záujmov, pretože došlo k ich porušeniu alebo ohrozeniu.
2. Prešetrovanie sťažnosti je činnosť, pri ktorej sa postupuje tak, aby sa zistil skutočný stav veci a jeho súlad alebo rozpor s právnymi predpismi, účelnosťou a hospodárnosťou plnenia úloh, osôb, ktorá zodpovedá za zistené nedostatky, ako aj príčiny ich vzniku a škodlivé následky.
3. Vybavovanie sťažnosti je súhrn úkonov od zaevidovania sťažnosti v „Knihe sťažností“, jej prešetrovanie, vyhotovenie zápisnice o prešetrovaní, oboznámenie zúčastnených s obsahom zápisnice až po odoslanie oznámenia o výsledku prešetrovania sťažnosti sťažovateľovi.
4. Vybavenie sťažnosti je úkon, ktorým je sťažovateľovi oznámený výsledok prešetrovania sťažnosti.
5. Anonymná sťažnosť je sťažnosť, v ktorej sťažovateľ neuvádza svoje meno, priezvisko a adresu /právnická osoba svoj názov a sídlo/. Anonymná sťažnosť sa vybavuje ak obsahuje konkrétne údaje, ktoré nasvedčujú, že bol porušený právny predpis.

Článok III. Zásady prijímania a vybavovania sťažností v zariadení SUBSIDIUM

Základné povinnosti všetkých zamestnancov, spojené s vybavovaním sťažností sú stanovené a zároveň vyplývajú z Obchodného zákonníka a z Občianskeho zákonníka. Postup pri prijímaní, evidovaní a predovšetkým pri vybavovaní sťažností v zariadení SUBSIDIUM je riadený nasledovnými zásadami:

- a. Zariadenie SUBSIDIUM sa pri vybavovaní sťažností riadi zákonom č. 152/98 Z. z. „Zákon o sťažnostiach“ a v znení jeho následných zmien.
- b. Pri prešetrovaní sťažnosti sa vychádza z jej obsahu bez zreteľa na to, kto ju podal a proti komu smeruje.
- c. Podanie sťažnosti sa nesmie stať podnetom ani dôvodom na vyvodzovanie dôsledkov, ktoré by sťažovateľovi spôsobili akúkoľvek újmu.

- d. Klient, ale aj dodávateľ, ako aj tretie osoby a tiež vlastný personál či zamestnanec, má právo uplatňovať sťažnosť v ktoromkoľvek čase v rámci pracovnej doby.
- e. Zamestnanci, ktorí sťažnosť prijímajú, sú povinní vytvoriť priaznivé podmienky pre dosiahnutie spokojnosti klienta (prípadne inej stránky), a to bez ohľadu na formu a spôsob uplatňovania sťažnosti.
- f. Ak sťažnosť výnimočne prijíma zamestnanec, ktorého sa predmetná sťažnosť netýka alebo nemôže, nevie jej prijatie kvalifikovane riešiť, musí vždy doručiteľa zodpovedne presmerovať tak, aby umožnil prijatie sťažnosti u zainteresovanej osoby, alebo u riaditeľa. V zásade nesmie situáciu riešiť odsunutím (zvolajte, prídte neskoršie a pod.)
- g. Zamestnanec, ktorého sa konkrétna sťažnosť akoukoľvek zainteresovanosťou týka, je povinný napomáhať jej spravodlivému a objektívnemu vybaveniu, v čo možno najkratšom termíne.

