




Dokument postupu o vybavovaní sťažností a podnetov

Verzia	03	Platná od	15.05.2024
Revízia		Platná od	
Počet výtlačkov	11	Registratúrna značka	AB7/A/10
Výtlačok číslo			

	Vypracoval	Posúdil	Schválil
Meno	PhDr. Iveta Vörösová, MBA	Mgr. Erika Čičmanová, MBA	PhDr. Iveta Vörösová, MBA
Funkcia	riaditeľka ZSS	manažérka kvality	riaditeľka ZSS
Dátum	13.05.2024	13.05.2024	13.05.2024
Podpis			


	Proces riadenia sťažností a pripomienok Dokument postupu	AB16/I. MP03.DP01
	Dokument postupu o vybavovaní sťažností a podnetov	Strana 2/12

OBSAH

Článok I Základné ustanovenia	3
Článok II Vymedzenie pojmu sťažnosť	3
Článok III Podávanie, prijímanie, evidencia a odloženie sťažnosti	5
Článok IV Prešetrovanie a vybavovanie sťažností	7
Článok V Lehota na vybavenie sťažnosti	9
Článok VI Opakovaná sťažnosť, ďalšia opakovaná sťažnosť, sťažnosť proti vybavovaniu sťažnosti a sťažnosť proti odloženiu sťažnosti	9
Článok VII Kontrola vybavovania sťažností	10
Článok VIII Podnety	10
Článok IX Spoločné a záverečné ustanovenia	11
DETERMINUJÚCA DOKUMENTÁCIA	12
SKRATKY	12
Rozdeľovník	12

PRÍLOHY

- **AB16/I.MP03F01 Záznam o podaní oznámenia, podnetu, pripomienky alebo návrhu**
- **AB16/I.MP03.F02 Sťažnosť – výzva na spoluprácu**
- **AB16/I.MP03.F03 Záznam o odložení sťažnosti**
- **AB16/I.MP03.F04 Odloženie sťažnosti – upovedomenie**
- **AB16/I.MP03.F05 Poverenie zamestnanca/ov prešetrovaním sťažnosti**
- **AB16/I.MP03.F06 Harmonogram prešetrovania sťažnosti**
- **AB16/I.MP03.F07 Sťažnosť – postúpenie**
- **AB16/I.MP03.F08 Zápisnica o výsledku prešetrovania sťažnosti**
- **AB16/I.MP03.F09 Oznámenie výsledku prešetrovania sťažnosti**
- **Ab16/I.MP03.F10 Záznam z pohovoru**

	Proces riadenia sťažností a pripomienok Dokument postupu	AB16/I. MP03.DP01
	Dokument postupu o vybavovaní sťažností a podnetov	Strana 3/12

Článok I

Základné ustanovenia

1. Tento dokument postupu v súlade so zákonom č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov (ďalej aj „zákon o sťažnostiach“) upravuje postup pri podávaní, vybavovaní a kontrole vybavovania sťažností v podmienkach „KAMILKA“, Zariadenie sociálnych služieb Maňa v Mani (ďalej len „ZSS“). Dokument je vypracovaný zároveň v súlade s Procesom riadenia sťažností a pripomienok, ktorý je v ZSS prijatý a ktorého súčasťou sú aj všetky formuláre spomenuté v ňom.

2. Podľa tejto smernice postupujú:

- a) riaditeľ ZSS,
- b) manažér kvality,
- b) vedúci úsekov ZSS,
- c) zamestnanci ZSS,
- d) prijímatelia sociálnej služby,
- e) ostatní.

Článok II

Vymedzenie pojmu sťažnosť

1. Sťažnosť je podanie fyzickej osoby alebo právnickej osoby (ďalej len „sťažovateľ“), ktorým


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

2. Podanie sa posudzuje podľa obsahu.

3. Ak podanie obsahuje viacero častí, z ktorých

- a) niektoré nie sú sťažnosťou podľa bodov. 4 a 5 tejto smernice, ZSS vybaví ako sťažnosť iba tie časti podania, ktoré sú sťažnosťou podľa tejto smernice; časti podania, ktoré nie sú sťažnosťou, ZSS sťažovateľovi nevráti a v oznámení výsledku prešetrenia sťažnosti uvedie dôvody ich neprešetrenia,
- b) všetky sú sťažnosťami podľa tejto smernice, avšak na vybavenie niektorých nie je ZSS príslušné, vybaví ZSS iba tie časti sťažnosti, na ktorých vybavenie je príslušné; ostatné časti sťažnosti postúpi podľa čl. III. bod 4 tejto smernice orgánu verejnej správy príslušnému na ich vybavenie.

