

„LIPKA“, Zariadenie sociálnych služieb Lipová

## Smernica o postupe pri vybavovaní sťažností a pripomienok

	Vypracoval	Posúdil	Schválil
Meno	Danka Koleňáková	Erika Prístavková	Mgr. Ivan Trnka
Funkcia	vedúca ESÚ	sociálny pracovník	riaditeľ „LIPKA“, ZSS Lipová
Dátum	20.04.2021	20.04.2021	20.04.2021
Podpis			

## **Článok I. Základné ustanovenia**

1. Táto smernica v súlade so zákonom č. 9/2010 Z.z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov („ďalej len zákon o sťažnostiach“) upravuje postup pri podávaní, vybavovaní a kontrole vybavovania sťažností v podmienkach „LIPKA“, ZSS Lipová. Smernica je vypracovaná v súlade s Procesom riadenia sťažností a pripomienok, ktorý je v ZSS prijatý a ktorého súčasťou sú aj formuláre, spomenuté v tejto smernici.

2. Podľa tejto smernice postupujú:

- a) riaditeľ ZSS
- b) vedúci úsekov ZSS
- c) zamestnanci ZSS

## **Článok II. Vymedzenie pojmu sťažnosť**

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

- 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, ZSS vybaví 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:

- 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. v exekučnej činnosti).

6. ZSS podanie označené ako sťažnosť odloží po tom, či zistil, 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 príslušné ho vybaviť podľa iného právneho predpisu (napr. zák. č. 211/2000 Z.z. o slobodnom prístupe k informáciám). Dôvod odloženia sa zapíše na formulári „*Záznam o odložení sťažnosti*“ a upovedomí o tom sťažovateľa – formulár „*Oznámenie o doložení sťažnosti*“.

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 „*Postúpenie sťažnosti*“.

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.**

#### **Podávanie, prijímanie, evidencia a odloženie sťažnosti**

1. Sťažnosť musí byť podaná písomne a možno ju podať v listinnej alebo elektronickej forme.

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 5 pracovných dní od jej podania potvrdiť vlastnoručným podpisom, jej autorizáciou alebo odoslaním prostredníctvom prístupového miesta, vyžadujúceho úspešnú autentifikáciu

sťažovateľa, inak sa sťažnosť odloží. Ak potvrdenie sťažnosti obsahuje iné údaje než sťažnosť podaná v elektronickej podobe, ZSS sťažnosť odloží. Dôvod odloženia sa zapíše na formulári „Záznam o odložení sťažnosti“. O odložení sťažnosti a dôvodoch jej odloženia ZSS písomne upovedomí sťažovateľa do 15 pracovných dní od odloženia – formulár „Oznámenie o odložení sťažnosti“.

4. Sťažnosti sa prijímajú v podateľni ZSS. Každý zamestnanec je povinný prijať sťažnosť sťažovateľa, alebo zabezpečiť jej prijatie prostredníctvom vedúceho zamestnanca úseku, ktorého sa sťažnosť týka.

5. Podanie označené ako sťažnosť, podané na ZSS sa doručí riaditeľovi ZSS na oboznámenie sa s jeho obsahom. Následne cez podateľňu ZSS riaditeľ prideli toto podanie vedúcemu úseku, ktorého sa sťažnosť týka, spolu s poverením na vybavenie. Ak sa sťažnosť týka vedúceho úseku, sťažnosť sa prideli 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 Centrálnej evidencii sťažností. Po posúdení relevantnosti obsahu podania zodpovedný zamestnanec môže 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 podanie odstúpené do riešenia v rámci iného procesu.

6. Prijatú sťažnosť, na ktorej vybavenie nie je ZSS príslušné, postúpi ZSS najneskôr do 10 pracovných dní od doručenia orgánu verejnej správy príslušnému na jej vybavenie a zároveň upovedomí sťažovateľa, o jej odstúpení. (Okrem prípadu v § 8 ods. 3 zákona o sťažnostiach.)

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 takého doručenie.

8. Ak sťažnosť neobsahuje náležitosti podľa bodu 7. 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 v lehote desiatich pracovných dní od doručenia písomnej výzvy sťažnosť doplnil. Súčasne ho poučí, že inak sťažnosť odloží. V zmysle procesu riadenia sťažností a pripomienok sa ZSS môže sťažnosťou zaoberať, aj keď nesplní podmienky zákona o sťažnostiach, ak 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 ju vyhotoví riaditeľom poverený zamestnanec.