Článok IV. Pravidlá vybavovania sťažností

1. Štandardne prijímajú sťažnosti od klientov, zákazníkov, dodávateľov, alebo z vonkajšieho okolia, od tretích osôb riaditeľka a ním určení zamestnanci.
2. Sťažnosť nesmie vybavovať ani prešetrovať zamestnanec, proti ktorému sťažnosť smeruje. Ak sťažnosť smeruje proti vedúcemu zamestnancovi, nesmie ju vybavovať ani prešetrovať zamestnanec, ktorý je podriadený tomuto zamestnancovi.
3. Zodpovedný zamestnanec zabezpečí registráciu sťažnosti so zapísaním údajov o vzniku a predmete sťažnosti do „Knihy sťažností“.
4. Pri ústne, alebo písomne uplatňovanej sťažnosti zodpovedný zamestnanec zabezpečí registráciu sťažnosti. Sťažnosť musí obsahovať:
 - kto ju podáva (meno, priezvisko, adresu)
 - dátum a čas doručenia sťažnosti
 - predmet sťažnosti,
 - čoho sa sťažovateľ domáha.
5. Anonymná sťažnosť sa vybavuje v prípade, ak jej predmetom je upozornenie na nedodržiavanie predpisov a legislatívy.
6. „Kniha sťažností“ je vedená na sekretariáte zariadenia SUBSIDIUM a pre každý prípad sťažnosti obsahuje minimálne nasledovné údaje:
 - poradové číslo
 - dátum prijatia sťažnosti a dátum jej vzniku
 - dátum vybavenia
 - výsledok vybavenia
 - prílohou „Knihy sťažností“ sú súvisiace písomnosti ku konkrétnej sťažnosti uložené podľa poradového čísla sťažností.
7. Na bežnú písomnú pripomienku alebo podnet slúžia „Zošity pripomienok, podnetov a sťažností“, ktoré sú k dispozícii na každom poschodí, v jedálni, schránky sú umiestnené v zimnej záhrade a pri hlavnom vchode do zariadenia SUBSIDIUM.

8. **Sťažnosť** sa zapíše do „Knihy sťažností“, ktorá tvorí centrálnu evidenciu sťažností. Je prejednávaná na najbližšej gremiálnej porade riaditeľky a rieši sa v súlade s vnútornými predpismi a v súlade so zákonom č. 152/1998 Z.z. v platnom znení. Vybavenie sťažnosti sa oznamuje sťažovateľovi písomne. Sťažovateľ sa vyjadrí, či je s vybavením svojej sťažnosti spokojný.
9. **Pripomienky a podnety** sú prejednávané na najbližšej gremiálnej porade riaditeľky zariadenia. V zápise z gremiálnej porady je urobený záznam o tom, ako bola pripomienka alebo podnet vyriešený. Príslušný vedúci pracovník sleduje jeho uvedenie do života. Je zodpovedný za to, aby bolo vyriešenie o vybavení zapísané v tom zošite, v ktorom bola pripomienka alebo podnet zapísaný.
10. Garantom zodpovednosti za evidenciu a promptné vybavovanie sťažností je riaditeľka zariadenia SUBSIDIUM
11. Prípadné zamietnutie konkrétnej sťažnosti je vykonané vždy (zásadne) písomnou formou a musí byť podpísané, schválené riaditeľkou zariadenia SUBSIDIUM.
12. Lehota na vybavenie sťažností je maximálne 20 kalendárnych dní odo dňa jej doručenia.
13. V prípade, že nie je možné dodržať ani zákonnú lehotu, ktorá je 30 dní od doručenia sťažnosti, musí byť táto skutočnosť písomne oznámená spolu s odôvodnením a uvedením termínu možného vybavenia tomu, kto sťažnosť podal.

Článok V. Riadenie nezhodného produktu

Nezhodným produktom je každý produkt (napr. tovar, výsledok činnosti, služby), ktorý v jednom alebo viacerých znakoch nezodpovedá parametrom príslušných požiadaviek, prípadne osobitným podmienkam, ktoré sú dohodnuté medzi zariadením SUBSIDIUM, klientom (interným aj externým) alebo partnerom. Za nezhodu považujeme aj nesprávne označený, uložený, alebo skladovaný tovar.

Nezhodné produkty podľa druhov sú ihneď po zistení nehody, oddeľované priamo na pracovisku a sú ukladané do samostatných boxov paliet (krabice) identifikovaných červeným nápisom „Nezhodný produkt“. Každý nezhodný produkt, ktorý nie je možné vložiť do boxu alebo palety (krabice) musí byť označený preškrtnutím v tvare X červenou farbou na obale alebo individuálne tak, aby bola zachovaná jednoznačnosť. V skladoch je nezhodný produkt označený v zmysle smernice „Nákup a skladovanie tovaru“.