4. Sťažnosťou podľa tejto smernice nie je podanie, ktoré:

	Proces riadenia sťažností a pripomienok Dokument postupu	AB16/I. MP03.DP01
	Dokument postupu o vybavovaní sťažností a podnetov	Strana 4/12

- a) má charakter dopytu, vyjadrenia, názoru, žiadosti, podnetu alebo návrhu,
- b) poukazuje na konkrétne nedostatky v činnosti ZSS, ktorých odstránenie alebo vybavenie je upravené iným právnym predpisom (napr. občiansky súdny poriadok, trestný poriadok a pod.),
- c) je sťažnosťou podľa osobitného predpisu (napr. exekučný poriadok, zákon o prokuratúre a pod.),
- d) smeruje proti rozhodnutiu ZSS vydanému v konaní podľa iného právneho predpisu (napr. správny poriadok a pod.),
- 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 (napr. Exekučný poriadok).

5. Sťažnosťou podľa tejto smernice nie je ani podanie

- a) orgánu verejnej správy, v ktorom upozorňuje na nedostatky v činnosti iného orgánu verejnej správy,
- b) osoby poverenej súdom na výkon verejnej moci (napr. výkon exekučnej činnosti).


6. ZSS podanie označené ako sťažnosť odloží po tom, čo zistí, že nie je sťažnosťou podľa bodu 4 písm. a), b), d), e) a f) alebo podľa bodu 5 o čom toho, kto podanie podal, písomne upovedomí do 15 pracovných dní od jeho doručenia, s uvedením dôvodu. ZSS takéto podanie neodloží, ak je ho príslušný vybaviť podľa iného právneho predpisu (napr. zákon č. 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám). Dôvod odloženia sa zapíše na formulári *AB16/I.MP03.F03 Záznam o odložení sťažnosti* a upovedomí o tom sťažovateľa – formulár *AB16/I.MP03.F04 Odloženie sťažnosti – upovedomenie*.

7. Ak na vybavenie podania ZSS nie je príslušné, napr. podľa bodu 4 písm. c), postúpi ho tomu, kto je na jeho vybavenie príslušný podľa osobitného predpisu a súčasne to oznámi tomu, kto ho podal, a to najneskôr do 10 pracovných dní od jeho doručenia ZSS. Postúpenie zrealizuje na formulári *AB16/I.MP03.F07 Sťažnosť – postúpenie*.

8. Podanie podľa bodu 4 písm. d), z ktorého je zrejmé, že smeruje proti rozhodnutiu, ktoré nie je právoplatné, ZSS vybavuje ako odvolanie a súčasne to oznámi tomu, kto ho podal. Ak na vybavenie takéhoto ZSS nie je príslušné, postúpi ho do piatich pracovných dní od jeho doručenia orgánu, ktorý napadnuté rozhodnutie vydal, o čom upovedomí toho, kto podanie podal.


9. Ak sťažovateľ požiada o utajenie svojej totožnosti, postupuje ZSS podľa § 8 zákona o sťažnostiach.

Článok III

	Proces riadenia sťažností a pripomienok Dokument postupu	AB16/I. MP03.DP01
	Dokument postupu o vybavovaní sťažností a podnetov	Strana 5/12

