

	Organizačná smernica		Číslo dokumentu: OS46	
	Vybavovanie sťažností a podnetov v zmysle Zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov		Vydanie číslo: 1	
	Zmena číslo: 1	Dátum zmeny: 31.05.2022	Strana:	1 z 8

Organizačná smernica č. OS46

Vybavovanie sťažností a podnetov v zmysle Zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov

Číslo výtlačku: 1

	Meno a priezvisko	Funkcia	Dátum	Podpis
Vypracoval:	Ing. Martaus František, PhD.	Riaditeľ	31.05.2022	
Preveril:	Ing. Martaus František, PhD.	Riaditeľ	31.05.2022	
Schválil:	Ing. Martaus František, PhD.	Riaditeľ	31.05.2022	

	Organizačná smernica		Číslo dokumentu: OS46	
	Vybavovanie sťažností a podnetov v zmysle Zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov		Vydanie číslo: 1	
	Zmena číslo: 1	Dátum zmeny: 31.05.2022	Strana:	2 z 8

Príručka kvality je duševným vlastníctvom organizácie. Každé jej použitie bez súhlasu vydavateľa je porušením vlastníckych práv v zmysle zákona 185/2015 Z. z. To sa týka aj jej rozmnožovania, vypisovania, distribúcie iným ako oficiálnym príjemcom, vrátane kopírovania a uloženia textu v elektronickej forme.

Záznam o zmenách

P.č.	Dátum	Číslo kapitoly	Popis zmien	Navrhol	Schválil
1.	31.05.2022	Všetky	Prvé spracovanie dokumentu	Ing. Martaus F., PhD.	Ing. Martaus F., PhD.
2.					
3.					
4.					

Obsah:

Čl. 1 Účel smernice	2
Čl. 2 Základné pojmy	2
Čl. 3 Podávanie sťažnosti a jej náležitosti.....	3
Čl. 4 Prijímanie a evidencia sťažností.....	4
Čl. 5 Odloženie sťažnosti	5
Čl. 6 Utajenie totožnosti sťažovateľa	5
Čl. 7 Oprávnenie na vybavenie sťažnosti.....	6
Čl. 8 Lehota na vybavenie sťažnosti	7
Čl. 9 Prešetrovanie sťažnosti.....	7
Čl. 10 Kontrola vybavovania sťažnosti	8
Čl. 11 Záverečné ustanovenia	8

Čl. 1 Účel smernice

Interná smernica o vybavovaní sťažností upravuje postup pri podávaní, prijímaní, evidovaní, prešetrovaní, vybavovaní a kontrole vybavovania sťažností fyzických osôb a právnických osôb v podmienkach Centra sociálnych služieb - Nádej, Dolný Lieskov č. 197 a vzťahuje sa na všetkých jeho zamestnancov.

Čl. 2 Základné pojmy

1. Sťažnosť je podanie fyzickej osoby alebo právnickej osoby, ktorým sa domáha ochrany svojich práv alebo právom chránených záujmov, o ktorých sa domnieva, že boli porušené činnosťou alebo nečinnosťou orgánu verejnej správy, poukazuje na konkrétne nedostatky, najmä na porušenie právnych predpisov, ktorých odstránenie je v pôsobnosti orgánu verejnej správy, pričom každé podanie sa posudzuje podľa obsahu.

	Organizačná smernica		Číslo dokumentu: OS46	
	Vybavovanie sťažností a podnetov v zmysle Zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov		Vydanie číslo: 1	
	Zmena číslo: 1	Dátum zmeny: 31.05.2022	Strana:	3 z 8

2. Sťažnosťou nie je podanie, ktoré má charakter dopytu, vyjadrenia, názoru, žiadosti, podnetu alebo návrhu, poukazuje na konkrétne nedostatky v činnosti orgánu verejnej správy, ktorých odstránenie alebo vybavenie je upravené osobitným predpisom, smeruje proti rozhodnutiu orgánu verejnej správy vydanému v konaní podľa osobitného predpisu alebo proti záverom kontroly, auditu, dohľadu, dozoru alebo inšpekcie podľa osobitného predpisu, prípadne obsahuje utajované skutočnosti alebo z obsahu ktorého je zrejmé, že jeho vybavením ako sťažnosti podľa zákona by došlo k ohrozeniu utajovaných skutočností podľa osobitného predpisu. Sťažnosťou nie je ani podanie orgánu verejnej správy, v ktorom upozorňuje na nedostatky v činnosti iného orgánu verejnej správy, prípadne osoby, poverenej súdom na výkon verejnej moci.

