
 NEMOCNICA POPRAĐ	Smernica –S-67.	Vydanie č.:	3
	Systém vybavovania podnetov, sťažností a petícií v podmienkach Nemocnice Poprad, a.s.	Zmena č.:	0
		Účinnosť od:	26.09.2023
		Strana:	1/11

S-67.
**Systém vybavovania podnetov, sťažností a petícií
v podmienkach Nemocnice Poprad, a.s.**

OBSAH:

- 1.0. ÚČEL
- 2.0. ROZSAH PLATNOSTI
- 3.0. PRÁVOMOCI A ZODPOVEDNOSŤ
- 4.0. POJMY A POUŽITÉ SKRATKY I. ČASTI
- 5.0. POPIS I. ČASTI
- 6.0. POJMY A POUŽITÉ SKRATKY II. ČASTI
- 7.0. POPIS II. ČASTI
- 8.0. SÚVISIACE ZDOKUMENTOVANÉ INFORMÁCIE
- 9.0. ZMENY
- 10.0. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA
- 11.0. PRÍLOHY
- 12.0. ROZDEĽOVNÍK

Vydanie: č. 3 Zmena: č. 0 Dátum: 26.09.2023	Vypracoval: Mgr. Mária Šofrancová, Právnik Ref. Právneho Dátum: 25.09.2023 Podpis:	Preveril: JUDr. Monika Gondová, Vedúca Referátu právneho Dátum: 25.09.2023 Podpis:	Schválil: MUDr. Jozef Tekáč, MPH, Generálny riaditeľ Dátum: 25.09.2023 Podpis:
Revízia 1: Dátum: 26.09.2023 Podpis:	Revízia 2: Dátum: Podpis:	Revízia 3: Dátum: Podpis:	Revízia 4: Dátum: Podpis:

 NEMOCNICA POPRAD	Smernica –S-67.	Vydanie č.:	3
	Systém vybavovania podnetov, sťažností a petícií v podmienkach Nemocnice Poprad, a.s.	Zmena č.:	0
		Účinnosť od:	26.09.2023
		Strana:	2/11

1.0 ÚČEL

- 1.1 Smernica stanovuje jednotný postup pre nahlasovanie, oznamovanie protispoločenskej činnosti a pre vybavovanie oznámení/podnetov na protispoločenskú činnosť v podmienkach Nemocnice Poprad, a.s., a to za účelom ochrany osôb pred neoprávneným postihom v pracovnoprávnom vzťahu v súvislosti s oznamovaním kriminality alebo inej protispoločenskej činnosti.
- 1.2 Táto smernica sa vzťahuje aj na iné podania súvisiace s činnosťou Nemocnice Poprad, a.s., ktoré zároveň nie sú podnetmi a oznámeniami na protispoločenskú činnosť v zmysle bodu 1.1 tejto smernice a zákona č. 54/2019 Z.z. o ochrane oznamovateľov protispoločenskej činnosti v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o protispoločenskej činnosti“), a nie sú ani sťažnosťou v zmysle zákona č. 9/2010 Z.z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o sťažnostiach“).
- 1.3 Smernica upravuje postup pri prijímaní, evidovaní, prešetrovaní a oznámení výsledku prešetrenia sťažnosti v zmysle zákona č. 9/2010 Z.z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov a postup pri vybavovaní petícií v zmysle zákona č. 85/1990 Zb. o petičnom práve v znení neskorších predpisov (ďalej ako „petičný zákon“).

2.0 ROZSAH PLATNOSTI

- 2.1 Táto zdokumentovaná informácia je záväzná pre všetkých zamestnancov Nemocnice Poprad, a.s.

3.0 PRÁVOMOCI A ZODPOVEDNOSTI

- 3.1 Právomoci a zodpovednosť za výkon jednotlivých činností súvisiacich s touto smernicou sú definované v samotnej zdokumentovanej informácii.
- 3.2 Organizačná smernica je záväzná pre všetkých dotknutých zamestnancov a prístupná na intranetovej stránke nemocnice: <http://intranet.nemocnicapp.sk> a SRZDI.
- 3.3 Vedúci zamestnanci zamestnávateľa sú povinní preukázateľne oboznámiť podriadených zamestnancov s obsahom tejto smernice. Nedodržanie, porušenie tejto organizačnej smernice bude považované za porušenie pracovnej disciplíny v zmysle platného Pracovného poriadku Nemocnice Poprad, a.s.

