

## 1. Základné ustanovenia

Táto smernica upravuje vnútorné pravidlá na plnenie úloh v oblasti postupu pri podávaní, vybavovaní a kontrole vybavovania sťažností fyzických osôb alebo právnických osôb, v podmienkach zariadení pre seniorov a v zariadeniach opatrovateľskej služby v zriaďovateľskej pôsobnosti HM SR BA, poskytujúcich sociálnu službu podľa § 35 a § 36 zákona č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách a o zmene a doplnení zákona č. 455/1991 Zb. o živnostenskom podnikaní (živnostenský zákon) v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o sociálnych službách“).

## 2. Úvod

Na zabezpečenie plnenia úloh v oblasti postupu pri podávaní, vybavovaní a kontrole vybavovania sťažností fyzických osôb alebo právnických osôb, v podmienkach zariadení pre seniorov a v zariadeniach opatrovateľskej služby v zriaďovateľskej pôsobnosti HM SR BA, vydávame v zmysle zákona NR SR č. 9/2010 o sťažnostiach v znení neskorších predpisov túto smernicu.

### 2.1 Skratky

Skratka	Význam
HMSR BA	Hlavné mesto Slovenskej republiky Bratislava
ZPS	Zariadenie pre seniorov
ZOS	Zariadenie opatrovateľskej služby
Prijímateľ	Prijímateľ sťažnosti/zariadenie sociálnych služieb
Sťažovateľ	Ten, kto sťažnosť predkladá

## 3. Všeobecné ustanovenia

- V zmysle zákona NR SR č. 9/2010 o sťažnostiach v znení neskorších predpisov (ďalej len „Zákon o sťažnostiach“) je:
  - vybavovaním sťažnosti - prijímanie, evidenciu, prešetrovanie a vybavenie sťažnosti,
  - vybavením sťažnosti - vrátenie, odloženie sťažnosti, oznámenie výsledku prešetrenia sťažnosti alebo oznámenie výsledku prekontrolovania správnosti vybavenia predchádzajúcej sťažnosti.
- Sťažnosť je podanie fyzickej alebo právnickej osoby, ktorým sa sťažovateľ:
  - domáha ochrany svojich práv alebo právom chránených záujmov, o ktorých sa domnieva, že boli porušené činnosťou alebo nečinnosťou orgánu verejnej správy,
  - poukazuje na konkrétne nedostatky, najmä na porušenie právnych predpisov, ktorých odstránenie je v pôsobnosti orgánu verejnej správy,
  - podanie sa posudzuje podľa obsahu.
- Sťažnosťou v zmysle zákona NR SR č. 9/2010 o sťažnostiach v znení neskorších predpisov nie je podanie, ktoré:
  - má charakter dopytu, vyjadrenia názoru, žiadosti, podnetu alebo návrhu,
  - poukazuje na konkrétne nedostatky v činnosti orgánu verejnej správy, ktorých odstránenie alebo vybavenie je upravené osobitným predpisom (napr. Trestný poriadok, Správny súdny poriadok...),
  - je sťažnosťou podľa osobitného predpisu (napr. Zákon NR SR č. 233/1995 Z. z. o súdnych exekútoroch a ich exekučnej činnosti - Exekučný poriadok, v znení neskorších),
  - smeruje proti rozhodnutiu orgánu verejnej správy vydanému v konaní podľa osobitného predpisu (napr. zákon č. 71/1967 Zb. o správnom konaní),
  - smeruje proti záverom kontroly, auditu, dohľadu, dozoru alebo inšpekcie podľa osobitného predpisu (napr. zákon č. 563/2009 Z. z. v znení neskorších predpisov), alebo