Podanie, z ktorého je zrejmé, že smeruje proti rozhodnutiu, ktoré nie je právoplatné, orgán verejnej správy vybaví podľa osobitného predpisu. Ak na vybavenie podania nie je orgán verejnej správy príslušný, postúpi takéto podanie do piatich pracovných dní od jeho doručenia orgánu, ktorý napadnuté rozhodnutie vydal, o čom upovedomí toho, kto podanie podal.

3. Vybavovaním sťažnosti sa rozumie súhrn úkonov, ktorými sú najmä prijímanie sťažnosti, jej evidencie a prešetrovanie, vyhotovenie zápisnice o prešetrení sťažnosti a oznámenie výsledku prešetrenia osobe, ktorá sťažnosť podala.
4. Súčinnosťou pri prešetrení sťažnosti sa rozumie poskytovanie dokladov, iných písomností, vyjadrení, informácií a údajov, potrebných na jej prešetrenie.

Čl. 3 Podávanie sťažnosti a jej náležitosti

1. Sťažnosť musí byť písomná a možno ju podať v listinnej podobe alebo v elektronickej podobe, pričom musí obsahovať meno, priezvisko a adresu pobytu sťažovateľa. Ak sťažnosť podáva právnická osoba, musí obsahovať jej názov a sídlo, meno a priezvisko osoby, oprávnenej za ňu konať. Sťažnosť v listinnej podobe musí obsahovať vlastnoručný podpis sťažovateľa. Ak je sťažovateľovi možné doručiť písomnosti v elektronickej podobe, sťažnosť môže obsahovať aj adresu sťažovateľa na takéto doručenie.
2. Sťažnosť musí byť čitateľná a zrozumiteľná, musí z nej byť jednoznačné proti komu smeruje, na aké nedostatky poukazuje a čoho sa sťažovateľ domáha.
3. Sťažnosť, ktorá je podaná v elektronickej podobe, musí byť sťažovateľom autorizovaná, to však neplatí, ak sťažnosť bola odoslaná prostredníctvom prístupového miesta, ktoré vyžaduje úspešnú autentifikáciu sťažovateľa. Ak sťažnosť podaná v elektronickej podobe nie je autorizovaná ani odoslaná prostredníctvom prístupového miesta, ktoré vyžaduje úspešnú autentifikáciu sťažovateľa, sťažovateľ ju musí do piatich pracovných dní od jej podania potvrdiť a to vlastnoručným podpisom, jej autorizáciou alebo jej odoslaním prostredníctvom prístupového miesta, ktoré vyžaduje úspešnú autentifikáciu sťažovateľa, inak sa sťažnosť odloží. O odložení sťažnosti a dôvodoch jej odloženia orgán verejnej správy písomne upovedomí sťažovateľa do 15 pracovných dní od odloženia. Lehota na vybavenie sťažnosti začína plynúť prvým

	Organizačná smernica		Číslo dokumentu: OS46	
	Vybavovanie sťažností a podnetov v zmysle Zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov		Vydanie číslo: 1	
	Zmena číslo: 1	Dátum zmeny: 31.05.2022	Strana:	4 z 8

pracovným dňom, nasledujúcim po dnu doručenia potvrdenia sťažnosti. Ak potvrdenie sťažnosti obsahuje iné údaje ako sťažnosť podaná v elektronickej podobe, orgán verejnej správy sťažnosť podanú v elektronickej podobe odloží.