Podávanie, prijímanie, evidencia a odloženie sťažnosti

1. Sťažnosť musí byť podaná písomne a možno ju podať v listinnej alebo elektronickej podobe.
2. Sťažnosť podaná v elektronickej podobe musí byť sťažovateľom autorizovaná podľa osobitného predpisu alebo odoslaná prostredníctvom prístupového miesta, ktoré vyžaduje úspešnú autentifikáciu sťažovateľa.
3. Ak sťažnosť podaná v elektronickej podobe nie je autorizovaná, sťažovateľ ju musí do piatich pracovných dní od jej podania potvrdiť vlastnoručným podpisom, jej autorizáciou alebo jej odoslaním prostredníctvom prístupového miesta, vyžadujúceho úspešnú autentifikáciu sťažovateľa, inak sa sťažnosť odloží. Ak potvrdenie sťažnosti obsahuje iné údaje než sťažnosť podaná elektronickej podobe, ZSS sťažnosť odloží. Dôvod odloženia sa zapíše na formulári *AB16/I.MP03.F03 Záznam o odložení sťažnosti*. O odložení sťažnosti a dôvodoch jej odloženia ZSS písomne upovedomí sťažovateľa do 15 pracovných dní od odloženia – formulár *AB16/I.MP03.F04 Odloženie sťažnosti – upovedomenie*.
4. Sťažnosti sa prijímajú v podateľni ZSS. Každý zamestnanec ZSS je povinný prijať sťažnosť sťažovateľa alebo zabezpečiť jej prijatie prostredníctvom vedúceho zamestnanca úseku, ktorého sa sťažnosť týka (ďalej len „prijímateľ sťažnosti“). Sťažnosti na stravovanie je možné zaznamenať i v dokumente *AE1/III.ZD14K Kniha – Sťažnosti na stravovanie*.
5. Podanie označené ako sťažnosť, podané na ZSS, sa doručí riaditeľovi ZSS na oboznámenie sa s jeho obsahom. Následne cez podateľňu ZSS riaditeľ pridelí toto podanie vedúcemu úseku, ktorého sa sťažnosť týka. Ak sa sťažnosť týka vedúceho úseku, sťažnosť sa pridelí na vybavenie riaditeľovi ZSS. Príslušný vedúci úseku ZSS (riaditeľ ZSS) podľa tejto smernice podanie preskúma a rozhodne o tom, či spĺňa náležitosti sťažnosti v zmysle zákona o sťažnostiach a tejto smernice. V prípade, ak ide o sťažnosť, zaeviduje sa v *AE1/III.ZD03K Centrálnej evidencii sťažností*. K podanej sťažnosti zodpovedný zamestnanec vypíše formulár *AB16/I.MP03.F01 Záznam o podaní oznámenia, podnetu, pripomienky alebo návrhu*. Po posúdení relevantnosti obsahu podania môže toto podanie preklasifikovať zo sťažnosti na dopyt, vyjadrenie, názor, žiadosť, návrh alebo podnet a rozhodne o tom, ktorý zamestnanec bude tento podnet ďalej riešiť, alebo či bude odstúpený do riešenia v rámci niektorého procesu.
6. Prijatú sťažnosť, na ktorej vybavenie nie je ZSS príslušné, postúpi ZSS najneskôr do desiatich pracovných dní od doručenia orgánu verejnej správy príslušnému na jej vybavenie na formulári *AB16/I.MP03.F07 Sťažnosť – postúpenie* a zároveň o tom upovedomí sťažovateľa, okrem prípadu v § 8 ods. 3 zákona o sťažnostiach (formulár *AB16/I.MP03.F03 Záznam o odložení sťažnosti*).
7. Sťažnosť musí obsahovať meno, priezvisko, adresu trvalého pobytu alebo prechodného 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") a musí byť sťažovateľom podpísaná. Ak je sťažovateľovi možné doručiť písomnosti podľa zákona o sťažnostiach v elektronickej podobe, sťažnosť môže obsahovať aj adresu sťažovateľa na takéto doručenie.

	Proces riadenia sťažností a pripomienok Dokument postupu	AB16/I. MP03.DP01
	Dokument postupu o vybavovaní sťažností a podnetov	Strana 6/12

8. Ak sťažnosť neobsahuje náležitosti podľa bodu 6 a ak ide o sťažnosť podanú v elektronickej podobe aj podľa bodu 2 alebo 3, ZSS ju odloží podľa bodu 14 a).


9. Ak sťažnosť nie je v súlade s bodom 6, alebo ak chýbajú informácie potrebné na jej prešetrenie, ZSS písomne vyzve sťažovateľa, aby sťažnosť v lehote desiatich pracovných dní od doručenia písomnej výzvy sťažovateľovi doplnil, súčasne ho poučí, že inak sťažnosť odloží – formulár *AB16/I.MP03.F02 Sťažnosť – výzva na spoluprácu*. V zmysle procesu riadenia sťažností a pripomienok sa ZSS sťažnosťou bude zaoberať aj keď nesplní podmienky zákona o sťažnostiach, ale sa môže chápať ako návrh alebo pripomienka k poskytovaným službám.