- f) obsahuje utajované skutočnosti alebo z obsahu ktorého je zrejmé, že jeho vybavením ako sťažnosti podľa tohto zákona by došlo k ohrozeniu utajovaných skutočností podľa osobitného predpisu (Zákon č. 215/2004 Z. z. o ochrane utajovaných skutočností v znení neskorších predpisov).
4. Sťažnosťou v zmysle zákona NR SR č. 9/2010 o sťažnostiach v znení neskorších predpisov nie je ani podanie:
- orgánu verejnej správy, v ktorom upozorňuje na nedostatky v činnosti iného orgánu verejnej správy,
  - osoby poverenej súdom na výkon verejnej moci.
5. Podanie podľa bodu 3 písm. a), b), d), e) a f) alebo podľa bodu 4 písm. a) a b) označené ako sťažnosť, Zariadenie sociálnych služieb odloží, o čom toho, kto podanie podal, písomne upovedomí do 15 pracovných dní od doručenia podania s uvedením dôvodu. Zariadenie sociálnych služieb takéto podanie neodloží, ak je príslušný podanie vybaviť.
6. Ak na vybavenie podania nie je Zariadenie sociálnych služieb príslušné, postúpi takéto podanie orgánu verejnej správy, ktorý je na jeho vybavenie príslušný v zmysle zákona a súčasne to oznámi tomu, kto podanie podal. Na postúpenie takejto sťažnosti sa vzťahuje lehota podľa § 9 zákona o sťažnostiach.
7. Podanie, z ktorého je zrejmé, že smeruje proti rozhodnutiu, ktoré nie je právoplatné, Zariadenie sociálnych služieb vybaví v zmysle zákona. Ak na vybavenie podania podľa bodu 3 písm. d) nie je príslušné, postúpi takéto podanie do piatich pracovných dní od jeho doručenia orgánu, ktorý napadnuté rozhodnutie vydal, o čom upovedomí toho, kto podanie podal.
8. Zariadenie sociálnych služieb podanie označené ako sťažnosť vráti tomu, kto ho podal, bezodkladne po tom, čo zistí, že nie je sťažnosťou podľa bodov 3 a 4, najneskôr do 30 pracovných dní od jeho doručenia, s uvedením dôvodu. Podanie postúpi Zariadenie sociálnych služieb tomu, kto je na jeho vybavenie príslušný a oznámi to tomu, kto ho podal, najneskôr do 10 pracovných dní od doručenia.

#### **4. Podávanie sťažností**

- Sťažnosť možno podať písomne, ústne, prostredníctvom mailu, alebo elektronickou poštou (prostredníctvom zriadenej elektronickej schránky).
- Sťažnosť musí obsahovať meno, priezvisko, adresu pobytu sťažovateľa. Ak sťažnosť podáva právnická osoba, musí obsahovať jej názov a sídlo, meno a priezvisko osoby oprávnenej za ňu konať.
- Sťažnosť musí byť čitateľná a zrozumiteľná. Musí z nej byť jednoznačné proti komu smeruje, na aké nedostatky poukazuje, čoho sa sťažovateľ domáha (ďalej len "predmet sťažnosti"). Sťažnosť v listinnej podobe musí obsahovať vlastnoručný podpis sťažovateľa.
- Sťažnosť podaná Zariadeniu sociálnych služieb elektronickou poštou, musí byť sťažovateľom autorizovaná podľa osobitného predpisu - Zákon č. 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci v znení neskorších predpisov.
- Ak sťažnosť podaná v elektronickej podobe nie je autorizovaná v súlade so zákonom, ani odoslaná prostredníctvom prístupového miesta (Zákon č. 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci v znení neskorších predpisov), ktoré vyžaduje úspešnú autentifikáciu sťažovateľa, sťažovateľ ju musí do piatich pracovných dní od jej podania potvrdiť, a to vlastnoručným podpisom, inak sa sťažnosť odloží.
- Ak sa jedná o ústne podanú sťažnosť, ktorú nemožno vybaviť ihneď pri jej podaní, prijímateľ sťažnosti vyhotoví o ústnej sťažnosti „písomný záznam o ústnej sťažnosti“ (ďalej len "záznam"). Záznam predloží sťažovateľovi na podpis a prijímateľ sťažnosti záznam postúpi riaditeľke Zariadenia sociálnych služieb v prípade, ak riaditeľka Zariadenia sociálnych služieb nie je priamo prijímateľom ústnej sťažnosti. V prípade neprítomnosti riaditeľky Zariadenia sociálnych služieb, sa hore uvedený postup realizuje s trvalo určenou zástupkyňou riaditeľky Zariadenia sociálnych služieb.
- Prijímateľ sťažnosti nie je povinný záznam vyhotoviť, ak s ním sťažovateľ pri ústnom podávaní sťažnosti nespôsobuje alebo ak sa domáha činnosti organizácie v rozpore s právnymi predpismi.

