

Číslo smernice:	<b>3/2018/ÚR</b>
Názov smernice:	<b>Zabezpečenie postupu vybavovania sťažností</b>
Charakter smernice:	interná
Vydaná dňa:	28.02.2018
Účinná od:	<b>01.03. 2018</b>
Zodpovedný úsek:	<b>Úsek riaditeľa</b>

	Meno	Funkcia	Dátum	Podpis
Spracoval:	Ing. Peter Mészáros	Riaditeľ	28.02.2018	

## List zmien

P.č. zmeny	Dátum vydania zmeny	Zmena upravuje, doplňuje	Dátum zápisu	Podpis
1.				
2.				
3.				
4.				
5.				
6.				
7.				
8.				
9.				
10.				

## Rozdeľovník:

1. Úsek riaditeľa
2. Ekonomický úsek
3. Úsek sociálnej práce a sociálneho poradenstva
4. Zdravotný úsek Šoltésovej
5. Zdravotný úsek Tatranská
6. Stravovací úsek
7. Technicko-prevádzkový úsek

## Článok 1 Základné ustanovenia

- 1) Táto smernica upravuje postup pri podávaní, prijímaní, evidovaní, prešetrovaní a písomnom oznámení výsledku prešetrovania sťažnosti alebo prekontrolovania sťažnosti vo „VEK NÁDEJE“, Zariadenie sociálnych služieb Nové Zámky v súlade so zákonom č. 9/2010 o sťažnostiach.
- 2) Podmienky neupravené v tejto smernici sa riadia zákonom č. 9/2010 Z.z. o sťažnostiach.

## Článok 2 Vysvetlenie skratiek, definícia pojmov

DSS	= domov sociálnych služieb
ZPS	= zariadenie pre seniorov
ŠZ	= špecializované zariadenie
RS	= rehabilitačné stredisko
NSK	= Nitriansky samosprávny kraj
VZN	= Všeobecne záväzné nariadenie
IS	= informačný systém

zákon o sociálnych službách	= Zákon 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
prijímateľ sociálnej služby	= fyzická osoba, ktorej sa za podmienok stanovených zákonom o sociálnych službách poskytuje sociálne služby (§ 3 ods. 2 zákona o sociálnych službách)
IS Cygnus	= informačný systém pre agendu poskytovateľa sociálnych služieb

### Článok 3 Charakteristika sťažnosti

- 1) Sťažnosťou je podanie fyzickej osoby alebo právnickej osoby, ktorým sa:
  - a) domáha ochrany svojich práv alebo právom chránených záujmov o ktorých sa domnieva, že boli porušené činnosťou alebo nečinnosťou „VEK NÁDEJE“, Zariadenie sociálnych služieb Nové Zámky,
  - b) poukazuje na konkrétne nedostatky, najmä na porušenie právnych predpisov, ktorých odstránenie je v pôsobnosti „VEK NÁDEJE“, Zariadenie sociálnych služieb Nové Zámky.
- 2) Za sťažnosť sa nepovažuje podanie, ktoré:
  - a) má charakter dopytu, vyjadrenia názoru, žiadosti, podnetu alebo návrhu,
  - b) poukazuje na konkrétne nedostatky v činnosti „VEK NÁDEJE“, Zariadenie sociálnych služieb Nové Zámky ktorých odstránenie alebo vybavenie je upravené v inom právnom predpise (napríklad Trestný poriadok, Správny súdny poriadok, zákon o petičnom práve a ďalšie),
  - c) je sťažnosťou podľa osobitného predpisu,
  - d) smeruje proti rozhodnutiu orgánu verejnej správy vydanému v konaní podľa osobitného predpisu (napríklad zákon o správnom konaní),
  - e) smeruje proti záverom kontroly, auditu, dohľadu, dozoru alebo inšpekcie podľa osobitného predpisu alebo
  - f) obsahuje utajované skutočnosti alebo z obsahu ktorého je zrejmé, že jeho vybavením ako sťažnosti podľa zákona o sťažnostiach by došlo k ohrozeniu utajovaných skutočností podľa osobitného predpisu.
- 3) Sťažnosťou nie je ani podanie:
  - a) orgánu verejnej moci, v ktorom upozorňuje na nedostatky v činnosti iného orgánu verejnej moci,
  - b) osoby poverenej súdom na vykonanie verejnej moci.
- 4) „VEK NÁDEJE“, Zariadenie sociálnych služieb Nové Zámky je povinné sťažnosť prijať. Prijatú žiadosť, na ktorej vybavenie nie je príslušný, postúpi najneskôr do 10 pracovných dní od doručenia orgánu verejnej správy príslušnému na jej vybavenie a zároveň o tom upovedomí sťažovateľa.
- 5) Podanie podľa bodu 2) písm. a), b), d), e) a f) alebo podľa bodu 3) písm. a) a b) označené ako sťažnosť „VEK NÁDEJE“, Zariadenie sociálnych služieb Nové Zámky odloží, o čom toho, kto podanie podal, písomne upovedomí do 15 pracovných dní od doručenia podania s uvedením