Článok VI. Zásady pri riadení nezhodného produktu:

- a. Zamestnanec, ktorý zistí akýkoľvek nezhodný produkt musí ho okamžite označiť a zabezpečiť neodkladné nahlásenie svojmu nadriadenému.
- b. Nadriadený zamestnanec v spolupráci s vedúcim úseku a zainteresovanými odbornými pracovníkmi, ktorých sa nezhodný produkt týka, musia neodkladne rozhodnúť o:
 - opraviteľnosti alebo neopraviteľnosti produktu do 2 hodín
 - novej použiteľnosti do 1 pracovného dňa
 - možnosti reklamácie do 2 pracovných dní, ak sa nehoda týka dodávky do zariadenia SUBSIDIUM

- c. Ak je produkt opraviteľný, zabezpečí vedúcim technického úseku určený zamestnanec jeho opravu, alebo prepracovanie (vrátane vyčíslenia nákladov) s následnou kontrolou a uvoľnením pre ďalšie činnosti, alebo použitie. Ak sa jedná o meracie zariadenie (meradlo) musí tak urobiť v spolupráci s pracovníkom zodpovedným za metrológiu.
- d. Vedúci úsekov zodpovedajú za fyzické uvoľnenie nezhodného tovaru pre účely jeho ďalšieho použitia, prípadne premiestnenia nezhodného tovaru z priestorov jeho uloženia alebo jeho likvidácie.
- e. Ak je produkt neopraviteľný, zabezpečia vedúci úsekov posúdenie a rozhodnutie o postupe ďalšieho nakladania s neopraviteľným produktom (napr. postúpením na škodovú komisiu a pod.)
- f. Vyjadrenie ku vzniku nehody a spôsob nápravného opatrenia zabezpečia zainteresovaní vedúci úsekov v spolupráci s riaditeľkou zariadenia SUBSIDIUM. Priebeh vyriešenia jednotlivého prípadu sa musí zdokumentovať k najbližšej gremiálnej porade.
- g. Zamestnanec, ktorý zistí niektorú nehodu v záznamoch, dokladoch a pod. nezhodu vyznačí a uvedie svoje meno a podpis. Takto vyznačený dokument postúpi na ďalšie spracovanie v rámci obehu dokladov. Zároveň zabezpečí zapísanie nehody do evidencie nezhodných produktov.

Článok VII. Záverečné ustanovenie

Táto smernica platí pre evidenciu a vybavovanie všetkých sťažností od klientov, zákazníkov, prípadne externého okolia, bez ohľadu na ich rozsah alebo množstvo. V primeranom rozsahu platí aj pre reklamácie uplatňované voči dodávateľom materiálu, služieb a tovaru pre zariadenie SUBSIDIUM /príloha č. 1 reklamačný list pre uplatnenie reklamácie na dodávku materiálu, služieb a tovaru do zariadenia SUBSIDIUM/

Prílohy

1. FRI č. 14 Reklamačný list pre uplatnenie reklamácie na dodávku materiálu, služieb a tovaru do zariadenia SUBSIDIUM

Spracovateľ: Viera Chromá

Pripomienkové konanie k Smernici SRi č. 15 – vybavovanie sťažností – riadenie nehody

1. Úsek riaditeľky

.....
.....

Pripomienkoval:

Dňa:

2. Domov sociálnych služieb

.....
.....

Pripomienkoval:

Dňa:

3. Špecializované zariadenie

.....
.....

Pripomienkoval:

Dňa:

4. Zariadenie pre seniorov a zariadenie podporovaného bývania

.....
.....

Pripomienkoval:

Dňa:

5. Úsek stravovací

.....
.....

Pripomienkoval:

Dňa:

6. Úsek technický

.....
.....

Pripomienkoval:

Dňa:

SUBSIDIUM – Špecializované zariadenie, zariadenie pre seniorov a domov sociálnych služieb
Betliarska 18, 048 01 Rožňava

Svojim podpisom potvrdzujem, že:

Smernici SRi č. 15 – vybavovanie sťažností – riadenie nehody

som porozumel/a a budem sa ňou riadiť:

V Rožňave dňa

Mgr. Kveta Bencová
Mgr. Ľubica Chocholová
PhDr. Ingrid Ferenčíková
Bc. Kristína Mertanová
PhDr. Mária Tureková
Pavel Fecko