10. Ak sa sťažovateľ dostaví do ZSS podať sťažnosť, ktorú nemá vyhotovenú písomne, ZSS mu umožní, aby si sťažnosť v listinnej podobe vyhotovil. Ak sa do ZSS dostaví osoba, ktorej zdravotný stav bráni, aby si sťažnosť v listinnej podobe vyhotovila sama, za túto osobu je vyhotoví riaditeľom poverený zamestnanec.

11. Ak si sťažovateľ zvolí zástupcu, ktorý v jeho mene podáva sťažnosť, súčasťou sťažnosti musí byť splnomocnenie s osvedčeným podpisom zastupovať sťažovateľa; ak sa sťažnosť podáva v elektronickej podobe, postupuje sa pri zastupovaní sťažovateľa podľa osobitného predpisu (zákon 305/2013 Z.z. v platnom znení).

12. Centrálnu evidenciu sťažností (ďalej len „centrálna evidencia“) podaných ZSS vedie zamestnanec poverený evidenciou došlej pošty. Centrálna evidencia musí obsahovať najmä tieto údaje:

- a) spisové číslo,
- b) dátum doručenia a dátum zapísania sťažnosti, opakovanej sťažnosti a ďalšej opakovanej sťažnosti,
- c) údaje podľa bodu 7,
- d) predmet sťažnosti,
- e) dátum pridelenia sťažnosti na prešetrenie,
- f) prešetrujúci (meno, priezvisko, podpis),
- g) výsledok prešetrenia sťažnosti,
- h) prijaté opatrenia
- ch) termíny splnenia opatrení,
- i) dátum vybavenia sťažnosti, opakovanej sťažnosti alebo odloženia ďalšej opakovanej sťažnosti,
- j) výsledok prekontrolovania predchádzajúcej sťažnosti alebo prešetrenia opakovanej sťažnosti,
- k) dátum postúpenia sťažnosti orgánu príslušnému na jej vybavenie,
- l) dôvody, pre ktoré orgán verejnej správy sťažnosť odložil,
- m) poznámka.

	Proces riadenia sťažností a pripomienok Dokument postupu	AB16/I. MP03.DP01
	Dokument postupu o vybavovaní sťažností a podnetov	Strana 7/12

13. Opakovaná sťažnosť a ďalšia opakovaná sťažnosť sa eviduje v roku, v ktorom bola doručená. V poznámke sa uvedie číslo sťažnosti, s ktorou súvisí.

14. ZSS sťažnosť odloží ak:

- a) neobsahuje náležitosti podľa čl. III. bodu 7 a pri elektronickej sťažnosti aj podľa bodov 2 a 3,
- b) zistí, že vo veci, ktorá je predmetom sťažnosti, koná 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 čl. III. bodu 11,
- d) od udalosti, ktorej sa predmet sťažnosti týka, uplynulo v deň jej doručenia viac než päť rokov,
- e) ide o ďalšiu opakovanú sťažnosť podľa čl. VI. bod 4,
- f) ide o sťažnosť proti vybaveniu sťažnosti podľa čl. VI. bod. 8,
- g) mu bola zaslaná na vedomie,
- h) sťažovateľ neposkytol spoluprácu podľa § 16 ods. 1 zákona o sťažnostiach, alebo ak spoluprácu neposkytol v lehote podľa § 16 ods. 2 zákona o sťažnostiach alebo
- i) sťažovateľ neudelil súhlas podľa § 8 ods. 2 zákona o sťažnostiach.

15. ZSS odloží sťažnosť, ktorú sťažovateľ pred jej vybavením písomne vezme späť, alebo ak sťažovateľ písomne ZSS pred vybavením sťažnosti oznámi, že na jej vybavení netrvá.

16. O odložení sťažnosti a dôvodoch jej odloženia podľa bodu 14 písm. b) až f) ZSS sťažovateľa písomne upovedomí do desiatich pracovných dní od odloženia sťažnosti – formulár *AB16/I.MP03.D04 Odloženie sťažnosti – upovedomenie*.


17. V prípade, ak sťažnosť podalo viac sťažovateľov spoločne alebo ak si sťažovateľ zvolí zástupcu, postupuje sa pri vybavovaní sťažnosti podľa § 5 ods. 8 a 9 zákona o sťažnostiach.

