

1 Základné ustanovenia

- 1) 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 zariadenia pre seniorov Domov pri križi, Pri križi 26, 84102 Bratislava, v zriaďovateľskej pôsobnosti hlavného mesta SR Bratislavy, poskytujúceho sociálnu službu podľa 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 právnych predpisov.
- 2) Domov sa pri vybavovaní sťažností riadi zákonom o sťažnostiach.

1.1 Skratky

Skratka	Význam
HM SR BA	Hlavné mesto Slovenskej republiky Bratislava.
Domov	Domov pri križi, rozpočtová organizácia HM SR BA, so sídlom Pri križi 26, 84102 Bratislava.
Zákon o sťažnostiach	Zákon NR SR č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov.

1.2 Použité pojmy

Pojem / rola	Výklad
Vybavovanie sťažnosti	Prijímanie, evidenciu, prešetrovanie a vybavovanie sťažnosti.
Vybavenie sťažnosti	Vrátenie sťažnosti, odloženie sťažnosti, oznámenie výsledku prešetrenia sťažnosti alebo oznámenie výsledku prekontrolovania správnosti vybavenia predchádzajúcej sťažnosti.
Opakovaná sťažnosť	Sťažnosť toho istého sťažovateľa v tej istej veci, ak v nej neuvádza nové skutočnosti.
Ďalšia opakovaná sťažnosť	Sťažnosť toho istého sťažovateľa podaná po opakovanej sťažnosti v tej istej veci, ak v nej sťažovateľ neuvádza nové skutočnosti.
Sťažovateľ	Ten, kto sťažnosť podáva, fyzická alebo právnická osoba. Sťažovateľom sa rozumie aj osoba oprávnená konať v mene právnickej osoby.
Centrálna evidencia sťažností	Evidencia prijatých sťažností vedená v Domove oddelene od ostatných písomností, ktorá sa vedie v rozsahu povinných údajov podľa § 10 zákona o sťažnostiach.
Oznámenie výsledku vybavenia sťažnosti	Odoslanie písomného oznámenia výsledku prešetrenia sťažnosti sťažovateľovi, ktoré obsahuje odôvodnenie výsledku vychádzajúce zo zápisnice a prijaté opatrenia.
Zamestnanec	Fyzická osoba, ktorá je v pracovnoprávnom s Domovom pri križi. Z dôvodu prehľadnosti, konzistentnosti a plynulosti textu sa v texte interného predpisu používa generické maskulínium ako zástupné pre všetky rody.

Poverený zamestnanec	Zamestnanec Domova, ktorého riaditeľka (alebo jej zástupca) písomne alebo ústne poverí vykonaním konkrétnych úkonov súvisiacich s vybavovaním alebo vybavením sťažnosti.
----------------------	--

2 Všeobecné ustanovenia

- 1) Na účely tejto smernice sa za sťažnosť považuje podanie fyzickej alebo právnickej osoby, ktorým sťažovateľ:
 - a) sa domáha ochrany svojich práv alebo právom chránených záujmov, o ktorých sa domnieva, že boli porušené činnosťou alebo nečinnosťou Domova;
 - b) poukazuje na konkrétne nedostatky pri poskytovaní sociálnej služby, napr. na kvalitu, spôsob poskytovania sociálnej služby alebo na správanie a prístup zamestnancov Domova.
- 2) Sťažnosťou v zmysle zákona o sťažnostiach 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;
 - c) je sťažnosťou podľa osobitného predpisu;
 - d) smeruje proti rozhodnutiu orgánu verejnej správy vydanému v konaní podľa osobitného predpisu;
 - e) smeruje proti záverom kontroly, auditu, dohľadu, dozoru alebo inšpekcie podľa osobitného predpisu;
 - 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.
- 3) Sťažnosťou v zmysle zákona o sťažnostiach 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.
- 4) Podanie podľa bodu 2 písm. a), b), d), e) a f) tejto kapitoly alebo podľa bodu 3 písm. a) a b) označené ako sťažnosť Domov odloží, o čom toho, kto podanie podal, písomne upovedomí do 15 pracovných dní od doručenia podania s uvedením dôvodu. Domov takéto podanie neodloží, ak je príslušný podanie vybaviť.
- 5) Ak Domov nie je príslušný na vybavenie podania, 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.
- 6) Podanie, z ktorého je zrejmé, že smeruje proti rozhodnutiu, ktoré nie je právoplatné, Domov vybaví v zmysle zákona. Ak na vybavenie podania podľa bodu 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.
- 7) Domov podanie označené ako sťažnosť vráti tomu, kto ho podal, ak zistí, že nie je sťažnosťou podľa bodu 2) a 3) tejto kapitoly, najneskôr do 30 pracovných dní od jeho

doručenia, s uvedením dôvodu. Podanie postúpi Domov tomu, kto je na jeho vybavenie príslušný a oznámi to tomu, kto ho podal najneskôr do 10 pracovných dní od doručenia.

