

	Dom tretieho veku Bratislava - Petržalka	Ev. č.: MP03.D01
	Interný dokument - Smernica	Strana 1/8

Smernica

Zásady pre vybavovanie sťažností

Verzia	01	Platná od	05.08.2025
Revízia	00	Platná od	
Počet výtláčkov	01	Registratúrna značka	
Výtlačok číslo	01		

	Pre organizáciu upravil	Schválil
Meno	Mgr. Erika Foltány	Denisa Vágner, MSc., MBA
Funkcia	Manažér kvality	Riaditeľka zariadenia
Dátum	22.07.2025	05.08.2025
Podpis		

	Dom tretieho veku Bratislava - Petržalka	Ev. č.: MP03.D01
	Zásady pre vybavovanie sťažností	Strana 2/8

1. Účel smernice

- 1.1. Tento dokument popisuje zásady pre vybavovanie sťažností v Dome tretieho veku Bratislava - Petržalka (ďalej len „ZPS“) a to v zmysle zákona NR SR č. 9/2010 o sťažnostiach v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o sťažnostiach“). Táto smernica upravuje vnútorné pravidlá na plnenie úloh v oblasti postupu pri podávaní, vybavovaní a kontrole vybavovania sťažností fyzických osôb alebo právnických osôb, v podmienkach zariadení pre seniorov v zriaďovateľskej pôsobnosti HM SR BA, poskytujúcich sociálnu službu podľa § 35 a § 36 zákona 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 (ďalej len „zákon o sociálnych službách“).
- 1.2. V tejto smernici je upravený aj postup pre podania, ktoré nespĺnili charakter sťažnosti, ale boli podané s úmyslom podať sťažnosť v súvislosti s poskytovaním sociálnych služieb a ktorých riešenie má vzťah ku kritériu 1.9, 1.10 a 1.11 podmienok kvality, prílohy č. 2 zákona 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“).
- 1.3. Dopĺňa realizáciu Príručky implementácie podmienok kvality.

2. Rozsah platnosti

Tento dokument platí pre všetkých zamestnancov zariadenia.

3. Pojmy

- 3.1. 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 ZPS,
 - b) poukazuje na konkrétne nedostatky, najmä na porušenie právnych predpisov, ktorých odstránenie je v pôsobnosti ZPS.
- 3.2. 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,
- 3.3. Ak podanie obsahuje viacero častí, z ktorých
 - a) niektoré nie sú sťažnosťou, riaditeľka 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 podmienky kvality č. 2.7. zákona o sociálnych službách
 - b) Všetky sú sťažnosťami avšak na vybavenie niektorých častí nie je ZPS príslušné, osoba príslušná na vybavenie sťažnosti vybaví iba tie časti, na ktorých je ZPS príslušné. Ostatné časti sa odstúpia na príslušnú inštitúciu.
- 3.4. 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,

	Dom tretieho veku Bratislava - Petržalka	Ev. č.: MP03.D01
	Zásady pre vybavovanie sťažností	Strana 3/8

- 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.
- 3.5. ZPS 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.
- 3.6. Skratky:
- HMSR BA** – Hlavné mesto Slovenskej republiky Bratislava
- ZPS** - Zariadenie pre seniorov
- DTV** – Dom tretieho veku
- Prijímateľ** - Prijímateľ sťažnosti/zariadenie sociálnych služieb

4. Prijímanie a evidencia sťažností

- 4.1. 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.
- 4.2. Sťažnosť možno podať písomne, ústne, prostredníctvom mailu, alebo elektronickou poštou.
- 4.3. 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.
- 4.4. 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.
- 4.5. Ak sa sťažovateľ dostaví do ZPS osobne podať sťažnosť, ktorú nemá vyhotovenú písomne v súlade so zákonom o sťažnostiach, ZPS sťažovateľa prijme a umožní mu, aby si sťažnosť v listinnej podobe vyhotovil.
- 4.6. Ak sa do ZPS dostaví osoba, ktorej zdravotný stav bráni, aby si sťažnosť v listinnej podobe vyhotovil/a sama, za túto osobu ju vyhotoví zamestnanec ZPS. Povinnosť sťažovateľa uviesť náležitosti sťažnosti v zmysle zákona o sťažnostiach tým nie je dotknutá.
- 4.7. ZPS je povinné sťažnosť prijať. V ZPS sťažnosti prijíma sekretariát, ďalej sťažnosti môžu prijímať priamo: riaditeľka ZPS a vedúci zamestnanci jednotlivých úsekov ZPS, podľa vecnej príslušnosti sťažnosti, všetko v zmysle organizačného poriadku. O ústne podanej sťažnosti, ktorú nemožno vybaviť ihneď pri jej podaní, sa vyhotoví **Písomný záznam o ústnej sťažnosti, pripomienky, návrhu, podnetu [Príloha MP03.F04]**. Centrálnu evidenciu sťažností vedie **asistentka riaditeľky**. Spisová dokumentácia jednotlivých sťažností sa vedie oddelene od evidencie ostatných písomností tak, aby poskytovala údaje potrebné na kontrolu vybavovania sťažností.

