

Gerium, Pri trati 47, 821 06 Bratislava



Smernica č. 2/2024 EP Postup pri vybavovaní sťažností

Názov poskytovateľa sociálnej služby	Gerium
Sídlo poskytovateľa sociálnej služby	Pri trati 47, 821 06 Bratislava
Miesto poskytovania sociálnej služby	Zariadenie pre seniorov, Pri trati 47, 821 06 Bratislava Zariadenie pre seniorov a Zariadenie opatrovateľskej služby, Smolnícka 3, 821 03 Bratislava
Poradové číslo vnútorného predpisu	2/2024 EP
Schválila :	PhDr. Miroslava Čembová, MPH , riaditeľka
Dátum schválenia vnútorného predpisu	
Platnosť vnútorného predpisu	01.02.2024
Účinnosť vnútorného predpisu	31.1.2024
Ruší sa vnútorný predpis	3/2023 zo dňa 03.01.2023
Prílohy	

Článok I.
Úvodné ustanovenie

Na zabezpečenie plnenia úloh v oblasti postupu pri podávaní, vybavovaní a kontrole vybavovania sťažností fyzických osôb alebo právnických osôb, v podmienkach Gerium, Zariadenie pre seniorov Pri trati 47, 821 06 Bratislava a Zariadenie pre seniorov a Zariadenie opatrovateľskej služby, Smolnícka 3, 821 03 Bratislava (ďalej len Gerium),

v y d á v a m

v zmysle zákona NR SR č. 9/2010 o sťažnostiach v znení neskorších predpisov, smernicu

Postup pri vybavovaní sťažností

Článok II.

Všeobecné ustanovenia

1. V zmysle zákona NR SR č. 9/2010 o sťažnostiach v znení neskorších predpisov (ďalej len „Zákon o sťažnostiach“) je:

a) vybavovaním sťažnosti - prijímanie, evidenciac, prešetrovanie a vybavenie sťažnosti,

b) vybavením sťažnosti vrátenie, odloženie sťažnosti, oznámenie výsledku prešetrovania sťažnosti alebo oznámenie výsledku prekontrolovania správności vybavenia predchádzajúcej sťažnosti.

2. **Sťažnosť je podanie fyzickej alebo právnickej osoby, ktorým sa sťažovateľ:**

a) domáha ochrany svojich práv alebo právom chránených záujmov, o ktorých sa domnieva, že boli porušené činnosťou alebo nečinnosťou orgánu verejnej správy,

- b) poukazuje na konkrétne nedostatky, najmä na porušenie právnych predpisov, ktorých odstránenie je v pôsobnosti orgánu verejnej správy.
 - c) podanie sa posudzuje podľa obsahu.
3. Sťažnosťou v zmysle zákona NR SR č. 9/2010 o sťažnostiach v znení neskorších prepisov nie je podanie, ktoré:
- a) má charakter dopytu, vyjadrenia, názoru, žiadosti, podnetu alebo návrhu,
 - b) poukazuje na konkrétne nedostatky v činnosti orgánu verejnej správy, ktorých odstránenie alebo vybavenie je upravené osobitným predpisom (Např. Trestný poriadok, Správny súdny poriadok...),
 - c) je sťažnosťou podľa osobitného predpisu (Např. Zákon NR SR č. 233/1995 Z. z. o súdnych exekútoroch a ich exekučnej činnosti (Exekučný poriadok) v znení neskorších),
 - d) smeruje proti rozhodnutiu orgánu verejnej správy vydanému v konaní podľa osobitného predpisu (Např. zákon č. 71/1967 Zb. o správnom konaní.),
 - e) smeruje proti záverom kontroly, auditu, dohľadu, dozoru alebo inšpekcie podľa osobitného predpisu (Např. 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 prepisov 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.
5. Podanie podľa odseku 3 písm. a), b), d), e) a f) alebo podľa odseku 4 písm. a) a b) označené ako sťažnosť Gerium odloží, o čom toho, kto podanie podal, písomne upovedomí do 15 pracovných dní od doručenia podania s uvedením dôvodu. Gerium takéto podanie neodloží, ak je príslušný podanie vybaviť.