4. Ak sa sťažovateľ dostaví osobne podať sťažnosť, ktorú nemá vyhotovenú písomne, orgán verejnej správy sťažovateľa prijme a umožní mu, aby si sťažnosť v listinnej podobe vyhotovil. Ak sa na orgán verejnej správy dostaví osoba, ktorej zdravotný stav bráni, aby si sťažnosť v listinnej podobe vyhotovila sama, za túto osobu ju vyhotoví zamestnanec orgánu verejnej správy.
5. Písomnosti súvisiace s vybavovaním sťažnosti, ktorú podalo viac sťažovateľov spoločne a nie je v nej určené, komu z nich sa majú doručovať, orgán verejnej správy zašle sťažovateľovi, ktorí ako prvý uvádza údaje.
6. Ak si sťažovateľ zvolí zástupcu, ktorý v jeho mene podáva sťažnosť, súčasťou sťažnosti musí byť písomné splnomocnenie s osvedčeným podpisom zastupovať sťažovateľa pri podaní sťažnosti a pri úkonoch, súvisiacich s vybavením sťažnosti. Ak sa sťažnosť podá v elektronickej podobe, postupuje sa zastupovaní sťažovateľa podľa osobitného predpisu. V prípade, ak zástupca k sťažnosti splnomocnenie nepriloží, orgán verejnej správy sťažnosť odloží.

Čl. 4 Prijímanie a evidencia sťažností

1. Orgán verejnej správy je povinný každú sťažnosť prijať. Prijatú sťažnosť, na ktorej však vybavenie nie je príslušný, postúpi najneskôr do desiatich pracovných dní od doručenia orgánu verejnej správy, príslušnému na jej vybavenia a zároveň o tom upovedomí sťažovateľa.
2. Orgán verejnej správy je povinný viesť centrálnu evidenciu sťažností a to oddelene od evidencie ostatných písomností. Evidencia sťažností musí obsahovať najmä tieto údaje: dátum doručenia a zapísania sťažnosti, opakovanej sťažnosti a ďalšej opakovanej sťažnosti, predmet sťažnosti dátum pridelenia sťažnosti na vybavenia a komu bola pridelená, výsledok vybavovania sťažnosti, prijaté opatrenia a termíny ich splnenia, prípadne dôvody, pre ktoré orgán verejnej správy sťažnosť odložil.
3. Opakovaná sťažnosť a ďalšia opakovaná sťažnosť sa eviduje v roku, v ktorom bola doručená, pričom v poznámke sa uvedie číslo sťažnosti, s ktorou súvisí. Orgán verejnej správy ja povinný na požiadanie ústredného orgánu verejnej správy pre kontrolu vybavovania sťažností predkladať ročnú správu o vybavovaní sťažností v stanovenom termíne a v požadovanej štruktúre.

	Organizačná smernica		Číslo dokumentu: OS46	
	Vybavovanie sťažností a podnetov v zmysle Zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov		Vydanie číslo: 1	
	Zmena číslo: 1	Dátum zmeny: 31.05.2022	Strana:	5 z 8

Čl. 5 Odloženie sťažnosti

1. Orgán verejnej správy sťažnosť odloží, ak:
 - neobsahuje náležitosti podľa § 5 zákona o sťažnostiach,
 - zistí, že vo veci, ktorá je predmetom sťažnosti, konal alebo koná súd, prokuratúra, prípadne iný orgán, činný v trestnom konaní alebo iný orgán verejnej správy,
 - zistí, že sťažnosť sa týka inej osoby, než ktorá ju podala, a nie je priložené splnomocnenie,
 - od udalosti, ktorej sa predmet sťažnosti týka, uplynulo v deň jej doručenia viac ako päť rokov,
 - ide o ďalšiu opakovanú sťažnosť, pričom opakovaná sťažnosť je sťažnosť toho istého sťažovateľa, v tej istej veci, ak v nej neuvádza nové skutočnosti,
 - mu bola zaslaná iba na vedomie.
2. Ak v sťažnosti chýbajú informácie, potrebné na jej prešetrenie, orgán verejnej správy písomne vyzve sťažovateľa, aby sťažnosť v príslušnej lehote doplnil a súčasne ho poučí, že inak sťažnosť odloží. Orgán verejnej správy odloží sťažnosť, ktorú sťažovateľ pred jej vybavením písomne vezme späť alebo ak sťažovateľ písomne orgánu verejnej správy pred vybavením sťažnosti oznámi, že na jej vybavení netrvá, o odložení sťažnosti a dôvodoch jej odloženia sťažovateľa písomne upovedomí v stanovnej lehote.
3. Podanie sťažnosti sa nesmie stať podnetom ani dôvodom na vyvodzovanie dôsledkov, ktoré by sťažovateľovi spôsobili akúkoľvek ujmu, taktiež informácie z dokumentácie, súvisiacej s vybavovaním sťažnosti, ktoré sú chránené alebo ku ktorým je prístup obmedzený, sa nesprístupňujú.