I. ČASŤ


PODNETY NA PROTISPOLOČENSKÚ ČINNOSŤ A INÉ PODANIA

4.0 POJMY A POUŽITÉ SKRATKY I. ČASTI

4.1 Pojmy

Oznamovateľ - oznamovateľom protispoločenskej činnosti je fyzická osoba, ktorá v dobrej viere urobí oznámenie orgánu príslušnému na prijatie takéhoto oznámenia. Za oznamovateľa sa okrem prípadov stanovených zákonom považuje aj jemu blízka osoba, ak je v pracovnoprávnom vzťahu k tomu istému zamestnávateľovi.

Chránený oznamovateľ v trestnom konaní – ak prokurátor zistí, že oznamovateľ, ktorý podal žiadosť o poskytnutie ochrany podľa § 3 ods. 1, urobil kvalifikované oznámenie, bezodkladne mu poskytne ochranu podľa § 7 a túto skutočnosť písomne oznámi oznamovateľovi, zamestnávateľovi a úradu; oznamovateľovi sa spolu s týmto oznámením doručí aj poučenie o právach a povinnostiach, ktoré mu vyplývajú z postavenia chráneného oznamovateľa. Doručením oznámenia o poskytnutí ochrany zamestnávateľovi sa oznamovateľ stáva chráneným oznamovateľom.

 NEMOCNICA POPRAD	Smernica –S-67.	Vydanie č.:	3
	Systém vybavovania podnetov, sťažností a petícií v podmienkach Nemocnice Poprad, a.s.	Zmena č.:	0
		Účinnosť od:	26.09.2023
		Strana:	3/11

Chránený oznamovateľ v správnom konaní – ak správny orgán zistí, že oznamovateľ, ktorý podal žiadosť o poskytnutie ochrany podľa § 5 ods. 1, urobil kvalifikované oznámenie, bezodkladne mu poskytne ochranu podľa § 7 a túto skutočnosť písomne oznámi oznamovateľovi, zamestnávateľovi a úradu; oznamovateľovi sa spolu s týmto oznámením doručí aj poučenie o právach a povinnostiach, ktoré mu vyplývajú z postavenia chráneného oznamovateľa. Doručením oznámenia o poskytnutí ochrany zamestnávateľovi sa oznamovateľ stáva chráneným oznamovateľom.

Konanie v dobrej viere – konaním v dobrej viere sa na účely tejto smernice považuje konanie osoby, ktorá vzhľadom na okolnosti, ktoré sú jej známe a vedomosti, ktoré v tom čase má, je presvedčená o pravdivosti uvádzaných skutočností.

Oznámenie - oznámením sa rozumie uvedenie skutočností, o ktorých sa fyzická osoba dozvedela v súvislosti s pracovnoprávnym vzťahom alebo iným obdobným vzťahom a ktoré sa týkajú protispoločenskej činnosti.

Kvalifikované oznámenie – oznámenie, ktoré môže prispieť alebo prispelo k objasneniu závažnej protispoločenskej činnosti alebo k zisteniu alebo k usvedčeniu jej páchatela.

Závažná protispoločenská činnosť - závažnou protispoločenskou činnosťou sa podľa § 2 písm. d) zákona č. 54/2019 Z.z. o ochrane oznamovateľov rozumie:

1. trestné činy podľa § 168, § 170, § 170b, § 177, § 212, § 213, § 217, § 221, § 226, § 233a, § 237 až 240, § 243, § 243a, § 247, § 247d, § 251a, § 252 až 254, § 261 až 263, § 266 až 268, § 271, § 278a, § 283, § 299a, § 302, § 305, § 326 až 327a, § 328 až 336b, § 336d, § 348, § 352a alebo § 374 Trestného zákona,
2. trestný čin, za ktorý **Trestný zákon** ustanovuje trest odňatia slobody s hornou hranicou trestnej sadzby prevyšujúcou dva roky,
3. správny delikt, za ktorý možno uložiť pokutu s hornou hranicou určenou výpočtom, alebo
4. správny delikt, za ktorý možno uložiť pokutu s hornou hranicou vo výške najmenej 30 000 eur,


Zodpovedná osoba – zodpovednou osobou sa na účely tejto smernice rozumie osobitná organizačná zložka alebo osoba, ktorá bude plniť úlohy zamestnávateľa v procese oznamovania nekalých praktík.