8. Ak sťažovateľ odmietne vyhotovenie záznamu, prijímateľ sťažnosti takúto sťažnosť neprijme. Ak sťažovateľ odmietne záznam podpísať, prijímateľ sťažnosti záznam odloží s poznámkou o odmietnutí podpísania.
9. O odložení sťažnosti a dôvodoch jej odloženia, Zariadenie sociálnych služieb písomne upovedomí sťažovateľa do 15 pracovných dní od odloženia. Sťažovateľom sa na účely zákona o sťažnostiach rozumie aj osoba oprávnená konať v mene právnickej osoby. Lehota na vybavenie sťažnosti začína plynúť prvým pracovným dňom nasledujúcim po dni doručenia potvrdenia sťažnosti. Ak potvrdenie sťažnosti obsahuje iné údaje, ako sťažnosť podaná v elektronickej podobe, Zariadenie sociálnych služieb sťažnosť podanú v elektronickej podobe odloží.
10. Ak sťažnosť neobsahuje náležitosti v súlade so zákonom o sťažnostiach a ak ide o sťažnosť podanú v elektronickej podobe, Zariadenie sociálnych služieb ju odloží podľa § 6 ods. 1 písm. a) zákona o sťažnostiach.
11. Ak sa sťažovateľ dostaví do Zariadenia sociálnych služieb osobne podať sťažnosť, ktorú nemá vyhotovenú písomne v súlade so zákonom o sťažnostiach, Zariadenie sociálnych služieb sťažovateľa prijme a umožní mu, aby si sťažnosť v listinnej podobe vyhotovil.
12. Ak sa do Zariadenia sociálnych služieb dostaví osoba, ktorej zdravotný stav bráni, aby si sťažnosť v listinnej podobe vyhotovil/a sama, za túto osobu ju vyhotoví zamestnanec Zariadenia sociálnych služieb. Povinnosť sťažovateľa uviesť náležitosti sťažnosti v zmysle zákona o sťažnostiach tým nie je dotknutá.
13. Písomnosti súvisiace s vybavovaním sťažnosti, ktorú podalo viac sťažovateľov spoločne a nie je v nej určené, komu z nich sa majú doručovať, Zariadenie sociálnych služieb zašle odpoveď sťažovateľovi, ktorý je v zozname viacerých sťažovateľov ako prvý a uvádza údaje v súlade so zákonom o sťažnostiach.
14. Ak si sťažovateľ zvolí zástupcu, ktorý v jeho mene podáva sťažnosť, súčasťou sťažnosti musí byť písomné splnomocnenie s osvedčeným podpisom (ďalej len „splnomocnenie“) zastupovať sťažovateľa pri podaní sťažnosti a pri úkonoch súvisiacich s vybavovaním sťažnosti. Ak sa sťažnosť podáva v elektronickej podobe, postupuje sa pri zastupovaní sťažovateľa podľa osobitného predpisu. (Zákon č. 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci v znení neskorších predpisov).
15. Ak zástupca k sťažnosti splnomocnenie nepriloží, Zariadenie sociálnych služieb sťažnosť odloží podľa § 6 ods. 1 písm. c) zákona o sťažnostiach. Povinnosť priloženia splnomocnenia sa nevzťahuje na zastupovanie sťažovateľa advokátom podľa osobitného predpisu (Zákon č. 586/2003 Z. z. o advokácii v znení neskorších predpisov).
16. Sťažnosť adresovaná zamestnancovi alebo vedúcemu orgánu verejnej správy, je sťažnosťou podanou orgánu verejnej správy.

## **5. Odloženie sťažností**

1. Zariadenie sociálnych služieb sťažnosť odloží ak:
  - a) neobsahuje náležitosti podľa § 5 ods. 2 zákona o sťažnostiach ak ide o sťažnosť podanú v elektronickej podobe aj podľa § 5 ods. 4 alebo ods. 5 zákona o sťažnostiach,
  - b) zistí, že vo veci, ktorá je predmetom sťažnosti, koná/konal súd, prokuratúra alebo iný orgán činný v trestnom konaní alebo koná iný orgán verejnej správy,
  - c) zistí, že sťažnosť sa týka inej osoby, než ktorá ju podala a nie je priložené splnomocnenie podľa § 5 ods. 9 zákona o sťažnostiach,
  - d) od udalosti, ktorej sa predmet sťažnosti týka, uplynulo v deň jej doručenia viac než päť rokov,
  - e) ide o ďalšiu opakovanú sťažnosť podľa § 21 ods. 6 zákona o sťažnostiach,
  - f) ide o sťažnosť proti vybaveniu sťažnosti podľa § 22 ods. 3 zákona o sťažnostiach,
  - g) ide o sťažnosť proti vybaveniu sťažnosti podľa § 22 ods. 5 zákona o sťažnostiach,
  - h) mu bola zaslaná na vedomie,
  - i) sťažovateľ neposkytol spoluprácu podľa § 16 ods. 1 zákona o sťažnostiach alebo ak spoluprácu neposkytol v lehote podľa § 16 ods. 2 zákona o sťažnostiach,