	Dom tretieho veku Bratislava - Petržalka	Ev. č.: MP03.D01
	Zásady pre vybavovanie sťažností	Strana 4/8

- 4.8. Sťažovateľovi sa záznam predloží na prečítanie a podpis a ak požiadava, vydá sa mu rovnopis záznamu. 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.
- 4.9. Zamestnanec nie je povinný záznam vyhotoviť, ak s ním sťažovateľ pri ústnom podaní sťažnosti nespôsobuje, alebo ak sa domáha činnosti v rozpore s právnymi predpismi. Ak sťažovateľ odmietne vyhotovenie záznamu, ZPS takúto sťažnosť neprijme. Ak sťažovateľ odmietne záznam podpísať, zamestnanec doplní poznámku o odmietnutí podpísania a záznam odloží. V prípade, že sa jedná o podanie v súvislosti s poskytovanými sociálnymi službami, môže byť v prípade nespôsobu 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.
- 4.10. Opakovaná sťažnosť a ďalšia opakovaná sťažnosť sa eviduje v roku, v ktorom bola doručená. V poznámke sa uvedie číslo sťažnosti, s ktorou súvisí.
- 4.11. 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.
- 4.12. Prijatú sťažnosť, na ktorej vybavenie nie je ZPS oprávnený, postúpi najneskôr do 10 pracovných dní od doručenia orgánu verejnej správy príslušnému na jej vybavenie, alebo zriaďovateľovi a zároveň upovedomí o tom sťažovateľa. **Oznámenie o postúpení sťažnosti inému orgánu verejnej správy [Príloha MP03.F05]**
- 4.13. Ak sťažnosť nemá požadované náležitosti, nie je zrozumiteľná, alebo ak chýbajú informácie potrebné na jej prešetrenie, ZPS 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. **Výzva sťažovateľovi na spoluprácu a doplnenie informácií [Príloha MP03.F06]**
- 4.14. V prípade opakovaných sťažností v tej istej veci sa postupuje tak, že riaditeľka prekontroľuje správnosť vybavenia predchádzajúcej sťažnosti, o čom vyhotoví záznam. Ak bola predchádzajúca sťažnosť vybavená správne, riaditeľka ZPS oznámi sťažovateľovi túto skutočnosť s odôvodnením a poučením, že ďalšie opakované sťažnosti alebo s ním dohodne preklasifikovanie sťažnosti na podnet.
- 4.15. Ak sa prekontrolovaním vybavenia predchádzajúcej sťažnosti zistí, že nebola vybavená správne, opakovanú sťažnosť ZPS prešetrí a vybaví.
- 4.16. Ak sťažovateľ požiadaval, 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

	Dom tretieho veku Bratislava - Petržalka	Ev. č.: MP03.D01
	Zásady pre vybavovanie sťažností	Strana 5/8