Podanie – podaním sa rozumie iné podanie, ktoré nie je oznámením v zmysle bodu 1.1 tejto smernice a zákona 54/2019 Z.z. a zároveň nie je ani sťažnosťou ani petíciou v zmysle bodu 1.3 tejto smernice a zákona o sťažnostiach a petičného zákona.

4.2 Skratky

AKP	ambulancia klinickej psychológie	PrO	primár oddelenia
APS	ambulantná pohotovostná služba	PVISR	predstaviteľ vedenia pre ISR
BOZP	bezpečnosť a ochrana zdravia pri práci	PZS	pracovná zdravotná služba
COS	oddelenie centrálnych operačných sál	R	registre
DZS	dopravná zdravotná služba	RAd	referent administratívy
EZDI	externá zdokumentovaná informácia	RF	referent – fakturant
FISR	formuláre ISR	RLPS	riaditeľ úseku pre liečebno-preventívnu starostlivosť
FRO	fyziatricko – rehabilitačné oddelenie	Ro	rozhodnutie
GERO	geriatrické oddelenie	ROS	riaditeľ úseku pre ošetrovateľskú starostlivosť
GR	generálny riaditeľ	RP	referát právny
GYNPORO	gynekologicko-pôrodnické oddelenie	RPČ	referát prevádzkových činností

HP,RP,VP	hlavný, riadiaci, vedľajší proces	RSaRaRP	referát pre stratégiu a rozvoj a riadenie projektov
CHIRO	chirurgické oddelenie s JIS	RÚE	riaditeľ ekonomického úseku
IRaEL	intervenčná rádiológia a extrakorporálna litotripsia	RÚTP	riaditeľ technicko-prevádzkového úseku
ISR	integrovateľný systém riadenia	RVO	referát verejného obstarávania
JIS	jednotka intenzívnej starostlivosti	RVV a VK	referát vzťahov s verejnosťou (PR) a vzťahov
JISM	jednotka intenzívnej starostlivosti - metabolická	RZDI	riadená zdokumentovaná informácia
JRSN	jednotka resuscitačnej starostlivosti o novorodenca	RZT	referát zdravotníckej techniky
M	metrológ	S	smernica
MISR	manažér integrovaného systému riadenia	SB	správa budov
MK	manažér kvality	SDER	stacionár v odb. dermatovenerológia
MOOÚ	manažér ochrany osobných údajov	SMK	systém manažérstva kvality
NEO	neonatologické oddelenie	SMOP	služba materiálu na osobné používanie
NEURO	neurologické oddelenie s JIS	SMPK	systém manažérstva proti korupcii
NUT	nutričný terapeut	SOR	samostatný odborný referent
O	obežník	SPR	správa nemocnice
OAIM	odd. anestéziológie a intenzívnej medicíny	SPS	správca počítačovej siete
OAKJ	odd. arytmií a koronárnej jednotky	SRZDI	správca riadenej zdokumentovanej informácie
OCS	oddelenie centrálnej sterilizácie a dekontaminácie	STN	slovenská technická norma
ODIR	oddelenie diagnostickej a intervenčnej rádiológie	SVaLZ	spoločné vyšetrovacie a liečebné zložky
OFEK	oddelenie financovania, ekonomiky a kontroingu	ŠZM	špeciálny zdravotnícky materiál
OFO	JZS v odbore oftalmológia	TBOZP a PO	technik BOZP a PO
OHEMaT	oddelenie hematológie a transfuziológie	TPO	technicko-prevádzkové oddelenie
OIT	oddelenie informačných technológií	U	účtovník
OKM	oddelenie klinickej mikrobiológie	ÚKR a HM	útvár krízového riadenia a hospodárskej mobilizácie
ONM	odd. nukleárnej medicíny	UP	urgentný príjem 2. typu
OOPP	osobné ochranné pracovné pomôcky	UPA	úseková pôrodná asistentka
OPA	oddelenie patologickej anatómie	UROLO	urologické oddelenie
ORL	otorinolaryngologické oddelenie	ÚsS	úseková sestra
ORLZ	oddelenie riadenia ľudských zdrojov	VA	vedúci asistent
ORTO	ortopedické oddelenie s JIS	VL	verejná lekárka
OSE	úsek ošetrovatelstva	VLb	vedúci laborant
OSZP	oddelenie pre styk so zdravotnými poisťovňami	VLe	vedúci lekár
OU	odborné usmernenie	VLk	vedúci lekárnik
OUCH	oddelenie úrazovej chirurgie s JIS	VO	vedúci oddelenia
OUM	oddelenie urgentnej medicíny	VP	výpočtové pracovisko
OVL	oddelenie vnútorného lekárstva s JIMS	VS	vedúca sestra