6. Ak na vybavenie podania nie je Gerium príslušný, 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, Gerium vybaví v zmysle zákona. Ak na vybavenie podania podľa odseku 3 písm. d) nie je príslušný, postúpi takéto podanie do piatich pracovných dní od jeho doručenia orgánu, ktorý napadnuté rozhodnutie vydal, o čom upovedomí toho, kto podanie podal.

8. Gerium, podanie označené ako sťažnosť vráti tomu, kto ho podal, bezodkladne po tom, čo zistí, že nie je sťažnosťou podľa článku II. bod 3 a 4, najneskôr do 30 pracovných dní od jeho doručenia, s uvedením dôvodu. Podanie postúpi Gerium tomu, kto je na jeho vybavenie príslušný a oznámi to tomu, kto ho podal najneskôr do 10 pracovných dní od doručenia.

Článok III.

Podávanie sťažností

1. Sťažnosť možno podať písomne, ústne, alebo elektronickou poštou (prostredníctvom zriadenej elektronickej schránky).

2. 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.

3. 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.
4. Sťažnosť podaná zariadeniu sociálnych služieb Gerium 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.
5. 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.
6. 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, a to 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.
7. Prijímateľ sťažnosti nie je povinný záznam vyhotoviť, ak s ním sťažovateľ pri ústnom podávaní sťažnosti nespolupracuje 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. 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.
10. O odložení sťažnosti a dôvodoch jej odloženia Gerium 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, Gerium sťažnosť podanú v elektronickej podobe odloží.
11. Ak sťažnosť neobsahuje náležitosti v súlade so zákonom o sťažnostiach a ak ide o sťažnosť podanú v elektronickej podobe, Gerium ju odloží podľa § 6 ods. 1 písm. a) zákona o sťažnostiach.
12. 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
13. Ak sa do zariadenia sociálnych služieb Gerium dostaví osoba, ktorej zdravotný stav bráni, aby si sťažnosť v listinnej podobe vyhotovila sama, za túto osobu ju vyhotoví zamestnanec Gerium. Povinnosť sťažovateľa uviesť náležitosti sťažnosti v zmysle zákona o sťažnostiach tým nie je dotknutá.

14. Písomnosti súvisiace s vybavovaním sťažnosti, ktorú podalo viac sťažovateľov spoločne a nie je v nej určené, komu z nich sa majú doručovať, Gerium zašle odpoveď sťažovateľovi, ktorý ako prvý uvádza údaje v súlade so zákonom o sťažnostiach.
15. 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).
16. Ak zástupca k sťažnosti splnomocnenie nepriloží, Gerium 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).
17. Sťažnosť adresovaná zamestnancovi alebo vedúcemu orgánu verejnej správy je sťažnosťou podanou orgánu verejnej správy.

Článok IV. ***Odloženie sťažnosti***

1. Gerium 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 okná 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) Gerium zariadenie sociálnych služieb odloží sťažnosť, ktorú sťažovateľ pred jej vybavením písomne vezme späť alebo ak sťažovateľ pre vybavením sťažnosti oznámi, že na jej vybavení netrvá,
- m) 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,
- n) podanie sťažnosti sa nesmie stať podnetom ani dôvodom na vyvodzovanie dôsledkov, ktoré by sťažovateľovi spôsobili akúkoľvek ujmu,
- o) informácie z dokumentácie súvisiacej s vybavovaním sťažnosti, ktoré sú chránené alebo ku ktorým je prístup obmedzený podľa osobitného predpisu sa nespřístupňujú (§8 až 12 zákona č. 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám v znení neskorších predpisov).

Článok V.
Utajenie totožnosti sťažovateľa

1. Totožnosť sťažovateľa Gerium povinné utajiť, ak o to sťažovateľ požiada. Gerium môže 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, Gerium 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 Gerium nie je príslušné, najneskôr do desiatich pracovných dní od jej doručenia vráti sťažovateľovi s uvedením dôvodu.