- sa neuvádza nič z toho, čo by umožňovalo identifikáciu sťažovateľa. Každý zúčastnený, komu je sťažovateľova totožnosť známa, je povinný o nej zachovať mlčanlivosť.
- 4.17. 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.
 - 4.18. Sťažnosť, v ktorej sťažovateľ požiadal o utajenie svojej totožnosti, na ktorej vybavenie ZPS nie je oprávnené, riaditeľka najneskôr do 10 pracovných dní od jej doručenia vráti sťažovateľovi s uvedením dôvodu.
 - 4.19. Písomnosti súvisiace s vybavovaním sťažnosti, ktorú podalo viac sťažovateľov spoločne a nie je v nej určené, komu z nich sa majú doručovať, ZPS zašle odpoveď sťažovateľovi, ktorý je v zozname viacerých sťažovateľov ako prvý a uvádza údaje v súlade so zákonom o sťažnostiach.
 - 4.20. 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).
 - 4.21. Ak zástupca k sťažnosti splnomocnenie nepriloží, ZPS 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).
 - 4.22. Sťažnosť adresovaná zamestnancovi alebo vedúcemu orgánu verejnej správy je sťažnosťou podanou orgánu verejnej správy.
 - 4.23. Podanie sťažnosti sa nesmie stať podnetom ani dôvodom na vyvodzovanie dôsledkov, ktoré by sťažovateľovi spôsobili akúkoľvek ujmu.
 - 4.24. Informácie z dokumentácie súvisiacej s vybavovaním sťažnosti, ktoré sú chránené alebo ku ktorým je prístup obmedzený podľa osobitného predpisu sa nesprístupňujú (§8 až 12 zákona č. 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám v znení neskorších predpisov).
 - 4.25. Prijímateľ sociálnej služby je 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 ZPS a je pravidelne vyberaná min 2x za mesiac asistentkou riaditeľa.
 - 4.26. 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 ZPS sa môže prijímateľ sociálnej služby obrátiť s podnetom/sťažnosťou/pripomienkou na riaditeľku zariadenia, zástupkyňu riaditeľky, kľúčového sociálneho pracovníka, alebo iného zamestnanca, ktorého si vyberie.
 - 4.27. Smernica „Zásady a postup pri vybavovaní sťažností“, je sprístupnená na sekretariáte, na nástenke pri kancelárii riaditeľa ZPS a je dostupná i v elektronickej forme na **zdieľanom disku**:

5. Odloženie sťažnosti

- 5.1. Ak 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.

	Dom tretieho veku Bratislava - Petržalka	Ev. č.: MP03.D01
	Zásady pre vybavovanie sťažností	Strana 6/8

- 5.2. Ak ZPS zistí, že vo veci, ktorá je predmetom sťažnosti, koná/konal súd, prokuratúra alebo iný orgán činný v trestnom konaní alebo koná iný orgán verejnej správy.
- 5.3. Ak ZPS zistí, že sťažnosť sa týka inej osoby, než ktorá ju podala a nie je priložené splnomocnenie podľa § 5 ods. 9 zákona o sťažnostiach.
- 5.4. Ak od udalosti, ktorej sa predmet sťažnosti týka, uplynulo v deň jej doručenia viac než päť rokov.
- 5.5. Ak ide o ďalšiu opakovanú sťažnosť podľa § 21 ods. 6 zákona o sťažnostiach.
- 5.6. Ak ide o sťažnosť proti vybaveniu sťažnosti podľa § 22 ods. 3 zákona o sťažnostiach.
- 5.7. Ak ide o sťažnosť proti vybaveniu sťažnosti podľa § 22 ods. 5 zákona o sťažnostiach.
- 5.8. Ak mu bola zaslaná na vedomie.
- 5.9. Ak sťažovateľ neposkytol spoluprácu podľa § 16 ods. 1 zákona o sťažnostiach alebo ak spoluprácu neposkytol v lehote podľa § 16 ods. 2 zákona o sťažnostiach.
- 5.10. Ak sťažovateľ neudelil súhlas podľa § 8 ods. 2, zákona o sťažnostiach.
- 5.11. 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.
- 5.12. ZPS odloží sťažnosť, ktorú sťažovateľ pred jej vybavením písomne vezme späť alebo ak sťažovateľ pred vybavením sťažnosti oznámi, že na jej vybavení netrvá.
- 5.13. Ak 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.
- 5.14. O odložení sťažnosti a dôvodoch jej odloženia Zariadenie sociálnych služieb písomne upovedomí sťažovateľa do 15 pracovných dní od odloženia. **Oznam sťažovateľovi o odložení sťažnosti.**
[Príloha MP03.F07] 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, Zariadenie sociálnych služieb sťažnosť podanú v elektronickej podobe odloží.