 NEMOCNICA POPRAD	Smernica –S-67.	Vydanie č.:	3
	Systém vybavovania podnetov, sťažností a petícií v podmienkach Nemocnice Poprad, a.s.	Zmena č.:	0
		Účinnosť od:	26.09.2023
		Strana:	5/11

P	príkaz generálneho riaditeľa	VStr	vedúci strediska
PA	pôrodná asistentka	VZ	vedúci zamestnanci
PEDO	pediatrické oddelenie s JIS	ZDISR	zdokumentované informácie ISR
PHM	pohonné hmoty	ZP	zápis z porady
PL	plán	ZPrO	zástupca primára oddelenia
PO	požiarna ochrana	ZT	zdravotnícka technika
Po	poriadok	ZZDI	základné zdokumentované informácie
POLIKL	poliklinická časť špecializovaná	ZZS	záchranná zdravotná služba
PR	personálny referent		s klientom (CRM)
Pr	príručka		
PRAV	právnik		

5.0 POPIS I. ČASTI

5.1 Všeobecné ustanovenia

5.1.1 Referát právny (ďalej len „RP“) plní úlohy zodpovednej osoby v zmysle zákona o protispoločenskej činnosti a tejto smernice. Za tým účelom je oprávnené prijímať a preverovať podnety na protispoločenskú činnosť vo vzťahu k zamestnancom, ktorých zamestnávateľom je Nemocnica Poprad, a.s. Zároveň je Referát právny oprávnený na prijímanie, prešetrovanie a vybavovanie iných podaní podľa bodu 1.2 tejto smernice.

5.2 Vybavovanie podnetov na protispoločenskú činnosť a iných podaní


5.2.1 Zamestnanci majú možnosť ohlasovať podnety na protispoločenskú činnosť a iné podania:

- e-mailom na e-mailovú adresu: oznamenia@nemocnicapp.sk
- poštou na adresu Nemocnica Poprad, a.s., Banícka 803/28, 058 45 Poprad s označením „Neotvárať, oznámenie“, pričom takouto formou je možné podať aj anonymný podnet. Povinnosť osobitného označenia sa však nevťahuje na iné podania, ktoré nie sú podnetmi na protispoločenskú činnosť.
- osobne do podateľne Nemocnice Poprad a.s. s označením „Neotvárať, oznámenie“, pričom takouto formou je možné podať aj anonymný podnet. Povinnosť osobitného označenia sa však nevťahuje na iné podania, ktoré nie sú podnetmi na protispoločenskú činnosť.

5.2.2 RP je povinný preveriť oznámenie a oznámiť oznamovateľovi výsledok preverenia oznámenia a opatrenia, ak sa prijali na základe preverenia oznámenia do 90 dní od potvrdenia prijatia oznámenia alebo ak sa prijatie oznámenia nepotvrdilo, do 90 dní od uplynutia siedmich dní od prijatia oznámenia. Ak výsledkom preverenia oznámenia je postúpenie veci na vybavenie podľa Trestného poriadku alebo osobitných predpisov, RP je povinný o tejto skutočnosti vopred informovať oznamovateľa; to neplatí, ak by informovaním oznamovateľa mohlo byť zmarené prešetrenie oznámenia. RP je povinný vyžiadať si výsledok vybavenia v rozsahu, ako to umožňuje osobitný predpis a do desiatich dní od doručenia tohto výsledku s ním oboznámiť oznamovateľa


5.2.3 RP je povinný oznámiť osobe, ktorá podnet podala, výsledok jeho preverenia do desiatich dní od preverenia podnetu.

5.2.4 Za účelom prešetrenia a preverenia podnetu na protispoločenskú činnosť a iných podaní je RP oprávnený oboznamovať sa so všetkými skutočnosťami, informáciami a údajmi, ktoré sú u zamestnávateľa dostupné. Za účelom preverenia a prešetrenia podnetu sú všetci zamestnanci Nemocnice Poprad, a.s. povinní poskytnúť RP potrebnú súčinnosť.