- j) sťažovateľ neudelil súhlas podľa § 8 ods. 2, zákona o sťažnostiach,
- k) ak sťažnosť nie je v súlade s § 5 ods. 3 zákona o sťažnostiach alebo ak chýbajú informácie potrebné na jej prešetrenie, zamestnanec zodpovedný za prešetrenie sťažnosti písomne vyzve sťažovateľa, aby sťažnosť v lehote podľa § 16 ods. 2 zákona o sťažnostiach doplnil a súčasne ho poučí, že inak sťažnosť odloží,
- l) Zariadenie sociálnych služieb odloží sťažnosť, ktorú sťažovateľ pred jej vybavením písomne vezme späť alebo ak sťažovateľ pred vybavením sťažnosti oznámi, že na jej vybavení netrvá,
  - o odložení sťažnosti a dôvodoch jej odloženia podľa odseku 1 písm. b) c), d), f) a g) zákona o sťažnostiach, zamestnanec zodpovedný za prešetrenie sťažnosti sťažovateľa písomne upovedomí v lehote podľa § 13 zákona o sťažnostiach,
- m) podanie sťažnosti sa nesmie stať podnetom ani dôvodom na vyvodzovanie dôsledkov, ktoré by sťažovateľovi spôsobili akúkoľvek ujmu,
- n) informácie z dokumentácie súvisiacej s vybavovaním sťažnosti, ktoré sú chránené alebo ku ktorým je prístup obmedzený podľa osobitného predpisu sa nesprístupňujú (§8 až 12 zákona č. 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám v znení neskorších predpisov).

## **6. Utajenie totožnosti sťažovateľa**

1. Totožnosť sťažovateľa je Zariadenie sociálnych služieb povinné utajiť, ak o to sťažovateľ požiada. Zariadenie sociálnych služieb môže tiež utajiť totožnosť sťažovateľa, ak je to v záujme vybavenia sťažnosti. Pri prešetrovaní takejto sťažnosti sa používa jej odpis, alebo, ak je to možné, jej kópia, bez uvedenia údajov, ktoré by identifikovali sťažovateľa. Každý, komu je totožnosť sťažovateľa známa, je povinný o nej zachovať mlčanlivosť.
2. Ak sťažovateľ požiadal o utajenie svojej totožnosti, ale predmet sťažnosti neumožňuje jej prešetrenie bez uvedenia niektorého z údajov o jeho osobe, Zariadenie sociálnych služieb o tom sťažovateľa bezodkladne upovedomí. Súčasne ho poučí, že vo vybavovaní sťažnosti bude pokračovať len vtedy, ak v určenej lehote písomne udelí súhlas s uvedením potrebného údajov o svojej osobe, inak sťažnosť odloží podľa § 6 ods. 1 písm. j zákona o sťažnostiach.
3. Sťažnosť, v ktorej sťažovateľ požiadal o utajenie svojej totožnosti, na ktorej vybavenie Zariadenie sociálnych služieb nie je príslušné, najneskôr do desiatich pracovných dní od jej doručenia vráti sťažovateľovi s uvedením dôvodu.