dôvodu. „VEK NÁDEJE“, Zariadenie sociálnych služieb Nové Zámky takéto podanie neodloží, ak je príslušný podanie vybaviť podľa osobitného predpisu.

#### **Článok 4** **Podávanie sťažností**

- 1) Sťažnosť musí byť písomná a možno ju podať v listinnej podobe na korešpondenčnú adresu sídla „VEK NÁDEJE“, Zariadenie sociálnych služieb Nové Zámky: Šoltésovej č. 2, 940 59 Nové Zámky alebo v elektronickej podobe (info@veknadeje-nz.sk).
- 2) Sťažnosť musí obsahovať meno, priezvisko a adresu pobytu sťažovateľa. Ak sťažnosť podáva právnická osoba, musí obsahovať jej názov a sídlo, meno a priezvisko osoby oprávnenej za ňu konať. Ak je sťažovateľovi možné doručiť písomnosti podľa zákona o sťažnostiach v elektronickej podobe, sťažnosť môže obsahovať aj adresu sťažovateľa na takéto doručenie.
- 3) Sťažnosť musí byť čitateľná a zrozumiteľná. Musí z nej byť jednoznačné proti komu smeruje, na aké nedostatky poukazuje a čoho sa sťažovateľ domáha.
- 4) Sťažnosť podaná v elektronickej podobe musí byť sťažovateľom autorizovaná podľa osobitného predpisu (§23 ods. 1 zákona č. 305/2013 Z.z.),
- 5) Ak sťažnosť podaná v elektronickej podobe nie je autorizovaná podľa osobitného predpisu (zákon č. 305/2013 Z.z.) ani odoslaná prostredníctvom prístupového miesta, ktoré vyžaduje úspešnú autentifikáciu sťažovateľa, sťažovateľ ju musí do 5 pracovných dní od jej podania potvrdiť, a to vlastnoručným podpisom, jej autorizáciou podľa osobitného predpisu (zákon č. 305/2013 Z.z.) alebo odoslaním prostredníctvom prístupového miesta, ktoré vyžaduje úspešnú autentifikáciu sťažovateľa, inak sa sťažnosť odloží. O odložení sťažnosti a dôvodoch jej odloženia orgán verejnej správy písomne upovedomí sťažovateľa do 15 pracovných dní od odloženia. Sťažovateľom sa na účely podania v elektronickej podobe 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, „VEK NÁDEJE“, Zariadenie sociálnych služieb Nové Zámky sťažnosť podanú v elektronickej podobe odloží.
- 6) Ak sa sťažovateľ dostaví do „VEK NÁDEJE“, Zariadenie sociálnych služieb Nové Zámky osobne podať sťažnosť, ktorú nemá vyhotovenú písomne, „VEK NÁDEJE“, Zariadenie sociálnych služieb Nové Zámky sťažovateľa prijme a umožní mu, aby si sťažnosť v listinnej podobe vyhotovil. Ak sa do „VEK NÁDEJE“, Zariadenie sociálnych služieb Nové Zámky dostaví osoba, ktorej zdravotný stav bráni, aby si sťažnosť v listinnej podobe vyhotovila sama, za túto osobu ju vyhotoví zamestnanec

„VEK NÁDEJE“, zariadenie sociálnych služieb Nové Zámky. Povinnosť sťažovateľa uviesť všetky potrebné náležitosti tým nie je dotknutá.