 NEMOCNICA POPRAD	Smernica –S-67.	Vydanie č.:	3
	Systém vybavovania podnetov, sťažností a petícií v podmienkach Nemocnice Poprad, a.s.	Zmena č.:	0
		Účinnosť od:	26.09.2023
		Strana:	6/11

5.3 Evidencia podnetov a iných podaní

- 5.3.1 Referát právny vedie po dobu troch rokov odo dňa doručenia podnetu písomnú evidenciu podnetov na protispoločenskú činnosť, v rozsahu:
- dátum doručenia podnetu,
 - meno, priezvisko a adresa pobytu osoby, ktorá podala podnet; ak ide o anonymný podnet, uvedie sa iba poznámka, že ide o anonymný podnet,
 - predmet podnetu,
 - výsledok preverenia podnetu,
 - dátum skončenia preverenia podnetu
- 5.3.2 RP eviduje taktiež iné podania podľa bodu 1.2 smernice, a to v rozsahu podľa bodu 5.3.1.. Uvedená evidencia iných podaní sa vedie oddelene od evidencie podnetov na protispoločenskú činnosť podľa bodu 5.3.1..
- 5.3.3 RP je povinný zachovávať mlčanlivosť o totožnosti osoby, ktorá podnet a iné podanie podala. Takúto povinnosť majú aj iní zamestnanci zamestnávateľa, ktorí prišli do kontaktu s takýmto podaním a ktorí majú vedomosť o totožnosti oznamovateľa podnetu.
- 5.3.4 RP je za účelom preverenia a prešetrenia podnetu a iných podaní oprávnené spracovať osobné údaje uvedené v podnete, pričom je povinné dodržiavať povinnosti určené osobitným zákonom č. 18/2018 Z.z. o ochrane osobných údajov v znení neskorších predpisov.

 NEMOCNICA POPRAD	Smernica –S-67.	Vydanie č.:	3
	Systém vybavovania podnetov, sťažností a petícií v podmienkach Nemocnice Poprad, a.s.	Zmena č.:	0
		Účinnosť od:	26.09.2023
		Strana:	7/11

II. ČASŤ

SŤAŽNOSTI A PETÍCIE

6.0 POJMY A POUŽITÉ SKRATKY II. ČASTI

6.1 Pojmy

Sťažnosť - sťažnosť je podanie fyzickej alebo právnickej osoby (ďalej ako „sťažovateľ“), ktorým

- sa domáha ochrany svojich práv alebo právom chránených záujmov, o ktorých sa domnieva, že boli porušené činnosťou alebo nečinnosťou (ďalej len „činnosť“) orgánu verejnej správy,
- poukazuje na konkrétne nedostatky, najmä na porušenie právnych požiadaviek ktorých odstránenie je v pôsobnosti orgánu verejnej správy.

Sťažnosťou nie je - sťažnosťou nie je podanie,

- ktoré má charakter dopytu, vyjadrenia, názoru, žiadosti, podnetu alebo návrhu a nie je v ňom jednoznačne vyjadrené, ochrany akého svojho práva alebo právom chráneného záujmu sa osoba domáha,
- ktoré poukazuje na konkrétne nedostatky v činnosti orgánu verejnej správy, ktorých odstránenie alebo vybavenie je upravené iným právnym predpisom,
- ktoré je sťažnosťou podľa osobitného predpisu,
- ktoré smeruje proti rozhodnutiu orgánu verejnej správy vydanému v konaní podľa iného právneho predpisu,
- orgánu verejnej správy, v ktorom upozorňuje na nedostatky v činnosti iného orgánu verejnej správy,
- osoby poverenej súdom na výkon verejnej moci.


Opakovaná sťažnosť a ďalšia opakovaná sťažnosť - je sťažnosť toho istého sťažovateľa, v tej istej veci, ak v nej neuvádza nové skutočnosti.

Petícia – petícia je žiadosť, návrh, sťažnosť, s ktorými sa má každý právo sám alebo spoločne s inými obracať na orgány verejného záujmu vo veciach verejného alebo iného spoločného záujmu. Petíciou sa nesmie zasahovať do nezávislosti súdu. Petícia nesmie vyzývať k porušovaniu ústavy, zákonov a právne záväzných aktov Európskej únie, popieraniu alebo obmedzovaniu osobných, politických alebo iných práv.

