



Organizačná smernica  
**Určenie spôsobu podávania sťažností**

**OS č. 3/2020**  
Verzia č. 2  
Platnosť od 01.11.2021

## Určenie spôsobu podávania sťažností

Vypracoval	Schválil
Meno a priezvisko: PhDr. Dana Begová	Meno a priezvisko: Ing. Juraj Šuppa
Pracovná pozícia: sociálna pracovníčka	Pracovná pozícia: riaditeľ
Dátum: 01.11.2020	Dátum: 01.11.2020
Podpis:	Podpis:



Organizačná smernica  
**Určenie spôsobu podávania sťažností**

**OS č. 3/2020**  
Verzia č. 2  
Platnosť od 011.01.2021

## **ROZDELOVNÍK**

Výtlačok č.1: riaditeľ

Výtlačok č.2: sociálny pracovník

Výtlačok č.3: zdravotná sestra

Výtlačok č.4: opatrovatelky



Organizačná smernica  
**Určenie spôsobu podávania sťažností**

**OS č. 3/2020**  
Verzia č. 2  
Platnosť od 011.01.2021

LIST ZMIEN

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



Organizačná smernica  
**Určenie spôsobu podávania sťažností**

**OS č. 3/2020**  
Verzia č. 2  
Platnosť od 011.01.2021

## OBSAH

Kapitola	Názov kapitoly	Strana
	Rozdeľovník	2
	List zmien	3
	Obsah	4
1	Úvodné ustanovenia	5
1.1	Účel vydania	5
1.2	Súvisiace predpisy	5
2	Terminológia	5
3	Prijímanie a evidencia sťažností	6
4	Utajenie totožnosti sťažovateľa	8
5	Prešetrovanie a vybavovanie sťažností	8
6	Záverečné ustanovenia	9



## 1. Úvodné ustanovenia

### 1.1 Účel vydania

Táto smernica popisuje postup pri podávaní, prijímaní, evidovaní a prešetrovaní sťažností, a písomnom oznámení výsledku prešetrovania sťažností alebo prekontrolovania sťažností v Zariadení pre seniorov Slnečný lúč, n.o.

**Zároveň je metodickým usmernením k plneniu kritéria 2.9 podmienok kvality v sociálnych službách.**

### 1.2 Súvisiace predpisy

- Zákon č. 9/2010 Z.z. o sťažnostiach.
- Zákon č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách a o zmene a doplnení zákona č. 445/1991 Zb. o živnostenskom podnikaní (živnostenský zákon) v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o sociálnych službách“) a to najmä kritérium 2.9 podmienok kvality, prílohy č.2 tohto zákona.

## 2. Terminológia

### Pojmy:

**Sťažnosťou** podľa zákona o sociálnych službách je podanie fyzickej osoby alebo právnickej osoby (ďalej len „sťažovateľ“), ktorým sa

- a) domáha ochrany svojich práv alebo právom chránených záujmov, o ktorých sa domnieva, že boli porušené činnosťou alebo nečinnosťou Zariadenia pre seniorov Slnečný lúč, n.o.
- b) poukazuje na konkrétne nedostatky, najmä na porušenie právnych predpisov, ktorých odstránenie je v pôsobnosti Zariadenia pre seniorov Slnečný lúč, n.o.

**Podanie** je ústne alebo písomné a posudzuje sa podľa obsahu. Sťažnosťou je podanie

- a) ktoré má názov „sťažnosť“ a podľa svojho obsahu je sťažnosťou v súlade s ustanoveniami zákona o sťažnostiach,
- b) ktoré nemá názov „sťažnosť“, ale podľa svojho obsahu je sťažnosťou v súlade s ustanoveniami zákona o sťažnostiach,

Ak podanie obsahuje viacero častí, z ktorých

- a) niektoré nie sú sťažnosťou, riaditeľ zariadenia ich označí a osoba príslušná na vybavenie sťažnosti vybaví ako sťažnosť iba tie časti podania, ktoré sú sťažnosťou. Ostatné časti sa môžu odstúpiť príslušnému zamestnancovi na vybavenie ako podnetu v zmysle procesu a podmienky kvality č. 2.9 zákona o sociálnych službách,
- b) všetky sú sťažnosťami avšak na vybavenie niektorých častí nie je Zariadenie pre seniorov Slnečný lúč, n.o. príslušné, osoba príslušná na vybavenie sťažnosti vybaví iba tie časti, na ktorých je zariadenie príslušné. Ostatné časti sa odstúpia na príslušnú inštitúciu.