Článok IV

Prešetrovanie a vybavovanie sťažností

1. Sťažnosť pridelenú podľa čl. III. bod 5 tejto smernice prešetruje a vybavuje:

- a) vedúci úseku ZSS, ak ide o sťažnosť podanú na zamestnanca úseku,
- b) riaditeľ ZSS, ak ide o sťažnosť podanú na:
 - a. vedúceho úseku ZSS,
 - b. činnosť viacerých úsekov ZSS.

	Proces riadenia sťažností a pripomienok Dokument postupu	AB16/I. MP03.DP01
	Dokument postupu o vybavovaní sťažností a podnetov	Strana 8/12

2. Sťažnosť nesmie byť pridelená na prešetrovanie a vybavenie tomu, proti komu smeruje, ani zamestnancovi ZSS v jeho riadiacej pôsobnosti.

3. Z prešetrovania a vybavenia sťažnosti je vylúčený:

- a) zamestnanec ZSS, 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 ZSS, proti ktorému sťažnosť smeruje, alebo k predmetu sťažnosti.

4. Zamestnanec, ktorému bola sťažnosť pridelená pripraví poverenie na šetrenie sťažnosti – formulár *AB16/I.MP03.F05 Poverenie zamestnanca/ov prešetrením sťažnosti* a súčasne vypracuje *AB16/I.MP03.F06 Harmonogram prešetrenia sťažnosti*. Oba predloží na schválenie riaditeľovi ZSS.

5. Zamestnanec príslušný na vybavenie sťažnosti, je povinný 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, o čom vykoná záznam do formulára *AB16/I.MP03.F10 Záznam z pohovoru*.

6. Zamestnanec poverený vybavením sťažnosti vyhotovuje zápisnicu o prešetrení sťažnosti (ďalej len „zápisnica“) – formulár *AB16/I.MP03.F08 Zápisnica o výsledku prešetrenia sťažnosti*, ktorá obsahuje najmä náležitosti určené v § 19 zákona o sťažnostiach.


7. 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.

8. 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. Ak je podľa obsahu iba časť podania sťažnosťou, prešetrí sa iba v tomto rozsahu. Ak sa sťažnosť skladá z viacerých samostatných bodov, prešetruje sa každý z nich. Ak nemožno sťažnosť alebo jej časť prešetriť, uvedie sa o tom informácia v zápisnici o prešetrení sťažnosti a oznámi sťažovateľovi.

9. Sťažnosť je prešetrená prerokovaním zápisnice o prešetrení sťažnosti so sťažovateľom. Ak ju nemožno prerokovať, sťažnosť je prešetrená dorúčením jedného vyhotovenia zápisnice o prešetrení sťažnosti.

10. Sťažnosť je vybavená odoslaním písomného oznámenia výsledku jej prešetrenia sťažovateľovi – formulár *AB16/I.MP03.F09 Oznámenie výsledku prešetrenia sťažnosti*. V oznámení sa uvedie, či je sťažnosť opodstatnená alebo neopodstatnená. Oznámenie musí obsahovať odôvodnenie výsledku prešetrenia sťažnosti, ktoré vychádza zo zápisnice. Ak je sťažnosť opodstatnená, v oznámení sa uvedie, že zodpovednému subjektu boli uložené povinnosti uvedené v zápisnici.

11. Ak má sťažnosť viacero častí, musí písomné oznámenie obsahovať výsledok prešetrenia každej z nich. Ak je podanie sťažnosťou iba v časti, výsledok prešetrenia sa písomne oznamuje iba k tejto časti.

	Proces riadenia sťažností a pripomienok Dokument postupu	AB16/I. MP03.DP01
	Dokument postupu o vybavovaní sťažností a podnetov	Strana 9/12

Článok V


Lehota na vybavenie sťažnosti

1. ZSS je povinný sťažnosť vybaviť do 60 pracovných dní.
2. Ak je sťažnosť náročná na prešetrenie, môže riaditeľ ZSS alebo ním splnomocnený vedúci zamestnanec lehotu podľa bodu 1 predĺžiť pred jej uplynutím o 30 dní. Lehotu nemôže predĺžiť splnomocnený vedúci zamestnanec, ktorý sťažnosť prešetruje. ZSS oznámi predĺženie lehoty sťažovateľovi bezodkladne, s uvedením dôvodu, prečo je predĺženie lehoty nevyhnutné.
3. Lehota na vybavenie sťažnosti začína plynúť prvým pracovným dňom nasledujúcim po dni jej doručenia do ZSS (ak je príslušné na vybavenie); v prípade sporu o príslušnosť lehota na vybavenie sťažnosti začína plynúť prvým pracovným dňom nasledujúcim po dni doručenia rozhodnutia podľa § 11 ods. 3 a 4 zákona o sťažnostiach.