Čl. 6 Utajenie totožnosti sťažovateľa

1. Totožnosť sťažovateľa je orgán verejnej správy povinný utajiť, ak o to sťažovateľ požiada. Orgán verejnej správy 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, orgán verejnej správy 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 údaja o svojej osobe, inak sťažnosť odloží.

	Organizačná smernica		Číslo dokumentu: OS46	
	Vybavovanie sťažností a podnetov v zmysle Zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov		Vydanie číslo: 1	
	Zmena číslo: 1	Dátum zmeny: 31.05.2022	Strana:	6 z 8

3. Sťažnosť, v ktorej sťažovateľ požiadal o utajenie svojej totožnosti, na ktorej vybavenie orgán verejnej správy nie je príslušný, najneskôr do desiatich pracovných dní od jej doručenia vráti sťažovateľovi s uvedením dôvodu.

Čl. 7 Oprávnenie na vybavenie sťažnosti

1. Na vybavenie sťažnosti je 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. Na vybavenia sťažnosti, podanej proti vedúcemu orgánu verejnej správy, príslušný najbližší nadriadený orgán verejnej správy, ak takýto orgán nie je, v oblasti štátnej správy je príslušný ústredný orgán štátnej správy pre kontrolu vybavovania sťažností. Na vybavenie sťažnosti proti vedúcemu orgánu územnej samosprávy pri výkone štátnej správy je príslušný orgán štátnej správy, ktorému zákon zveril kontrolnú pôsobnosť podľa osobitného predpisu.
3. Ak vznikne spor o tom, ktorý z orgánov verejnej správy je príslušný na vybavenia sťažnosti, orgán v ktorom spor vznikol, požiada do desiatich pracovných dní odo dňa vzniku sporu, príslušný orgán o rozhodnutie sporu. Lehota na vybavenie sťažnosti v čase od odoslania sťažnosti orgánu, príslušnému na rozhodnutie sporu o príslušnosť do doručenia rozhodnutia o spore neplynie. O vzniku sporu o neplynutí lehoty sťažovateľa písomne upovedomí orgán verejnej správy, v ktorom spor o príslušnosť vznikol. Spor o príslušnosť na vybavenie sťažnosti medzi orgánmi verejnej správy rozhoduje ich najbližší spoločný nadriadený orgán. Ak takýto orgán nie je, príslušný na rozhodnutie v oblasti štátnej správy je ústredný orgán štátnej správy pre kontrolu vybavovania sťažností. Orgán verejnej správy, príslušný na rozhodnutie sporu o príslušnosť na vybavenia sťažnosti, rozhodne do 15 pracovných dní od doručenia žiadosti. Rozhodnutie o spore sa doručuje orgánom verejnej správy, ktoré sa sporili o príslušnosť. Orgán verejnej správy, rozhodnutím určený ako príslušný na vybavenia sťažnosti, bezodkladne oznámi písomne túto skutočnosť sťažovateľovi spolu s uvedením dňa, ktorým začala plynúť lehota na vybavenia sťažnosti.
4. Sťažnosť nesmie byť pridelená na prešetrovanie a vybavenia tomu, proti komu smeruje, ani zamestnancovi v jeho riadiacej pôsobnosti, z prešetrovania a vybavovania sťažnosti je vylúčený zamestnanec orgánu verejnej správy príslušného na vybavenia sťažnosti, ak sa zúčastnil na činnosti, ktorá je predmetom sťažnosti, zamestnanec iného orgánu verejnej správy a osoba, ak sa zúčastnila na činnosti, ktorá je predmetom sťažnosti, ten o koho nepredpojatosti možno mať pochybnosti vzhľadom na jeho vzťah k sťažovateľovi, jeho zástupcovi, k zamestnancovi orgánu verejnej správy, proti ktorému sťažnosť smeruje, alebo k predmetu sťažnosti.