## **7. Prijímanie a evidencia sťažností**

1. Podľa ustanovenia § 11 ods. 1 zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov, je na vybavenie sťažností príslušný orgán verejnej správy, do ktorého pôsobnosti patrí činnosť, o ktorej sa sťažovateľ domnieva, že ňou boli porušené jeho práva alebo právom chránené záujmy.
2. V Zariadení sociálnych služieb sa sťažnosti evidujú a prijímajú prostredníctvom podateľne, ďalej sťažnosti môžu prijímať priamo: riaditeľka Zariadenia sociálnych služieb a vedúci zamestnanci jednotlivých úsekov Zariadenia sociálnych služieb podľa vecnej príslušnosti sťažnosti, všetko v zmysle platného organizačného poriadku.
3. O ústne podanej sťažnosti, ktorú nemožno vybaviť ihneď pri jej podaní, sa vyhotoví Záznam o podaní ústnej sťažnosti.
4. Sťažovateľovi sa záznam predloží na prečítanie a podpis a ak požiada, vydá sa mu rovnopis záznamu.
5. Poverený zamestnanec Zariadenia sociálnych služieb vedie centrálnu evidenciu sťažností v Knihe evidencie sťažností.  
Spisová dokumentácia jednotlivých sťažností sa vedie oddelene od evidencie ostatných písomností tak, aby poskytovala údaje potrebné na kontrolu vybavovania sťažností.
6. Opakovaná sťažnosť a ďalšia opakovaná sťažnosť sa eviduje v roku, v ktorom bola doručená. V poznámke sa uvedie číslo sťažnosti, s ktorou súvisí.

7. Evidencia musí obsahovať tieto údaje:

- dátum prijatia/doručenia a dátum zapísania sťažnosti, opakovanej sťažnosti a ďalšej opakovanej sťažnosti,
- poradové číslo,
- komu bola sťažnosť pridelená, dátum pridelenia,
- lehota na vybavenie,
- vybavené, dňa,
- meno, priezvisko, adresu trvalého alebo prechodného pobytu sťažovateľa, u právnickej osoby názov a sídlo, meno a priezvisko osoby oprávnenej za ňu konať,
- proti komu bola sťažnosť smerovaná,
- predmet sťažnosti,
- výsledok prešetrenia (opodstatnená alebo neopodstatnená), prijaté opatrenia, výsledok prekontrolovania predchádzajúcej sťažnosti, alebo prešetrenia opakovanej sťažnosti,
- postúpenie sťažnosti – dátum, dôvod,
- dôvod odloženia sťažnosti,
- poznámka.

8. Jednotlivé organizačné úseky Zariadenia sociálnych služieb môžu v primeranej forme viesť vlastnú (pomocnú) evidenciu vybavovaných sťažností.

9. Zariadenie sociálnych služieb je povinné každú sťažnosť prijať. Prijatú sťažnosť, na ktorej vybavenie nie je oprávnené, postúpi najneskôr do 10 pracovných dní od doručenia, orgánu verejnej správy príslušnému na jej vybavenie, alebo zriaďovateľovi (HMSR BA) a zároveň upovedomí o tom sťažovateľa.

10. Ak sťažnosť nemá požadované náležitosti, nie je zrozumiteľná, alebo ak chýbajú informácie potrebné na jej prešetrenie, Zariadenie sociálnych služieb písomne vyzve sťažovateľa aby sťažnosť v lehote 10 pracovných dní od doručenia písomnej výzvy doplnil, inak sťažnosť odloží.

11. V prípade opakovaných sťažností v tej istej veci sa postupuje tak, že poverený zamestnanec prekontroluje správnosť vybavenia predchádzajúcej sťažnosti, o čom vyhotoví záznam. Ak bola predchádzajúca sťažnosť vybavená správne, riaditeľka Zariadenia sociálnych služieb oznámi sťažovateľovi túto skutočnosť s odôvodnením a poučením, že ďalšie opakované sťažnosti odloží.

Ak sa prekontrolovaním vybavenia predchádzajúcej sťažnosti zistí, že nebola vybavená správne, opakovanú sťažnosť Zariadenie sociálnych služieb prešetrí a vybaví.

12. Prijímateľ sociálnej služby je oboznámený svojím kľúčovým/sociálnym pracovníkom o možnosti podania sťažnosti a to zrozumiteľným a jeho zdravotnému stavu primeraným spôsobom. V Zariadení sociálnych služieb sa môže prijímateľ sociálnej služby obrátiť so sťažnosťou na riaditeľku zariadenia, zástupkyňu riaditeľky, kľúčového/sociálneho pracovníka, alebo iného zamestnanca, ktorého si vyberie .

13. Prijímateľ sociálnej služby je tiež oboznámený svojím kľúčovým/sociálnym pracovníkom o možnosti podania sťažnosti aj prostredníctvom schránky sťažností, podnetov, návrhov a pripomienok, ktorá je umiestnená vo všetkých Pavilónoch Zariadenia sociálnych služieb, a je pravidelne vyberaná.