3 Podávanie sťažností

- 1) Sťažnosť možno podať:
 - a) prostredníctvom listinného podania, zaslaného poštou na adresu Domova alebo zaevidovaného v podateľni Domova;
 - b) prostredníctvom zriadenej elektronickej schránky, určenej na elektronicкую komunikáciu občana SR;
 - c) prostredníctvom elektronickej pošty, zaslaním sťažnosti formou e-mailu na eva.micianova@domovprikrizi.sk, alebo jana.kubincova@domovprikrizi.sk.
- 2) Sťažnosť musí obsahovať meno, priezvisko, adresu trvalého alebo prechodného pobytu sťažovateľa. Ak sťažnosť podáva právnická osoba, musí obsahovať jej názov a sídlo, meno a priezvisko osoby oprávnenej za ňu konať. Ak je sťažovateľovi možné doručiť písomnosti v elektronickej podobe, sťažnosť môže obsahovať aj adresu sťažovateľa na takéto doručenie.
- 3) Sťažnosť musí byť čitateľná a zrozumiteľná. Z jej obsahu musí byť jednoznačné, proti komu smeruje, na aké nedostatky poukazuje, čoho sa sťažovateľ domáha (predmet sťažnosti).
- 4) Sťažnosť podaná v listinnej podobe musí obsahovať vlastnoručný podpis sťažovateľa. Sťažnosť podaná v elektronickej podobe musí byť sťažovateľom autorizovaná podľa osobitného predpisu (§ 23 ods. 1 zákona č. 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej správy a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o e-Governmente) v znení neskorších predpisov), to neplatí, ak sťažnosť bola odoslaná prostredníctvom prístupového miesta, ktoré vyžaduje úspešnú autentifikáciu sťažovateľa.
- 5) Ak sťažnosť podaná v elektronickej podobe nie je autorizovaná v zmysle bodu 4) tejto kapitoly, sťažovateľ ju musí do piatich pracovných dní od jej podania potvrdiť vlastnoručným podpisom, inak sa sťažnosť odloží. O odložení sťažnosti a dôvodoch jej odloženia Domov písomne upovedomí sťažovateľa do 15 pracovných dní od jej odloženia. 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, Domov sťažnosť podanú v elektronickej podobe odloží.
- 6) Ak sa sťažovateľ dostaví osobne podať sťažnosť, ktorú nemá vyhotovenú písomne, poverený zamestnanec Domova sťažovateľa prijme a umožní mu, aby si sťažnosť v listinnej podobe vyhotovil.
- 7) Ak sa dostaví sťažovateľ, ktorého zdravotný stav bráni, aby si sťažnosť v listinnej podobe vyhotovil sám, za túto osobu ju vyhotoví poverený zamestnanec Domova.
- 8) Ak sťažnosť neobsahuje náležitosti podľa bodu 2), bodu 4) alebo bodu 5) tejto kapitoly, Domov sťažnosť odloží podľa § 6 ods. 1 písm. a) zákona o sťažnostiach.
- 9) Písomnosti súvisiace s vybavovaním sťažnosti, ktorú podalo viac sťažovateľov spoločne a nie je v nej určené, komu z nich sa majú doručovať, Domov zašle sťažovateľovi, ktorý ako prvý uvádza svoje údaje.

- 10) 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 vybavovaním sťažnosti. Ak sa sťažnosť podáva v elektronickej podobe, postupuje sa pri zastupovaní sťažovateľa podľa osobitného predpisu. Ak zástupca k sťažnosti splnomocnenie nepriloží, Domov sťažnosť odloží podľa zákona o sťažnostiach. Povinnosť priloženia splnomocnenia sa nevzťahuje na zastupovanie sťažovateľa advokátom podľa osobitného predpisu.
- 11) Sťažnosť adresovaná zamestnancovi alebo riaditeľke Domova sa považuje za sťažnosť podanú Domovu.
- 12) Ak sťažnosť smeruje proti riaditeľke Domova, sťažnosť sa postúpi na vybavenie zriaďovateľovi Domova, HM SR BA.
- 13) V prípade utajenia totožnosti sťažovateľa Domov postupuje podľa ustanovení § 8 zákona o sťažnostiach.