- 7) Písomne podanú sťažnosť môže prijať riaditeľ „VEK NÁDEJE“, Zariadenie sociálnych služieb Nové Zámky alebo zástupca riaditeľa ZSS, na ich pokyn sťažnosť zaeviduje zamestnanec na úseku riaditeľa do registratúrneho denníka.

## **Článok 5**

### **Evidencia sťažností**

- 1) „VEK NÁDEJE“, Zariadenie sociálnych služieb Nové Zámky vedie centrálnu Evidenciu sťažností (Príloha č. 1 tejto smernice) oddelene od evidencie ostatných písomností. Evidencia obsahuje:
  - a) dátum doručenia a dátum zapísania sťažnosti, opakovanej sťažnosti a ďalšej opakovanej sťažnosti,
  - b) meno, priezvisko a adresa pobytu sťažovateľa, v prípade právnickej osoby jej názov a sídlo, meno a priezvisko osoby oprávnenej za ňu konať,
  - c) predmet sťažnosti,
  - d) dátum pridelenia sťažnosti na vybavovanie a komu bola pridelená,
  - e) výsledok prešetrenia sťažnosti,
  - f) prijaté opatrenia a termíny ich splnenia,
  - g) dátum vybavenia sťažnosti, opakovanej sťažnosti alebo odloženia ďalšej opakovanej sťažnosti,
  - h) výsledok prekontrolovania predchádzajúcej sťažnosti alebo prešetrenia opakovanej sťažnosti,
  - i) dátum postúpenia sťažnosti orgánu príslušnému na jej vybavenie,
  - j) dôvody, pre ktoré orgán verejnej správy sťažnosť odložil,
  - k) poznámku.
- 2) Opakovaná sťažnosť a ďalšia sťažnosť sa eviduje v roku, v ktorom bola doručená. V poznámke sa uvedie číslo sťažnosti, s ktorou súvisí.
- 3) Za vedenie evidencie sťažností je zodpovedný poverený zamestnanec úseku riaditeľa „VEK NÁDEJE“, Zariadenie sociálnych služieb Nové Zámky.

## Článok 6

### Príslušnosť na vybavenie sťažnosti

- 1) Na vybavenie sťažnosti je príslušný orgán, do ktorého pôsobnosti patrí činnosť, o ktorej sa sťažovateľ domnieva, že ňou boli porušené jeho práva alebo právom chránené záujmy.
- 2) Sťažnosť nesmie byť pridelená na prešetrovanie a vybavenie tomu, proti komu smeruje, ani zamestnancovi v jeho riadiacej pôsobnosti.
- 3) Z prešetrovania a vybavenia sťažnosti je vylúčený:
  - a) zamestnanec „VEK NÁDEJE“, Zariadenie sociálnych služieb Nové Zámky, 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 „VEK NÁDEJE“, Zariadenie sociálnych služieb Nové Zámky, proti ktorému sťažnosť smeruje, alebo k predmetu sťažnosti.

## Článok 7

### Lehoty na vybavenie sťažnosti

- 1) „VEK NÁDEJE“, Zariadenie sociálnych služieb Nové Zámky je povinné sťažnosť vybaviť **do 60 pracovných dní**.
- 2) Ak je sťažnosť náročná na prešetrovanie, môže riaditeľ „VEK NÁDEJE“, Zariadenie sociálnych služieb Nové Zámky lehotu podľa bodu 1) predĺžiť pred jej uplynutím o 30 pracovných dní. Lehotu nemôže predĺžiť splnomocnený zástupca, ktorý sťažnosť prešetruje. „VEK NÁDEJE“, Zariadenie sociálnych služieb Nové Zámky oznámi predĺženie lehoty sťažovateľovi bezodkladne, písomne, s uvedením dôvodu prečo bolo predĺženie lehoty nevyhnutné.
- 3) Lehota na vybavenie sťažnosti začína plynúť prvým pracovným dňom nasledujúcim po dni jej doručenia „VEK NÁDEJE“, Zariadenie sociálnych služieb Nové Zámky.