14. Predmetná smernica je dostupná aj v elektronickej forme na webovom sídle Zariadenia sociálnych služieb – [www.domovjesenezivota.eu](http://www.domovjesenezivota.eu).

## **8. Lehota na vybavenie sťažností**

1. Zariadenie sociálnych služieb je povinné sťažnosť vybaviť najneskôr do 60 pracovných dní od jej doručenia.
2. Ak je sťažnosť náročná na prešetrenie, môže riaditeľka Zariadenia sociálnych služieb alebo ňou splnomocnený zástupca lehotu podľa bodu 1 predĺžiť pred jej uplynutím o 30 pracovných dní. Lehotu nemôže predĺžiť splnomocnený zástupca, ktorý sťažnosť prešetruje. Zariadenie sociálnych služieb oznámi predĺženie lehoty sťažovateľovi bezodkladne, písomne, s uvedením dôvodu prečo je predĺženie lehoty nevyhnutné.

3. Lehota na vybavenie sťažnosti začína plynúť prvým pracovným dňom nasledujúcim po dni jej doručenia do Zariadenia sociálnych služieb; v prípade sporu o príslušnosť, lehota na vybavenie sťažnosti začína plynúť prvým pracovným dňom nasledujúcim po dni doručenia rozhodnutia podľa § 11 ods. 4 zákona o sťažnostiach.

### **9. Oboznamovanie s obsahom sťažností**

Zariadenie sociálnych služieb je povinné bezodkladne oboznámiť toho, proti komu sťažnosť smeruje, s jej obsahom v takom rozsahu a čase, aby sa jej prešetrovanie nemohlo zmariť. Zároveň mu umožní vyjadriť sa k sťažnosti, predkladať doklady, písomnosti, informácie a údaje potrebné na vybavovanie sťažnosti.

### **10. Spolupráca pri vybavovaní sťažností**

1. Zariadenie sociálnych služieb je oprávnené v nevyhnutnom rozsahu (§ 6 ods. 2 zákona o sťažnostiach) písomne vyzvať sťažovateľa na spoluprácu s poučením, že v prípade neposkytnutia spolupráce alebo jej neposkytnutia v stanovenej lehote, sťažnosť odloží v súlade so zákonom o sťažnostiach.
2. Lehota na poskytnutie spolupráce sťažovateľa je desať pracovných dní od doručenia písomnej výzvy sťažovateľovi.
3. Ak sťažovateľ v odôvodnených prípadoch preukáže, že lehota na poskytnutie spolupráce nie je dostatočná, môže pred jej uplynutím písomne požiadať o určenie novej lehoty. Ak sťažovateľ preukáže, že z objektívnych dôvodov nemohol v čase, kedy bol vyzvaný, spoluprácu poskytnúť, môže mu Zariadenie sociálnych služieb zodpovedné za prešetrenie sťažnosti určiť novú lehotu na poskytnutie spolupráce.
4. V čase od odoslania výzvy na poskytnutie spolupráce, lehota na vybavenie sťažnosti neplynie.

### **11. Prešetrovanie a vybavovanie sťažností**

1. Prešetrovanie a vybavovanie sťažnosti zabezpečuje riaditeľka Zariadenia sociálnych služieb, v prípade jej neprítomnosti trvalo určený/á zástupca/ňa riaditeľky Zariadenia sociálnych služieb. Prešetrovaním sťažnosti sa zisťuje skutočný stav veci a jeho súlad alebo rozpor so všeobecne záväznými právnymi predpismi a s vnútornými predpismi, ako aj príčiny vzniku zistených nedostatkov a ich následky.
2. Pri prešetrovaní sťažnosti sa vychádza z jej predmetu, bez ohľadu na sťažovateľa a toho, proti komu sťažnosť smeruje. Ak je podľa obsahu iba časť podania sťažnosťou, prešetrí sa iba v tomto rozsahu. Ak sa sťažnosť skladá z viacerých samostatných častí, prešetruje sa každá z nich. Ak nemožno sťažnosť alebo jej časť prešetriť, Zariadenie sociálnych služieb to uvedie v zápisnici o prešetrení sťažnosti a oznámi to sťažovateľovi.
3. Z prešetrovania a vybavovania sťažnosti je vylúčený:
  - a) zamestnanec Zariadenia sociálnych služieb, ak sa zúčastnil na činnosti, ktorá je predmetom sťažnosti,
  - b) ten, o koho nepredpojatosti možno mať pochybnosti vzhľadom na jeho vzťah k sťažovateľovi, jeho zástupcovi, k zamestnancovi Zariadenia sociálnych služieb, proti ktorému sťažnosť smeruje, alebo k predmetu sťažnosti.
4. Proces prešetrovania a vybavovania sťažností:
  - a) z prešetrenej sťažnosti sa vyhotoví Zápisnica o prešetrení sťažnosti, ktorá musí obsahovať všetky náležitosti v súlade s § 19 zákona o sťažnostiach,
  - b) s obsahom sťažnosti musí byť oboznámená osoba, proti ktorej sťažnosť smeruje a musí jej byť umožnené vyjadriť sa k sťažnosti, predkladať doklady, písomnosti, informácie a údaje. Sťažnosť je prešetrovaná prerokovaním zápisnice o prešetrení sťažnosti,
  - c) vzhľadom na rôznorodosť zamerania sťažností a ich smerovanie do odborných činností Zariadenia sociálnych služieb, sú na požiadanie riaditeľky povinní podieľať sa na ich vybavení a to i súčinnosťou na ich prešetrení, osoby/zamestnanci s príslušnou odbornou spôsobilosťou. Oznámenia výsledku prešetrenia sťažností je oprávnená podpisovať iba riaditeľka,