	Organizačná smernica		Číslo dokumentu: OS46	
	Vybavovanie sťažností a podnetov v zmysle Zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov		Vydanie číslo: 1	
	Zmena číslo: 1	Dátum zmeny: 31.05.2022	Strana:	7 z 8

Čl. 8 Lehota na vybavenie sťažnosti

1. Orgán verejnej správy je povinný sťažnosť vybaviť do 60 pracovných dní. Ak je sťažnosť náročná na prešetrenie, môže vedúci orgánu verejnej správy alebo ním splnomocnený zástupca túto lehotu predĺžiť pred jej uplynutím o 30 pracovných dní. Lehotu nemôže predĺžiť splnomocnený zástupca, ktorý sťažnosť prešetruje. Orgán verejnej správy oznámi predĺženie lehoty sťažovateľovi bezodkladne, písomne s uvedením dôvodu, prečo je predĺženie lehota nevyhnutné.
2. Lehota na vybavenie sťažnosti začína plynúť prvým pracovným dňom, nasledujúcim po dni jej doručenia orgánu verejnej správy, príslušnému na jej vybavenie, v prípade sporu o príslušnosť, lehota na vybavenie sťažnosti začína plynúť prvým pracovným dňom, nasledujúcim po dni doručenia rozhodnutia.
3. Orgán verejnej správy 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.
4. Orgán verejnej správy je oprávnený v nevyhnutom rozsahu písomne vyzvať sťažovateľa na spoluprácu s určením spôsobu jej poskytnutia. Ak sťažovateľ v odôvodnených prípadoch preukáže, že lehota na uplatnenie spolupráce nie je dostatočná, môže pred jej uplynutím písomne požiadať o určenie novej lehoty. Orgán verejnej správy môže sťažovateľovi určiť novú lehotu na poskytnutie tejto spolupráce.

Čl. 9 Prešetrovanie sťažnosti

1. Prešetrovanie sťažnosti je jednou z foriem kontrolnej činnosti, ktorou sa zisťuje skutočný stav veci a jeho súlad alebo rozpor so všeobecne záväznými právnymi predpismi. 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 sťažností, prešetruje sa každá z nich.
2. Ak nemožno sťažnosť alebo jej časť prešetriť, orgán verejnej správy, príslušný na vybavenie sťažnosti, to uvedie v zápisnici o prešetrovaní sťažnosti a oznámi to sťažovateľovi. Sťažnosť je vybavená odoslaním písomného oznámenia výsledku jej prešetrovania sťažovateľovi. Oznámenie musí obsahovať odôvodnenie výsledku prešetrovania sťažnosti, ktoré vychádza zo zápisnice. V oznámení sa uvedie, či sťažnosť je opodstatnená alebo neopodstatnená. Ak má sťažnosť viacero častí, oznámenie výsledku prešetrovania sťažnosti obsahuje výsledok prešetrovania každej z nich. Sťažnosť, zložená z viacerých častí, je vyhodnotená ako opodstatnená, ak aspoň jedna z jej častí je opodstatnená.

	Organizačná smernica		Číslo dokumentu: OS46	
	Vybavovanie sťažností a podnetov v zmysle Zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov		Vydanie číslo: 1	
	Zmena číslo: 1	Dátum zmeny: 31.05.2022	Strana:	8 z 8

Čl. 10 Kontrola vybavovania sťažností

1. Orgán verejnej správy alebo ním poverený zamestnanec, ktorý sťažnosť vybavoval a ktorý ukladá opatrenia na odstránenie nedostatkov a príčin ich vzniku, je oprávnený kontrolovať, či sa plnia tieto opatrenia, ktoré sa zapisujú do Záznamu o výsledku kontroly plnenia opatrení, ktorý je súčasťou prílohy smernice.

Čl. 11 Záverečné ustanovenia

Orgán verejnej správy je povinný vytvárať vhodné materiálne, technické a personálne podmienky na správne a včasné prešetrenie a vybavenie sťažností. Trovy, ktoré vzniknú v súvislosti s prešetrením a vybavením sťažností sťažovateľa, znáša sám sťažovateľ. Každá osoba je povinná o skutočnostiach, ktoré sa dozvedela pri vybavovaní sťažností, zachovávať mlčanlivosť. Od tejto povinnosti ju môže písomne oslobodiť ten, v koho záujme má túto povinnosť. Informácie, ktoré obsahuje dokumentácia, súvisiaca s vybavovaním sťažností, sa nezverejňujú.