Článok VI

Opakovaná sťažnosť, ďalšia opakovaná sťažnosť, sťažnosť proti vybavovaniu sťažnosti a sťažnosť proti odloženiu sťažnosti

1. Opakovaná sťažnosť je sťažnosť toho istého sťažovateľa, v tej istej veci, ak v nej neuvádza nové skutočnosti.
2. Na vybavenie opakovanej sťažnosti je príslušný subjekt, ktorý predchádzajúcu sťažnosť vybavil, ak to nie je v rozpore s čl. IV. ods. 2 a 3 smernice. V prípade takéhoto rozporu určí zamestnanca na vybavenie tejto sťažnosti riaditeľ. Takto určený zamestnanec prekontroluje správnosť vybavenia predchádzajúcej sťažnosti, o čom vyhotoví záznam. Pri vyhotovení záznamu postupuje primerane podľa § 19 zákona o sťažnostiach. Ďalšia opakovaná sťažnosť sa odloží podľa čl. III ods. 14 písm. e) smernice.
3. Ak bola predchádzajúca sťažnosť vybavená správne, oznámi sa táto skutočnosť s odôvodnením a poučením, že ďalšie opakované sťažnosti ZSS odloží. Ak sa prekontrolovaním vybavenia predchádzajúcej sťažnosti zistí, že nebola vybavená správne, subjekt príslušný na vybavenie sťažnosti opakovanú sťažnosť prešetrí a vybaví.
4. Ďalšia opakovaná sťažnosť je sťažnosť toho istého sťažovateľa podaná po opakovanej sťažnosti v tej istej veci, ak v nej sťažovateľ neuvádza nové skutočnosti. Správnosť vybavenia ďalšej opakovanej sťažnosti ZSS opätovne neprekontroluje a ďalšiu opakovanú sťažnosť odloží podľa čl. III. ods. 14 e) a o čom sťažovateľa neupovedomí.
5. Sťažnosť iného sťažovateľa v tej istej veci, ktorú ZSS už vybavil, sa neprešetruje. Výsledok jej prešetrenia sa oznámi sťažovateľovi.

	Proces riadenia sťažností a pripomienok Dokument postupu	AB16/I. MP03.DP01
	Dokument postupu o vybavovaní sťažností a podnetov	Strana 10/12

6. Opakovanú sťažnosť je ZSS povinný vybaviť v lehote podľa čl. V. tejto smernice.
7. Sťažnosť, v ktorej sťažovateľ vyjadruje nesúhlas s vybavovaním svojej predchádzajúcej sťažnosti je novou sťažnosťou proti postupu ZSS pri vybavovaní sťažnosti.
8. Sťažnosť proti postupu ZSS pri vybavovaní sťažnosti nie je opakovanou sťažnosťou, a to ani vtedy, ak v nej sťažovateľ opakuje skutočnosti z predchádzajúcej sťažnosti.
9. Sťažnosť podľa ods. 7 vybaví:
 - a) riaditeľ ZSS, ak pôvodná sťažnosť bola vybavená podľa čl. IV. ods. 1 písm. a) tejto smernice,
 - b) najbližší nadriadený orgán (Nitriansky samosprávny kraj), ak pôvodná sťažnosť bola vybavená podľa čl. IV. ods. 1 písm. b) tejto smernice.
10. Sťažnosť proti vybavovaniu sťažnosti je subjekt príslušný na vybavenie sťažnosti povinný vybaviť v lehote podľa čl. V.