- d) výsledok prešetrenia sťažnosti sa písomne oznamuje sťažovateľovi - Oznámením výsledku prešetrenia sťažnosti. V oznámení sa uvedie, či je sťažnosť opodstatnená alebo neopodstatnená. V prípade, že sa zistila opodstatnenosť sťažnosti, čo je splnené aj v prípade jednej opodstatnenej námietky, uvedú sa v oznámení o vybavení sťažnosti aj opatrenia prijaté alebo vykonané na odstránenie zistených nedostatkov; nemožnosť prešetrenia predmetu sťažnosti sa taktiež písomne oznámi sťažovateľovi, spolu s odôvodnením.
- e) Zariadenie sociálnych služieb 1x ročne zasiela zriaďovateľovi : HMSR BA – na príslušné oddelenie/sekcii, počet vybavených a nevybavených sťažností.
- f) Zariadenie sociálnych služieb je povinné sťažnosť vybaviť do 60 pracovných dní. Lehota začína plynúť prvým pracovným dňom nasledujúcim po dni doručenia sťažnosti. V prípadoch náročných na prešetrenie sťažnosti môže riaditeľka Zariadenia sociálnych služieb predĺžiť lehotu na vybavenie pred jej uplynutím o ďalších 30 pracovných dní. Predĺženie lehoty sa oznámi bezodkladne sťažovateľovi, písomne, s uvedením dôvodu.

## **12. Kontrola vybavovania sťažností**

1. Kontrolu prijímania, evidencie, prešetrovania, vybavovania sťažností a opatrení prijatých na nápravu podľa tejto smernice vykonáva riaditeľka Zariadenia sociálnych služieb, prípadne osoba poverená riaditeľkou.
2. Zariadenie sociálnych služieb, ktoré sťažnosť vybavilo, je oprávnené kontrolovať, či sa opatrenia prijaté na odstránenie nedostatkov a príčin ich vzniku riadne plnia.

## **13. Záverečné ustanovenia**

1. Každý zamestnanec Zariadenia sociálnych služieb je povinný oboznámiť sa s touto smernicou a svojím podpisom potvrdí, že bola/bol oboznámená/ý s predmetnou smernicou, porozumel/a jej a bude ju rešpektovať a uplatňovať pri poskytovaní sociálnych služieb v Zariadení sociálnych služieb.
2. Každý zamestnanec Zariadenia sociálnych služieb je povinný v konaní o sťažnostiach postupovať podľa tejto smernice a podľa zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov.
3. Každý zamestnanec je povinný zachovávať mlčanlivosť o skutočnostiach, ktoré sa dozvedel pri prešetrovaní alebo vybavovaní sťažností.

## **14. Prílohy:**

1. Zápisnica o prešetrení sťažnosti
2. Evidencia sťažností
3. Záznam o ústnej sťažnosti
4. Postúpenie sťažnosti
5. Výzva sťažovateľovi na spoluprácu
6. Odloženie sťažnosti
7. Žiadosť o súčinnosť (Orgán verejnej správy)
8. Oznámenie o výsledku prešetrenia sťažnosti