4 Prijímanie a evidencia sťažností

- 1) Domov a jeho zamestnanci sú povinní prijímať sťažnosti od sťažovateľov podané písomne v listinnej alebo elektronickej podobe, a to bez ohľadu na to, či je predmet podania označený ako „Sťažnosť“.
- 2) Listinné podania sú v Domove prijímané prostredníctvom podateľne, riaditeľky Domova a vedúcich zamestnancov. Prijaté listinné podania sú evidované v podateľni Domova.
- 3) Prijatú sťažnosť, na ktorej vybavenie nie je Domov oprávnený, postúpi najneskôr do 10 pracovných dní od doručenia príslušnému orgánu verejnej správy na jej vybavenie a zároveň o tom upovedomí sťažovateľa.
- 4) Každé podanie, ktoré bolo posúdené ako sťažnosť, musí byť bezodkladne postúpené na zaevidovanie do Centrálnej evidencie sťažností a bude vybavované ako sťažnosť.
- 5) Centrálnu evidenciu sťažností vedie poverený zamestnanec Domova. 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) Centrálna evidencia sťažností musí obsahovať najmä tieto údaje:
 - a) dátum doručenia a dátum zapísania sťažnosti, opakovanej sťažnosti a ďalšej opakovanej sťažnosti;
 - b) meno, priezvisko a adresu pobytu sťažovateľa, a ak sťažnosť podáva právnická osoba, musí obsahovať jej názov a sídlo, meno a priezvisko osoby oprávnenej za ňu konať;
 - c) predmet sťažnosti;
 - d) dátum pridelenia sťažnosti na prešetrenie a komu bola pridelená na vybavenie;
 - e) výsledok prešetrenia sťažnosti, výsledok prekontrolovania predchádzajúcej sťažnosti alebo prešetrenia opakovanej sťažnosti;
 - f) prijaté opatrenia a termíny ich splnenia;
 - g) dátum vybavenia sťažnosti, opakovanej sťažnosti, ďalšej opakovanej sťažnosti alebo odloženia sťažnosti;

- h) dátum postúpenia sťažnosti orgánu príslušnému na jej vybavenie;
 - i) dôvod odloženia sťažnosti;
 - j) poznámka.
- 8) Ak sťažnosť nemá požadované náležitosti, nie je zrozumiteľná, alebo ak chýbajú informácie potrebné na jej prešetrenie, Domov písomne vyzve sťažovateľa, aby sťažnosť v lehote 10 pracovných dní od doručenia písomnej výzvy doplnil, inak sťažnosť odloží.
- 9) V prípade opakovaných sťažností v tej istej veci poverený zamestnanec Domova prekontroluje správnosť vybavenia predchádzajúcej sťažnosti, o čom vyhotoví záznam. Ak bola predchádzajúca sťažnosť vybavená správne, poverený zamestnanec túto skutočnosť oznámi sťažovateľovi s odôvodnením a poučením, že ďalšie opakované sťažnosti Domov odloží. Ak sa prekontrolovaním vybavenia predchádzajúcej sťažnosti zistí, že nebola vybavená správne, opakovanú sťažnosť Domov prešetří a vybaví.

5 Lehota na vybavenie sťažnosti

- 1) Domov je povinný sťažnosť vybaviť do 60 pracovných dní od jej doručenia.
- 2) Ak je sťažnosť náročná na prešetrenie, môže byť lehota pred jej uplynutím predĺžená o 30 pracovných dní.
- 3) Predĺženie lehoty na vybavenie sťažnosti podľa predchádzajúceho bodu Domov bezodkladne písomne oznámi sťažovateľovi, s uvedením dôvodu, prečo je predĺženie lehoty nevyhnutné.
- 4) Ustanovenia predchádzajúcich troch bodov sa vzťahujú rovnako aj na vybavenie opakovanej sťažnosti a sťažnosti proti vybaveniu sťažnosti.
- 5) Lehota na vybavenie sťažnosti začína plynúť prvým pracovným dňom nasledujúcim po dni jej doručenia Domovu; 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.