Článok VI.
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 požiadá, vydá sa mu rovnopis záznamu.
5. Poverený zamestnanec Zariadenia sociálnych služieb vedie centrálnu evidenciu sťažností v Knihe evidencie sťažností, podnetov a pripomienok.
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. Opakovaná sťažnosť a ďalšia opakovaná sťažnosť sa eviduje v roku, v ktorom bola doručená. V poznámke sa uvedie číslo sťažnosti, s ktorou súvisí.
8. Evidencia 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.

9. Jednotlivé organizačné úseky Gerium môžu v primeranej forme viesť vlastnú (pomocnú) evidenciu vybavovaných sťažností.

10. Gerium je povinný sťažnosť prijať. Prijatú sťažnosť, na ktorej vybavenie nie je oprávnený, postúpi najneskôr do 10 pracovných dní od doručenia orgánu verejnej správy príslušnému na jej vybavenie, alebo zriaďovateľovi (Hl. m. SR Bratislava) a zároveň upovedomí o tom sťažovateľa.

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

13. 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 Gerium 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 Gerium prešetrí a vybaví.

11. Prijímateľ sociálnej služby je oboznámený svojím kľúčovým sociálnym pracovníkom o možnosti podania sťažnosti/podnetu/pripomienky a to zrozumiteľným a jeho zdravotnému stavu primeraným spôsobom. V Zariadení sociálnych služieb sa môže prijímateľ sociálnej služby obrátiť s podnetom/sťažnosťou/pripomienkou na riaditeľku zariadenia, zástupkyňu riaditeľky, kľúčového sociálneho pracovníka, alebo iného zamestnanca, ktorého si vyberie .
12. Prijímateľ sociálnej služby je oboznámený svojím kľúčovým sociálnym pracovníkom o možnosti podania sťažnosti/podnetu/pripomienky a to zrozumiteľným a jeho zdravotnému stavu primeraným spôsobom. V Zariadení sociálnych služieb sa môže prijímateľ sociálnej služby obrátiť s podnetom/sťažnosťou/pripomienkou 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/podnetu/pripomienky prostredníctvom a jej umiestnenia do schránky sťažností, podnetov a pripomienok, ktorá je umiestnená vo vstupnej hale oboch organizačných súčastí Gerium, a je pravidelne vyberaná 1x za mesiac a jej obsah zaznamenávaný poverenými pracovníkmi – podrobnejší postup je uvedený v Smernici 7/2022 „Určenie postupov a pravidiel na zisťovanie spokojnosti prijímateľov sociálnych služieb so všetkými zložkami poskytovanej sociálnej služby (prostredie, starostlivosť, strava a pod.) a využívanie zistených skutočností pri zvyšovaní kvality poskytovanej sociálnej služby a určenie spôsobu podávania sťažnosti súvisiacej s poskytovaním sociálnej služby,,
14. „Postup pri vybavovaní sťažností“ je sprístupnená vo vstupnej hale Gerium oboch organizačných súčastí, u riaditeľky Gerium, u zástupkyňi riaditeľky, manažéra kvality a sociálnych pracovníkov Gerium. Predmetná smernica so všetkými potrebnými prílohami je dostupná i v elektronickej forme na webovom sídle Zariadenia sociálnych služieb.

Článok VII.
Lehota na vybavenie sťažnosti

1. Gerium zariadenie sociálnych služieb je povinný sťažnosť vybaviť najneskôr do 60 pracovných dní od jej doručenia.
2. Ak je sťažnosť náročná na prešetrenie, môže riaditeľka Gerium alebo ňou splnomocnený zástupca lehotu podľa odseku 1 predĺžiť pred jej uplynutím o 30 pracovných dní. Lehotu nemôže predĺžiť splnomocnený zástupca, ktorý sťažnosť prešetruje. Gerium 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 Gerium; 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.

Článok VIII.
Oboznamovanie s obsahom sťažnosti

Gerium 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.

Článok IX.
Spolupráca pri vybavovaní sťažnosti

1. Gerium 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 Gerium zodpovedné za prešetrenie sťažnosti určiť novú lehotu na poskytnutie spolupráce.
4. V čase od odoslania výzvy na poskytnutie spolupráce do jej poskytnutia lehota na vybavenie sťažnosti neplynie.