## Článok 8

### Spolupráca sťažovateľa

- 1) Riaditeľ „VEK NÁDEJE“, Zariadenie sociálnych služieb Nové Zámky je oprávnený v nevyhnutnom rozsahu (§ 6 ods. 2 zákona o sťažnostiach) písomne vyzvať sťažovateľa na spoluprácu s určením spôsobu jej poskytnutia a s poučením, že v prípade neposkytnutia spolupráce alebo jej neposkytnutia v stanovenej lehote, sťažnosť odloží podľa § 6 ods. 1 písm. i) zákona o sťažnostiach.

- 2) Ak sťažovateľ v odôvodnených prípadoch preukáže, že lehota na poskytnutie spolupráce nie je dostatočná, môže pred jej uplynutím písomne požiadať o určenie novej lehoty. „VEK NÁDEJE“, Zariadenie sociálnych služieb Nové Zámky môže určiť novú lehotu sťažovateľovi na poskytnutie spolupráce.
- 3) V čase odoslania výzvy na poskytnutie spolupráce do jej poskytnutia, lehota na vybavenie sťažnosti neplynie.

## **Článok 9**

### **Prešetrovanie a vybavovanie sťažnosti**

- 1) Prešetrovanie a vybavovanie sťažnosti zabezpečuje riaditeľ „VEK NÁDEJE“, Zariadenie sociálnych služieb Nové Zámky.
- 2) Prešetrením sťažnosti sa zisťuje skutočný stav veci a jeho súlad alebo rozpor so všeobecne záväznými právnymi predpismi.
- 3) Pri prešetrovaní sťažnosti sa vychádza z jej predmetu, bez ohľadu na sťažovateľa a toho, proti komu sťažnosť smeruje, ako aj na to, ako ju sťažovateľ označil.
- 4) Z prešetrovanej sťažnosti sa vyhotoví *Zápisnica o prešetrení sťažnosti*, ktorá musí obsahovať všetky náležitosti podľa § 19 ods. 1 zákona o sťažnostiach.
- 5) 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.
- 6) Sťažnosť je prešetrená prerokovaním zápisnice o prešetrení sťažnosti.
- 7) Vzhľadom na rôznorodosť zamerania sťažností a ich smerovanie do odborných činností „VEK NÁDEJE“, Zariadenie sociálnych služieb Nové Zámky, sú na požiadanie riaditeľa povinné podieľať sa na ich vybavení osoby s prípadnou odbornou spôsobilosťou na riešenie predmetu sťažnosti a to súčinnosťou na jej prešetrení. Oznámenia výsledku prešetrenia sťažností je oprávnený podpisovať iba riaditeľ „VEK NÁDEJE“, Zariadenie sociálnych služieb Nové Zámky.
- 8) 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 rovnako písomne oznámi sťažovateľovi.
- 9) Riaditeľ „VEK NÁDEJE“, Zariadenie sociálnych služieb Nové Zámky je povinný vytvárať vhodné materiálne, technické a personálne podmienky na prešetrenie sťažnosti.



## **Článok 10**

### **Odloženie sťažnosti**

- 1) „VEK NÁDEJE“, Zariadenie sociálnych služieb Nové Zámky sťažnosť odloží, ak:
  - a) neobsahuje náležitosti podľa § 5 ods. 2 zákona o sťažnostiach, a ak ide o sťažnosť podanú v elektronickej podobe aj podľa § 5 ods. 4 alebo ods. 5,
  - b) zistí sa, že vo veci, ktorá je predmetom sťažnosti, konal alebo koná súd, prokuratúra, iný orgán činný v trestnom konaní alebo koná iný orgán verejnej správy,
  - c) zistí sa, 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 ako 5 rokov,
  - e) ide o ďalšiu opakovanú sťažnosť podľa § 21 ods. 6 zákona o sťažnostiach,
  - f) ide o sťažnosť proti vybavovaniu sťažnosti podľa § 22 ods. 3 zákona o sťažnostiach,
  - g) ide o ďalšiu sťažnosť proti vybavovaniu 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 alebo sťažovateľ neudelil súhlas podľa § 8 ods. 2 zákona o sťažnostiach.