6 Oboznamovanie s obsahom sťažnosti, spolupráca pri vybavovaní sťažnosti

- 1) Domov je povinný oboznámiť toho, proti komu sťažnosť smeruje, s jej obsahom v takom rozsahu a čase, aby sa jej prešetrovanie nemohlo zmariť a zároveň mu umožní vyjadriť sa k sťažnosti, predkladať doklady, poskytovať informácie a údaje potrebné na vybavenie sťažnosti.
- 2) Lehota na poskytnutie spolupráce sťažovateľovi je 10 pracovných dní od doručenia písomnej výzvy sťažovateľovi.

7 Prešetrovanie sťažnosti

- 1) Prešetrovaním sťažnosti sa zisťuje skutočný stav veci a jeho súlad alebo rozpor so všeobecne záväznými právnymi predpismi a s vnútornými predpismi Domova, ako aj príčiny vzniku zistených nedostatkov a ich následky.
- 2) Prešetrovanie a vybavovanie sťažnosti zabezpečuje riaditeľka Domova, v prípade jej neprítomnosti jej určený alebo poverený zástupca.
- 3) Pri prešetrovaní sťažnosti sa vychádza z jej predmetu, bez ohľadu na sťažovateľa a toho, proti komu sťažnosť smeruje.
- 4) Domov neprešetruje časti podania, ktoré nie sú sťažnosťou, o čom sťažovateľa upovedomí v oznámení výsledku vybavenia sťažnosti s uvedením dôvodov ich neprešetrovania.
- 5) Ak sa prešetrovaním nedá overiť skutočný stav veci a jeho súlad alebo rozpor so všeobecne záväznými právnymi predpismi, Domov to uvedie v zápisnici o prešetrení sťažnosti a oznámi to sťažovateľovi.
- 6) O prešetrení sťažnosti sa vyhotoví zápisnica podľa prílohy č. 1 smernice. V zápisnici sa jednoznačne uvedie, či je sťažnosť opodstatnená alebo neopodstatnená. Ak je sťažnosť zložená z viacerých častí, uvedie sa pri každej z nich či je opodstatnená alebo neopodstatnená. Sťažnosť zložená z viacerých častí je vyhodnotená ako opodstatnená, ak aspoň jedna z jej častí je opodstatnená.
- 7) Sťažnosť je vybavená odoslaním písomného oznámenia výsledku jej prešetrovania sťažovateľovi. Oznámenie musí obsahovať odôvodnenie výsledku prešetrovania sťažnosti, ktoré vychádza zo zápisnice o prešetrení sťažnosti (príloha č. 1), následne sa sťažovateľovi zasiela oznámenie výsledku vybavenia sťažnosti (príloha č. 2).

8 Kontrola vybavovania sťažností

- 1) Kontrolu vybavovania sťažností a tiež kontrolu plnenia/splnenia opatrení prijatých na odstránenie zistených nedostatkov vykonáva riaditeľka Domova, v prípade jej neprítomnosti jej určený alebo poverený zástupca, prípadne iná poverená osoba.

9 Záverečné ustanovenia

- 1) Smernica je platná dňom podpisu riaditeľkou Domova.
- 2) Smernica nadobúda účinnosť dňa 1.10.2025.
- 3) Smernica je záväzná pre všetkých zamestnancov Domova. Každý zamestnanec Domova je pri vybavovaní sťažnosti povinný postupovať podľa tejto smernice a podľa zákona o sťažnostiach.
- 4) Informácie z dokumentácie súvisiacej s vybavovaním sťažnosti, ktoré sú chránené alebo ku ktorým je prístup obmedzený podľa zákona o slobode informácií, sa nesprístupňujú.

- 5) Ak táto smernica neustanovuje inak, pri vybavovaní a vybavení sťažností sa primerane použijú ustanovenia zákona o sťažnostiach.
- 6) Každý zamestnanec je povinný zachovávať mlčanlivosť o skutočnostiach, o ktorých sa dozvedel pri vybavovaní sťažnosti.
- 7) Akákoľvek kópia tohto interného predpisu je neriadený dokument – užívateľ je povinný presvedčiť sa o jeho aktuálnosti.

10 Prílohy

Číslo prílohy	Predmet
Príloha č. 1	Zápisnica o prešetrení sťažnosti (vzor)
Príloha č. 2	Oznámenie výsledku vybavenia sťažnosti (vzor)
Príloha č. 3	Postúpenie sťažnosti (vzor)