Organizačná smernica  
**Určenie spôsobu podávania sťažností**

**OS č. 3/2020**  
Verzia č. 2  
Platnosť od 011.01.2021

**Sťažnosťou nie je** podanie ktoré

- a) má charakter dopytu, vyjadrenia, názoru, žiadosti, oznámenia, podnetu alebo návrhu a nie je v ňom jednoznačne vyjadrené, ochrany akého svojho práva alebo právom chráneného záujmu sa osoba domáha,
- b) poukazuje na konkrétne nedostatky v činnosti orgánu verejnej správy, ktorých odstránenie alebo vybavenie je upravené iným právnym predpisom (napr. Občiansky súdny poriadok, Trestný poriadok a pod.),
- c) je sťažnosťou podľa osobitného predpisu (napr. zákon č. 400/2009 Z. z., č. 511/1992 Zb.), alebo
- d) smeruje proti rozhodnutiu orgánu verejnej správy vydanému v konaní podľa iného právneho predpisu (napr. Správny poriadok),
- e) je podaním orgánu verejnej správy, v ktorom upozorňuje na nedostatky v činnosti iného orgánu verejnej správy,
- f) je podaním osoby poverenej súdom na výkon verejnej moci.

Zariadenia pre seniorov Slnečný lúč, n.o. podanie označené ako sťažnosť vráti tomu, kto ho podal, bezodkladne po tom, čo zistí, že nie je sťažnosťou najneskôr do 30 pracovných dní od jej doručenia s uvedením dôvodu.

V prípade, že takéto podanie sa týka poskytovaných sociálnych služieb, môže byť podľa charakteru a závažnosti odstúpené príslušnému zamestnancovi, kde je ďalej riešené ako

**podnet v súvislosti s podmienkami kvality, kritériom 2.7. zákona o sociálnych službách.**

### **3.Prijímanie a evidencia sťažností**

3.1 Zariadenie pre seniorov Slnečný lúč, n.o. je povinné sťažnosť prijať. V zariadení pre seniorov Slnečný lúč, n.o. sťažnosti prijíma riaditeľ zariadenia vo svojej kancelárii, ktorá je označená ako „Miesto pre prijímanie sťažností“. Sťažnosť sa podáva spravidla písomne, ústne do záznamu, faxom alebo elektronickou poštou. Sťažnosť podaná elektronickou poštou, bez zaručeného elektronického podpisu, sa považuje za písomnú iba vtedy, ak ju sťažovateľ do 5 pracovných dní od jej podania písomne potvrdí podpisom, inak sa odloží. O ústnej sťažnosti, ktorú nemožno vybaviť ihneď pri jej podaní sa vyhotoví záznam, ktorý musí taktiež obsahovať deň a hodinu, priezviská zamestnancov, ktorí záznam vyhotovili a ktorí boli prítomní pri ústnom podaní sťažnosti. Sťažovateľovi sa záznam predloží na prečítanie a podpis. Na požiadanie vydá rovnopis záznamu sťažovateľovi.

3.2 Zamestnanec nie je povinný záznam vyhotoviť, ak s ním sťažovateľ pri ústnom podaní sťažnosti nespôlupracuje, alebo ak sa domáha činnosti v rozpore s právnymi predpismi. Ak sťažovateľ odmietne vyhotovenie záznamu, zariadenie takúto sťažnosť neprijme. Ak sťažovateľ odmietne záznam podpísať, zamestnanec doplní poznámku o odmietnutí podpísania a záznam odloží.



Organizačná smernica  
**Určenie spôsobu podávania sťažností**

**OS č. 3/2020**  
Verzia č. 2  
Platnosť od 011.01.2021

- 3.3 V prípade, že sa jedná o podanie v súvislosti s poskytovanými sociálnymi službami, môže byť v prípade nespolupráce sťažovateľa prizvaný sociálny pracovník a podanie sa môže ďalej riešiť v rámci sociálneho poradenstva alebo ako podnet v súvislosti s podmienkami kvality, kritériom 2.7 zákona o sociálnych službách.
- 3.3 Opakovaná sťažnosť a ďalšia opakovaná sťažnosť sa eviduje v roku, v ktorom bola doručená. V poznámke sa uvedie číslo sťažnosti, s ktorou súvisí.
- 3.4 Evidencia sťažností musí obsahovať tieto údaje:
- poradové číslo
  - dátum doručenia a dátum zapísania sťažnosti, opakovanej sťažnosti a ďalšej opakovanej sťažnosti,
  - meno, priezvisko, adresu trvalého alebo prechodného pobytu sťažovateľa, u právnickej osoby názov a sídlo, meno a priezvisko osoby oprávnenej za ňu konať,
  - predmet sťažnosti,
  - dátum pridelenia sťažnosti na prešetrenie a komu bola pridelená,
  - výsledok prešetrenia (opodstatnená alebo neopodstatnená)
  - prijaté opatrenia a termíny ich splnenia
  - dátum vybavenia sťažnosti, opakovanej sťažnosti alebo odloženia ďalšej opakovanej sťažnosti,
  - výsledok prekontrolovania predchádzajúcej sťažnosti alebo prešetrenia opakovanej sťažnosti,
  - dátum postúpenia sťažnosti orgánu príslušnému na jej vybavenie,
  - dôvody, pre ktoré orgán verejnej správy sťažnosť odložil,
  - poznámku.
- 3.5 Prijatú sťažnosť, na ktorej vybavenie nie je zariadenie oprávnené, postúpi najneskôr do 10 pracovných dní od doručenia orgánu verejnej správy príslušnému na jej vybavenie, alebo zriaďovateľovi a zároveň upovedomí o tom sťažovateľa.
- 3.6 Ak sťažnosť nemá požadované náležitosti, nie je zrozumiteľná, alebo ak chýbajú informácie potrebné na jej prešetrenie, zariadenie písomne vyzve sťažovateľa aby sťažnosť v lehote 10 pracovných dní od doručenia písomnej výzvy doplnil, alebo s ním dohodne preklasifikovanie sťažnosti na podnet v zmysle podmienky kvality 2.7. zákona o sociálnych službách a rieši ju podľa príslušného postupu.
- 3.7 V prípade opakovaných sťažností v tej istej veci sa postupuje tak, že riaditeľ prekontroluje správnosť vybavenia predchádzajúcej sťažnosti, o čom vyhotoví záznam. Ak bola predchádzajúca sťažnosť vybavená správne, riaditeľ zariadenia oznámi sťažovateľovi túto skutočnosť s odôvodnením a poučením, že ďalšie opakované sťažnosti alebo s ním dohodne preklasifikovanie sťažnosti na podnet.
- 3.8 Ak sa prekontrolovaním vybavenia predchádzajúcej sťažnosti zistí, že nebola vybavená správne, opakovanú sťažnosť zariadenie prešetří a vybaví.



