

## **Riadenie a vybavovanie sťažností SLASPO**

### **1. Riadenie sťažností**

SLASPO je povinná prijať každú sťažnosť v súvislosti s poskytovaním OFV. SLASPO je povinná sťažnosť vybaviť do 30 dní odo dňa jej doručenia a v tejto lehote je povinná písomne upovedomiť sťažovateľa o spôsobe vybavenia jeho sťažností. V odôvodnených prípadoch môže SLASPO lehotu predĺžiť najviac na 60 dní odo dňa doručenia sťažnosti, pričom musí sťažovateľovi oznámiť dôvody predĺženia lehoty na 60 dní, a to do 30 dní odo dňa doručenia sťažnosti.

### **2. Evidencia sťažností**

klienta obsahuje tieto údaje:

- meno, priezvisko, adresa bydliska sťažovateľa,
- predmet sťažnosti,
- dátum doručenia sťažnosti,
- identifikácia osôb, na ktoré bola sťažnosť podaná,
- vyhodnotenie skutočnosti, či bola sťažnosť oprávnená,
- spôsob vybavenia sťažností
- dátum vybavenia sťažností

Evidenciu sťažností vedie poverený referent pre OFV.

### **3. Vybavovanie sťažností**

Za vecnú stránku vybavovania sťažností zodpovedá manažér ľudské zdroje a vzdelávanie, ktorý návrh riešenia sťažností predkladá štatutárovi asociácie.

### **4. Podmienky a lehoty uchovávanía sťažností**

sú upravené v rámci Registratúrneho poriadku a registratúrneho plánu SLASPO. Informácie o spôsobe podania sťažnosti sú uvedené na <https://www.slaspo.sk/elearning/riesenie-staznosti>.