7.0 POPIS II. ČASTI

7.1 Základné ustanovenia

- 7.1.1 Každé doručené podanie sa posudzuje podľa obsahu bez ohľadu na to, ako je označené. Nemocnica je povinná prijať každé podanie.
- 7.1.2 Na vybavenie podania, ktoré je po posúdení podania sťažnosťou, je príslušný RP v spolupráci s riaditeľmi úsekov
- 7.1.3 Podanie, ktoré po posúdení RP nespĺňa po obsahovej stránke náležitosti sťažnosti, sa neprešetruje. RP takéto podanie vráti tomu, kto ho podal, bezodkladne po tom, čo zistí, že nie je sťažnosťou v zmysle zákona, najneskôr do 30 pracovných dní od jeho doručenia, s uvedením dôvodu. To neplatí, ak je nemocnica príslušná na vybavenie podania podľa iného právneho predpisu.
- 7.1.4 Podanie sťažnosti sa nesmie stať podnetom ani dôvodom na vyvodzovanie dôsledkov, ktoré by sťažovateľovi spôsobili akúkoľvek ujmu.
- 7.1.5 RP je za účelom preverenia a prešetrovania sťažností a petícií oprávnený spracovať osobné údaje uvedené v sťažnosti a petícii, pričom je povinné dodržiavať povinnosti určené osobitným zákonom o ochrane osobných údajov v platnom znení.

 NEMOCNICA POPRAD	Smernica –S-67.	Vydanie č.:	3
	Systém vybavovania podnetov, sťažností a petícií v podmienkach Nemocnice Poprad, a.s.	Zmena č.:	0
		Účinnosť od:	26.09.2023
		Strana:	8/11

7.2 Podávanie, prijímanie a evidencia sťažností


- 7.2.1 Sťažnosť možno podať každý pracovný deň v pracovnej dobe, a to:
- a) písomne na adresu Nemocnica Poprad, a.s., Banícka 803/28, 058 45 Poprad,
 - b) ústne do záznamu na Referát právnom,
 - c) telefaxom na telefónnom čísle 052/71 25 555,
 - d) elektronicky na emailovú adresu sťažnosti@nemocnicapp.sk.
- 7.2.2 Telefonicky sa sťažnosti neprijímajú, sťažovateľ sa však poučí o možnostiach podania sťažnosti podľa bodu 7.2.1..
- 7.2.3 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. Ak je sťažovateľovi možné doručiť písomnosti podľa tohto zákona v elektronickej forme, sťažnosť môže obsahovať aj adresu sťažovateľa na takéto doručenie.
- 7.2.4 Sťažnosť, ktorá bola podaná telefaxom alebo elektronickou poštou, sa považuje za písomnú vtedy, ak ju sťažovateľ do 5 pracovných dní od jej podania písomne potvrdí svojim podpisom, inak sa sťažnosť môže odložiť. Podpísaním sťažnosti v elektronickej forme sa rozumie podpísanie sťažnosti platným zaručeným elektronickým podpisom sťažovateľa.
- 7.2.5 Sťažnosť podaná telefaxom alebo elektronickou poštou sa odloží, ak písomné potvrdenie obsahuje iné údaje než sťažnosť podaná telefaxom alebo elektronickou poštou.
- 7.2.6 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. Podpísaním sťažnosti v elektronickej forme sa rozumie podpísanie sťažnosti platným zaručeným elektronickým podpisom sťažovateľa.
- 7.2.7 Príslušným na prijímanie, evidovanie, prešetrovanie a vybavovanie sťažností je Referát právny. RP je povinný sťažnosť prijať. Prijatá sťažnosť, ktorej vybavenie nie je v kompetencii nemocnice, sa postúpi najneskôr do 10 pracovných dní od doručenia orgánu verejnej správy príslušnému na jej vybavenie a zároveň sa o tom upovedomí sťažovateľ. Uvedené neplatí pre anonymnú sťažnosť.
- 7.2.8 Centrálnu evidenciu sťažností vedie RP oddelene od evidencie ostatných písomnosti v rozsahu podľa § 10 zákona o sťažnostiach.
- 7.2.9 Nemocnica je povinná utajiť totožnosť sťažovateľa, ak o to sťažovateľ požiada. Nemocnica môže utajiť totožnosť sťažovateľa v prípade, ak je to v záujme vybavenia sťažnosti. Každý, komu je známa totožnosť sťažovateľa, je povinný o nej zachovávať mlčanlivosť.