6. Lehota na vybavenie sťažnosti

- 6.1. Ak 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.
- 6.2. Ak ZPS zistí, že vo veci, ktorá je predmetom sťažnosti, koná/konal súd, prokuratúra alebo iný orgán činný v trestnom konaní alebo koná iný orgán verejnej správy.
- 6.3. Ak ZPS zistí, že sťažnosť sa týka inej osoby, než ktorá ju podala a nie je priložené splnomocnenie podľa § 5 ods. 9 zákona o sťažnostiach.
- 6.4. Ak od udalosti, ktorej sa predmet sťažnosti týka, uplynulo v deň jej doručenia viac než päť rokov.
- 6.5. Ak ide o ďalšiu opakovanú sťažnosť podľa § 21 ods. 6 zákona o sťažnostiach.
- 6.6. Ak ide o sťažnosť proti vybaveniu sťažnosti podľa § 22 ods. 3 zákona o sťažnostiach.
- 6.7. Ak ide o sťažnosť proti vybaveniu sťažnosti podľa § 22 ods. 5 zákona o sťažnostiach.
- 6.8. Ak mu bola zaslaná na vedomie.
- 6.9. Ak sťažovateľ neposkytol spoluprácu podľa § 16 ods. 1 zákona o sťažnostiach alebo ak spoluprácu neposkytol v lehote podľa § 16 ods. 2 zákona o sťažnostiach.
- 6.10. Ak sťažovateľ neudelil súhlas podľa § 8 ods. 2, zákona o sťažnostiach.
- 6.11. 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

	Dom tretieho veku Bratislava - Petržalka	Ev. č.: MP03.D01
	Zásady pre vybavovanie sťažností	Strana 7/8

sťažovateľa, aby sťažnosť v lehote podľa § 16 ods. 2 zákona o sťažnostiach doplnil a súčasne ho poučí, že inak sťažnosť odloží.

- 6.12. ZPS odloží sťažnosť, ktorú sťažovateľ pred jej vybavením písomne vezme späť alebo ak sťažovateľ pred vybavením sťažnosti oznámi, že na jej vybavení netrvá.
- 6.13. 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. **Oznam sťažovateľovi o odložení sťažnosti. [Príloha MP03.F07]**

7. Prešetrovanie a vybavovanie sťažností

- 7.1. 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. 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.
- 7.2. Sťažnosť nesmie prešetrovať a vybavovať ten, proti komu smeruje, ani zamestnanec v jeho riadiacej pôsobnosti.
- 7.3. Z prešetrovania a vybavovania sťažnosti je vylúčený:
 - a) zamestnanec ZPS, 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 ZPS, proti ktorému sťažnosť smeruje, alebo k predmetu sťažnosti.
- 7.4. Z prešetrenej sťažnosti sa vyhotoví **Zápisnica o prešetrení sťažnosti [Príloha MP03.F08]**, 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 **Výzva na vyjadrenie sa k sťažnosti [Príloha MP03.F09]**, predkladať doklady, písomnosti, informácie a údaje. Sťažnosť je prešetrená prerokovaním zápisnice o prešetrení sťažnosti.
- 7.5. Vzhľadom na rôznorodosť zamerania sťažností a ich smerovanie do odborných činností ZPS, sú na požiadanie riaditeľky 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 podpísať iba riaditeľka ZPS.
- 7.6. Výsledok prešetrenia sťažnosti sa písomne oznamuje sťažovateľovi **Oznámením o výsledku prešetrenia sťažnosti [Príloha MP03.F10]**. 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.
- 7.7. ZPS je povinné sťažnosť vybaviť do 60 pracovných dní. Lehota začína plynúť prvým pracovným dňom nasledujúcim po dni doručenia sťažnosti.
- 7.8. ZPS predkladá zriaďovateľovi informáciu o prijímaní, evidovaní a vybavovaní sťažností v ZPS podľa jeho pokynov.

8. Záverečné ustanovenia

	Dom tretieho veku Bratislava - Petržalka	Ev. č.: MP03.D01
	Zásady pre vybavovanie sťažností	Strana 8/8

- 8.1. Každý, kto je príslušný na prešetrenie a vybavenie sťažností je povinný postupovať v súlade s ustanoveniami zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach.
- 8.2. O skutočnostiach, ktoré sa dozvedeli pri vybavovaní sťažností sú zamestnanci ZPS 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.

Prílohy

MP03.F04	Písomný záznam o ústnej sťažnosti, pripomienky, návrhu, podnetu. [formulár]
MP03.F05	Oznámenie o postúpení sťažnosti inému orgánu verejnej správy [formulár]
MP03.F06	Výzva sťažovateľovi na spoluprácu a doplnenie informácií [formulár]
MP03.F07	Oznam sťažovateľovi o odložení sťažnosti [formulár]
MP03.F08	Zápisnica o prešetrení sťažnosti [formulár]
MP03.F09	Oznámenie o výsledku prešetrenia sťažnosti [formulár]
MP03.F10	Výzva na vyjadrenie sa k sťažnosti [formulár]