#### **4. Utajenie totožnosti sťažovateľa**

- 4.1 Ak sťažovateľ požiadal, aby sa jeho totožnosť utajila, alebo ak je jej utajenie v záujme náležitého vybavenia sťažnosti, pri prešetrovaní sťažnosti sa postupuje len na základe jej odpisu, v ktorom sa neuvádza nič z toho, čo by umožňovalo identifikáciu sťažovateľa. Každý zúčastnený, komu je sťažovateľova totožnosť známa, je povinný o nej zachovať mlčanlivosť.
- 4.2 Ak sťažovateľ požiadal o utajenie svojej totožnosti, ale predmet sťažnosti neumožňuje jej prešetrenie bez uvedenia niektorého z údajov o jeho osobe, treba ho o tom bezodkladne upovedomiť. Súčasne ho poučí, že vo vybavovaní sťažnosti sa bude pokračovať len vtedy, ak v určenej lehote písomne udelí súhlas s uvedením potrebného údajov o svojej osobe, alebo sa s ním dohodne preklasifikovanie sťažnosti na podnet.
- 4.3 Sťažnosť, v ktorej sťažovateľ požiadal o utajenie svojej totožnosti, na ktorej vybavenie zariadenie nie je oprávnené, riaditeľ zariadenia najneskôr do 10 pracovných dní od jej doručenia vráti sťažovateľovi s uvedením dôvodu.

#### **5. Prešetrovanie a vybavovanie sťažnosti**

- 5.1 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.
- 5.2 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.
- 5.3 Sťažnosť nesmie prešetrovať a vybavovať ten, proti komu smeruje, ani zamestnanec v jeho riadiacej pôsobnosti.
- 5.4 Z prešetrovania a vybavovania sťažnosti je vylúčený:
  - a) zamestnanec zariadenia, 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, proti ktorému sťažnosť smeruje, alebo k predmetu sťažnosti.
- 5.5 Z prešetrenej sťažnosti sa vyhotoví **Zápisnica o prešetrení sťažnosti**, ktorá musí obsahovať všetky náležitosti. 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 prešetrená prerokovaním zápisnice o prešetrení sťažnosti.
- 5.6 Vzhľadom na rôznorodosť zamerania sťažností a ich smerovanie do odborných činností zariadenia, sú na požiadanie riaditeľa tieto 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 zariadenia.
- 5.7 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.





Organizačná smernica  
**Určenie spôsobu podávania sťažností**

**OS č. 3/2020**  
Verzia č. 2  
Platnosť od 01.01.2021

- 5.8 Zariadenie Slniečný lúč, n.o. je povinné sťažnosť vybaviť do 60 pracovných dní. Lehota začína plynúť prvým pracovným dňom nasledujúcim po dni doručenia sťažnosti.
- 5.9 Zariadenie pre seniorov Slniečný lúč, n.o. predkladá správnej rade informáciu o prijímaní, evidovaní a vybavovaní sťažností v zariadení podľa jeho pokynov.

### **6. Záverečné ustanovenia**

Každý, kto je príslušný na prešetrenie a vybavenie sťažností je povinný postupovať v súlade s ustanoveniami zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach.

O skutočnostiach, ktoré sa dozvedeli pri vybavovaní sťažností sú zamestnanci zariadenia povinní zachovávať mlčanlivosť.

Táto povinnosť sa vzťahuje aj na podnety, ktoré nie sú sťažnosťami a sú riešené v súvislosti s poskytovaním sociálnych služieb inými opatreniami ako pri sťažnostiach.

So smernicou sú oboznámení všetci klienti a rodinní príslušníci vhodným spôsobom.

Táto OS je záväzná pre všetkých zamestnancov a sú povinní sa s ňou preukázateľne oboznámiť.

Kontrolou dodržiavania je poverený spracovateľ.

OS nadobúda platnosť dňom vydania 01.01.2021