Článok X.
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, Gerium to uvedie v zápisnici o prešetrovaní sťažnosti a oznámi to sťažovateľovi.

3. Z prešetrovania a vybavovania sťažnosti je vylúčený:

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

4. Proces prešetrovania a vybavovania sťažností

- a) z prešetrenej sťažnosti sa vyhotoví *Zápisnica o prešetrovaní 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 prešetrovaní sťažnosti,
- c) Vzhľadom na rôznorodosť zamerania sťažností a ich smerovanie do odborných činností Gerium, sú na požiadanie riaditeľky osoby/zamestnanci s príslušnou odbornou spôsobilosťou povinní podieľať sa na ich vybavení a to i súčinnosťou na ich prešetrovaní. Oznámenia výsledku prešetrovania sťažností je oprávnená podpisovať iba riaditeľka,
- d) Výsledok prešetrovania sťažnosti sa písomne oznamuje sťažovateľovi - *Oznámením výsledku prešetrovania 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) Gerium 1x ročne zasiela zriaďovateľovi : HMSR BA - Oddelenie petícií a sťažností, počet vybavených a nevybavených sťažností.
- f) Gerium 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 Gerium predĺžiť lehotu na vybavenie pred jej uplynutím o ďalších 30 pracovných dní. Predĺženie lehoty sa oznámi bezodkladne sťažovateľovi, písomne, s uvedením dôvodu.

Článok XI.

Kontrola vybavovania sťažností

1. Kontrolu prijímania, evidencie, prešetrovania, vybavovania sťažností a opatrení prijatých na nápravu podľa tejto smernice vykonáva riaditeľka Gerium, prípadne osoba poverená riaditeľkou.
2. Gerium – zariadenie sociálnej služby, ktorý sťažnosť vybavil, je oprávnený kontrolovať, či sa opatrenia prijaté na odstránenie nedostatkov a príčin ich vzniku riadne plnia.

Článok XII.
Záverečné ustanovenia

1. Každý zamestnanec Zariadenia sociálnych služieb je povinný oboznámiť sa s touto smernicou a potvrdiť to písomne v - Oboznámení zamestnanca s „konkrétnym,, dokumentom, kde svojím podpisom potvrdí, že bola/bol oboznámená/ý s hore uvedeným dokumentom, porozumel/a mu a bude ho rešpektovať a uplatňovať pri poskytovaní sociálnych služieb v Zariadení sociálnych služieb.

2. Každý zamestnanec je povinný zachovávať mlčanlivosť o skutočnostiach, ktoré sa dozvedel pri prešetrovaní alebo vybavovaní sťažností.

3. Táto smernica nadobúda účinnosť dňa 01.01.2023

Bratislava, 03.01.2023

PhDr. Miroslava Čembová, MPH
Riaditeľka

13 Prílohy:

- 1 Výzva na doplnenie sťažností
- 2 Zápisnica o prešetroaní sťažností
- 3 Oznam Sťažovateľovi
- 4 Záznam o ústnom podaní sťažnosti, podnetu a pripomienky
- 5 Záznam o odložení sťažnosti, podnetu a pripomienky
- 6 Evidencia sťažností/podnetov/pripomienok Gerium
- 7 Postup pri podávaní sťažností - MAG HMSR

- 8 Informácie pre obyvateľov/ky - MAG HMSR
- 9 Vymenovanie komisie prešetrovania sťažností, podnetov a pripomienok
- 10 Vymenovanie stravovacej komisie
- 11 Kniha evidencie sťažností, podnetov a pripomienok
- 12 Tabuľka merania monitorovania
- 13 Základné informácie Centra právnej pomoci
- 14 Verejný ochranca práv /ombudsman
- 15 Dotazník spokojnosti
- 16 Smernica - Určenie postupov a pravidiel na zisťovanie spokojnosti prijímateľov sociálnych služieb so všetkými zložkami poskytovanej sociálnej služby (prostredie, starostlivosť, strava a pod.) a využívanie zistených skutočností pri zvyšovaní kvality poskytovanej sociálnej služby a určenie spôsobu podávania sťažnosti súvisiacej s poskytovaním sociálnej služby