## **Článok 11**

### **Spoločné ustanovenia**

- 1) Ak sťažnosť podalo viac sťažovateľov spoločne „VEK NÁDEJE“, Zariadenie sociálnych služieb Nové Zámky, písomnosti súvisiace s vybavovaním sťažnosti zašle sťažovateľovi, ktorý je na zozname uvedený ako prvý.
- 2) Ak si sťažovateľ zvolí zástupcu, ktorý v jeho mene podáva sťažnosť, súčasťou podania sťažnosti musí byť aj úradne overené splnomocnenie na zastupovanie sťažovateľa.

## **Článok 12**

### **Záverečné ustanovenia**

- 1) Každý zamestnanec „VEK NÁDEJE“, Zariadenie sociálnych služieb Nové Zámky je povinný v konaní o sťažnostiach postupovať podľa tejto smernice a podľa zákona č. 9/2010 Z.z. o sťažnostiach.
- 2) Každý zamestnanec je povinný zachovávať mlčanlivosť o skutočnostiach, ktoré sa dozvedel pri prešetrovaní alebo vybavovaní sťažnosti.
- 3) Táto smernica nadobúda platnosť dňom jej podpisu a účinnosť dňom 1. marca 2018.
- 4) Každá zmena v smernici sa môže vykonať len formou písomného a očíslovaného dodatku.
- 5) Vedúci zamestnanci sú povinní oboznámiť nových zamestnancov so smernicou v deň nástupu do zamestnania, ostatných zamestnancov najneskôr do 10 kalendárnych dní od nadobudnutia účinnosti tejto smernice.

V Nových Zámkoch, dňa 28. februára 2018

**Ing. Peter Mészáros**  
riaditeľ

Prílohy:

1. Evidencia sťažností
2. Zápisnica o prešetroaní sťažnosti
3. Záznam o ústnej sťažnosti
4. Záznam o oboznámení sa s internou smernicou

## Evidencia sťažností

P.č.	Dátum doručenia sťažnosti	Meno, priezvisko, adresa sťažovateľa	Predmet sťažnosti	Odložená ÁNO/NIE	Kedy a komu bola sťažnosť pridelená na prešetrenie	Výsledok šetrenia	Opatrenia, termíny	Dátum odoslania oznámenia sťažovateľovi

## Zápisnica o prešetrení sťažnosti

### Z Á P I S N I C A o p r e š e t r e n í s ť a ž n o s t i

číslo .....

Orgán verejnej správy príslušný na vybavenie sťažnosti	
Predmet sťažnosti	
Dátum doručenia sťažnosti	
Obdobie prešetrovania sťažnosti	
Meno a priezvisko sťažovateľa, adresa	
Proti komu sťažnosť smeruje	
Kto riešil sťažnosť, kedy a komu bola sťažnosť postúpená na prešetrenie	
Výsledok prešetrenia	

Prijaté opatrenia a termíny ich splnenia	
Prílohy k záznamu	
Spôsob oboznámenia sťažovateľovi o výsledku prešetrenia	
Dátum oboznámenia sťažovateľa s výsledkami prešetrenia	
Poznámka	

V Nových Zámkoch ..... dňa.....

Zapísal ..... podpis

Na vedomie:

.....  
podpis sťažovateľa

## Záznam o ústnej sťažnosti

### Z Á Z N A M o ústnej sťažnosti

Meno a priezvisko sťažovateľa (FO)	
Adresa sťažovateľa (FO)	
Názov a sídlo právnickej osoby (PO)	
Meno a priezvisko osoby oprávnenej konať za právnickú osobu (PO)	
Deň a hodina vyhotovenia písomného zápisu ústnej sťažnosti	
Proti komu sťažnosť smeruje	
Sťažnosť poukazuje na tieto nedostatky	

Sťažovateľ sa domáha	
-------------------------	--

Názov a adresa orgánu verejnej správy	
Písomný záznam vyhotovili	
Pri ústnom podaní boli prítomní	

Podpis sťažovateľa (FO): .....

Podpis oprávnenej osoby (PO): .....

Podpisy autorov záznamu:  
.....  
.....

V ....., dňa .....

## Príloha č. 4

## Záznam o oboznámení sa s internou smernicou

Názov internej smernice:	<b>Zabezpečenie postupu vybavovania sťažností č. 3/2018/ÚR</b>				
Por. č.	Titl.	Meno	Priezvisko	Dátum	Podpis