Článok VII

Kontrola vybavovania sťažností


1. Kontrolu vybavovania sťažností podľa tejto smernice vykonáva riaditeľ ZSS.
2. Ten, kto sťažnosť vybavuje podľa čl. IV. ods. 1 a 2 tejto smernice, je oprávnený kontrolovať, či sa opatrenia prijaté na odstránenie nedostatkov a príčin ich vzniku riadne plnia. Ak sa pri tejto kontrole zistí, že opatrenia prijaté na odstránenie nedostatkov a príčin ich vzniku sa neplnia riadne, informuje o tejto skutočnosti ten, kto vykonáva túto kontrolu, riaditeľa ZSS.

Článok VIII

Podnety

1. ZSS zabezpečuje podávanie pripomienok a návrhov všetkých zainteresovaných strán. Tieto môžu využiť najmä poštový styk alebo osobný kontakt. Pre možnosť podať pripomienku alebo návrh prijímateľov sociálnej služby sa vyčleňujú nasledovné nástroje:

- v rámci prípravy individuálneho plánu,
- Stravovacia komisia,
- Rada prijímateľov sociálnej služby,
- denné stretnutia,
- komunitné stretnutia,
- schránky na pripomienky,

	Proces riadenia sťažností a pripomienok Dokument postupu	AB16/I. MP03.DP01
	Dokument postupu o vybavovaní sťažností a podnetov	Strana 11/12

- dotazníky.
2. V závislosti na zdroji získania podnetu príslušný zamestnanec:
- a) vyrieši požiadavku na mieste, ak to povaha veci a jeho kompetencia umožňuje. O ad-hoc vyriešenej požiadavke nerobí záznam, ak sa požiadavka neopakuje, alebo nepresahuje rámec bežných denných požiadaviek.
 - b) zaznamená požiadavku, ak je záznam nariadený, alebo sa nedá vyriešiť na mieste alebo presahuje rámec bežných denných požiadaviek, alebo uzná za nutné ju zaznamenať.
 - V rámci prípravy individuálneho plánu sa do neho zaznamenajú všetky požiadavky prijímateľov sociálnej služby.
 - V rámci zasadnutia stravovacej komisie sa zaznamenajú všetky požiadavky prijímateľov sociálnej služby, ktoré menia pôvodnú ponuku jedál, alebo sú podané ku kvalite stravovania.
 - Zo stránok na pripomienky sa odložia všetky pripomienky, ktoré sa nedajú vyriešiť ad-hoc, alebo sa pravidelne opakujú.

Článok IX


Spoločné a záverečné ustanovenia

1. Tento dokument postupu je záväzný pre všetkých zúčastnených vymenovaných v Článku 1 ods. 2.
2. Tento dokument postupu nadobúda účinnosť dňa 15.05.2024.
3. Dňom nadobudnutia účinnosti tohto dokumentu postupu stráca účinnosť Smernica o postupe pri vybavovaní sťažností a pripomienok z 28.04.2021.

DETERMINUJÚCA DOKUMENTÁCIA

Externá

- Zákon č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách v znení neskorších predpisov.
- Zákon č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov.

	Proces riadenia sťažností a pripomienok Dokument postupu	AB16/I. MP03.DP01
	Dokument postupu o vybavovaní sťažností a podnetov	Strana 12/12

- Zákon č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov.
- Zákon č. 54/2019 Z. z. o ochrane oznamovateľov protispoločenskej činnosti a o zmene a doplnení niektorých zákonov.
- AB8/II.ZDEX02 Smernica o vnútornom systéme vybavovaní oznámení protispoločenskej činnosti v podmienkach Nitrianskeho samosprávneho kraja a organizácií v jeho zriaďovateľskej pôsobnosti.

SKRATKY

ZSS	Zariadenie sociálnych služieb
PTÚ	Prevádzkovo-technický úsek
ÚVSPaSR	Úsek výchovy, sociálnej práce a sociálnej rehabilitácie
OOÚ	Ošetrovateľsko-opatrovateľský úsek

Príloha č. 1 – Kontrolný list životného cyklu dokumentu

Rozdeľovník

Výtlačok		Miesto	Dátum prevzatia	Podpis
01	O01	riaditeľ ZSS		
02	O02	manažér kvality		
03	K01	vedúci ÚVSPaSR		
04	K02	vedúci PTÚ		
05	K03	vedúci OOÚ		
06	K04	dokumentácia A,B		
07	K05	dokumentácia C		
08	K06	dokumentácia PL		
09	K07	dokumentácia I.		
10	K08	dokumentácia zamestnanci		
11	K09	nástenka v ZSS		