11. Ak si sťažovateľ zvolí zástupcu, ktorý v jeho mene podáva sťažnosť, súčasťou sťažnosti musí byť splnomocnenie zastupovať sťažovateľa; ak sa sťažnosť podáva v elektronickej podobe, postupuje sa pri zastupovaní sťažovateľa podľa osobitného predpisu.

12. Centrálnu evidenciu sťažností podaných v ZSS vedie poverený zamestnanec. Centrálna evidencia musí obsahovať najmä tieto údaje:

- spisové číslo
- dátum doručenia a dátum zapísania sťažnosti, opakovanej sťažnosti a ďalšej opakovanej sťažnosti,
- údaje podľa bodu 7.
- predmet sťažnosti
- dátum pridelenia sťažnosti na prešetrenie
- prešetrujúci (meno, priezvisko, podpis)
- výsledok prešetrenia sťažnosti
- prijaté opatrenia
- termíny splnenia opatrení
- dátum vybavenia sťažnosti, opakovanej sťažnosti alebo odloženia ďalšej opakovanej sťažnosti
- výsledok prekontrolovania predchádzajúcej sťažnosti alebo prešetrenia 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
- poznámka

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:

- sťažnosť neobsahuje náležitosti podľa čl. III. Bodu 7. a pri elektronickej sťažnosti aj podľa bodov 2 a3
- pri vyhotovení z ústne podanej sťažnosti sťažovateľ odmietne podpísať záznam
- pri sťažnosti, ktorú podal zástupca sťažovateľa /týka sa inej osoby/ nie je splnomocnenie zastupovať sťažovateľa v predmetnej veci
- ak je zrejmé, že v predmetnej veci koná súd, prokuratúra alebo iný orgán činný v trestnom konaní
- ak od udalosti v predmete sťažnosti uplynulo viac ako 5 rokov
- ak ide o ďalšiu opakovanú sťažnosť
- ide o sťažnosť proti vybaveniu sťažnosti (čl. VI. bod 8.)
- ak mu bola zaslaná len na vedomie
- ak sťažovateľ neposkytol spoluprácu podľa § 16 ods. 1 zák. o sťažnostiach, alebo ak neposkytol spoluprácu v určenej lehote alebo
- ak sťažovateľ neudelil súhlas podľa § 16 ods. 2 zákona o sťažnostiach.

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

16. O odložení sťažnosti a dôvodoch jej odloženia podľa bodu 14 písm. b) až f) ZSS sťažovateľ písomne upovedomí do 10 pracovných dní od odloženia sťažnosti.

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 sťažnosti podané na zamestnanca úseku,
  - b) riaditeľ ZSS, ak ide o sťažnosť podanú na:
    - vedúceho úseku ZSS
    - činnosť viacerých úsekov ZSS
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:
  - zamestnanec ZSS, ak sa zúčastnil na činnosti, ktorá je predmetom sťažnosti,
  - 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 a súčasne vypracuje harmonogram na prešetrenie sťažnosti, ktoré 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 písomný záznam.
6. Zamestnanec poverený vybavením sťažnosti vyhotovuje zápisnicu o prešetrení sťažnosti (ďalej len „zápisnica“) – formulár zápisnica, ktorá obsahuje najmä náležitosti určené v § 19 zákona o sťažnostiach.
7. Prešetrovaním sťažnosti sa zisťuje stav veci a jeho súlad alebo rozpor so všeobecne záväznými 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 sa sťažovateľovi.
9. Sťažnosť je prešetrená prerokovaním zápisnice o prešetrení sťažnosti so sťažovateľom. Ak ju nemožno prerokovať, sťažnosť je prešetrená doručením jedného vyhotovenia zápisnice o prešetrení sťažnosti.
10. Sťažnosť je vybavená odoslaním písomného výsledku jej prešetrenia sťažovateľovi. 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.

## **Článok V. Lehota na vybavenie sťažnosti**

1. ZSS je povinné 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 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), o čom sťažovateľa neupovedomí.

5. Sťažnosť iného sťažovateľa v tej istej veci, ktorú ZSS už vybavil, sa neprešetruje. Výsledok jej prešetrenia sa oznámi sťažovateľovi.

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 riaditeľa ZSS.

**Článok VIII.**  
**Spoločné a záverečné ustanovenia**

1. Táto smernica je záväzná pre všetkých zamestnancov ZSS.
2. Táto smernica nadobúda účinnosť dňa 21.4.2021