

POSTUP VYBAVOVANIA SŤAŽNOSTÍ

INŠTITÚT SOCIÁLNYCH A ZDRAVOTNÝCH VIED, S.R.O.

Inštitút sociálnych a zdravotných vied, s.r.o. (ďalej len „ISZV“) kladie dôraz na kvalitu, profesionalitu a etiku vo všetkých oblastiach svojej činnosti, či už ide o vzdelávanie a kurzy, služby supervízie, poradenstvo alebo spoluprácu s odbornou verejnosťou. Rovnako kladie dôraz na spokojnosť klientov, účastníkov kurzov aj partnerov.

Tento dokument vysvetľuje, ako možno podať sťažnosť, ak niekto vníma služby ISZV alebo postup ISZV ako neadekvátne, nespravodlivý či nedostatočný, aké sú postupy pri vybavovaní sťažností a aké princípy pri tom ISZV dodržiava, aby bol proces transparentný a spravodlivý.

Ciele riešenia sťažností:

- Zabezpečiť ochranu práv a dôstojnosti všetkých osôb, ktoré s ISZV prichádzajú do kontaktu.
- Zvýšiť kvalitu služieb ISZV prostredníctvom spätnej väzby a identifikácie možných nedostatkov.
- Podporiť otvorenú komunikáciu medzi klientom a ISZV.
- Predchádzať opakovaniu chýb a posilňovať dôveru v služby ISZV.

Princípy vybavovania sťažností:

- Transparentnosť – jasný a zrozumiteľný postup vybavenia sťažnosti.
- Neustrannosť a spravodlivosť – objektívne posúdenie každej sťažnosti bez zaujatosti.
- Diskrétnosť a ochrana osobných údajov – zabezpečenie dôvernosti všetkých informácií.
- Rýchlosť a efektívnosť – vybavenie sťažnosti v primeranej lehote.
- Konštruktívny prístup – snaha o riešenie, nápravu a predchádzanie budúcim problémom.

Právny rámec

Tento postup vybavovania sťažností je vypracovaný na základe:

- Zákona č. 9/2010 Z.z. o sťažnostiach v platnom znení – ISZV ako súkromná spoločnosť nie je povinným subjektom podľa tohto zákona, ale pri riešení sťažností dobrovoľne uplatňuje nasledovné princípy stanovené citovaným zákonom: neustrannosť, transparentnosť, ochrana práv účastníkov a objektívne prešetrenie sťažnosti;
- Zákona č. 108/2024 Z.z. o ochrane spotrebiteľa – ak je sťažovateľom spotrebiteľ, ISZV je povinný odpovedať na sťažnosť do 30 dní a informovať spotrebiteľa o možnosti obrátiť sa na Slovenskú obchodnú inšpekciu alebo mimosúdne riešenie sporov;
- Občianskeho zákonníka – Zákon č. 40/1964 Zb. v platnom znení – ak sa sťažnosť týka porušenia zmluvných práv alebo náhrady škody v občianskoprávných vzťahoch, rieši sa v súlade s týmto zákonom;
- Obchodného zákonníka – Zákon č. 513/1991 Zb. v platnom znení – ak sa sťažnosť týka obchodných vzťahov medzi podnikateľmi, postupuje sa podľa tohto zákona a príslušných zmlúv;
- Zákona č. 18/2018 Z.z. o ochrane osobných údajov – pri riešení sťažností sa spracúvajú osobné údaje len v nevyhnutnom rozsahu, dôverne a v súlade s platnými predpismi;
- iných relevantných právnych predpisov podľa charakteru a rozsahu poskytovaných služieb.

POSTUP PODANIA A VYBAVENIA SŤAŽNOSTI

1. Kto môže podať sťažnosť

Sťažnosť môže podať klient, účastník kurzu, zamestnanec alebo iná osoba, ktorá má pocit, že jej práva alebo oprávnené záujmy boli porušené činnosťou ISZV alebo jeho pracovníkov.

2. Forma podania sťažnosti

- **písomne** – listom na adresu sídla ISZV alebo e-mailom na e-mailovú adresu ISZV.

3. Obsah sťažnosti

Aby bolo možné sťažnosť riadne vybaviť, odporúčame uviesť:

- meno a kontaktné údaje sťažovateľa,
- presný opis situácie alebo problému,
- miesto a čas, kedy k udalosti došlo,
- mená alebo funkcie osôb, ktorých sa sťažnosť týka (ak sú známe),
- požiadavku alebo návrh riešenia.

4. Prijatie sťažnosti

- Sťažnosť prijíma konateľ ISZV alebo tajomníčka ISZV.
- Každá sťažnosť je zaevidovaná a sťažovateľ dostane potvrdenie o jej prijatí.

5. Prešetrenie sťažnosti

- Sťažnosť je objektívne preskúmaná, môžu byť vyžiadané doplňujúce informácie alebo vyjadrenia dotknutých osôb.
- Pri prešetrovaní je dodržaná zásada nestrannosti, diskretnosti a ochrany osobných údajov.

6. Lehota na vybavenie sťažnosti

- Štandardná lehota na vybavenie sťažnosti je **30 kalendárnych dní** od jej prijatia.
- V zložitých prípadoch môže byť lehota predĺžená, pričom sťažovateľ je o tom vopred informovaný.

7. Výsledok vybavenia sťažnosti

- Sťažovateľ je písomne informovaný o výsledku prešetrenia a prijatých opatreniach.
- Ak bola sťažnosť uznaná ako oprávnená, ISZV prijme kroky na nápravu a predchádzanie podobným situáciám.

8. Možnosť odvolania alebo ďalšieho postupu

- Ak sťažovateľ nie je spokojný so spôsobom vybavenia sťažnosti, môže sa obrátiť na príslušnú kontrolnú inštitúciu.

9. Zabezpečenie dôvernosti a ochrana pred následkami

- Osobné údaje sú spracúvané v súlade s platnými právnymi predpismi.
- Podanie sťažnosti nesmie viesť k znevýhodneniu osoby, ktorá ju podala – sťažnosť je vnímaná ako súčasť legitímnej spätnej väzby.

10. Kontaktné údaje ISZV

Inštitút sociálnych a zdravotných vied, s.r.o.

Sídlo: Zbehy 773, 951 42 Zbehy

IČO: 51664844

Kontakty:

Konateľ: prof. PhDr. ThDr. Andrej Mátel, PhD.

Tel.: +421 911 565 136

Tajomníčka: Mgr. Ing. Zuzana Boleková

Tel.: +421 911 886 136

E-mail: iszvsro@gmail.com