7.3 Prijímanie ústnych sťažností

- 7.3.1 Na prijímanie ústnych sťažností je príslušný každý zamestnanec RP (ďalej len „prijímateľ“).
- 7.3.2 O ústnej sťažnosti, ktorú nemožno vybaviť ihneď pri jej podaní, vyhotoví prijímateľ písomný záznam o ústnej sťažnosti (ďalej len „záznam“), ktorý sa sťažovateľovi predloží na prečítanie a podpis.
- 7.3.3 Okrem náležitostí podľa bodu 7.2.3 a bodu 7.2.6 záznam obsahuje deň a hodinu jeho vyhotovenia, názov a adresu orgánu verejnej správy, meno a priezvisko zamestnanca, ktorý záznam vyhotovil, ako aj zamestnancov, ktorí boli prítomní pri ústnom podaní sťažnosti.
- 7.3.4 Prijímateľ nie je povinný záznam vyhotoviť, ak s ním sťažovateľ pri ústnom podaní sťažnosti nespolupracuje alebo ak sa domáha činnosti orgánu verejnej správy v rozpore s právnymi požiadavkami.
- 7.3.5 Ak sťažovateľ odmietne vyhotovenie záznamu, takáto sťažnosť sa neprijme. Ak sťažovateľ odmietne záznam podpísať, záznam sa odloží s poznámkou o odmietnutí podpísania.

7.4 Prešetrovanie a vybavovanie sťažnosti

- 7.4.1 Prešetrovaním sťažnosti sa zisťuje skutočný stav veci a jeho súlad alebo rozpor so všeobecne záväznými právnymi predpismi a vnútornými predpismi, ako aj príčiny vzniku zistených nedostatkov a ich následky.
- 7.4.2 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 sa sťažnosť skladá z viacerých samostatných bodov, prešetruje sa každý z nich.

 NEMOCNICA POPRAD	Smernica –S-67.	Vydanie č.:	3
	Systém vybavovania podnetov, sťažností a petícií v podmienkach Nemocnice Poprad, a.s.	Zmena č.:	0
		Účinnosť od:	26.09.2023
		Strana:	9/11

- 7.4.3 Na prešetrovanie a vybavovanie sťažnosti, vrátane sťažností na vedúcich zamestnancov jednotlivých oddelení a útvarov, je príslušné RP.
- 7.4.4 Ak sťažnosť smeruje na zamestnanca RP, je príslušným na prešetrovanie a vybavenie sťažnosti vedúci RP. Ak sťažnosť smeruje na vedúceho RP, je príslušným na vybavenie generálny riaditeľ nemocnice.
- 7.4.5 Podľa obsahu sa sťažnosť:
- prešetrí (§ 18-§ 20 zákona č. 9/2010 Z.z.), alebo
 - vráti (§ 4 ods. 3 zákona č. 9/2010 Z.z.), alebo
 - postúpi (§ 4 ods.4 zákona č. 9/2010 Z.z.), alebo
 - odloží (§ 6 zákona č. 9/2010 Z. z.).
- 7.4.6 Ten, kto je príslušný na prešetrovanie 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.
- 7.4.7 Sťažnosť je prešetrená spísaním zápisnice o prešetrovaní sťažnosti. Zápisnica sa vyhotovuje v dvoch originálnych vyhotoveniach a podpisuje ju zamestnanec RP a generálny riaditeľ, neoddeliteľnou prílohou zápisnice sú vyjadrenia osôb, ktoré poskytli súčinnosť. Ak nemožno sťažnosť alebo jej časť prešetriť, teda nie je možné sťažnosť uzatvoriť podľa bodu 7.4.1, uvedie sa to v zápisnici o prešetrovaní sťažnosti a oznámi sa sťažovateľovi.

7.5 Oznámenie o výsledku prešetrovania sťažnosti


- 7.5.1 Sťažnosť je vybavená odoslaním písomného oznámenia o výsledku jej prešetrovania sťažovateľovi. V oznámení sa uvedie, či je sťažnosť opodstatnená, neopodstatnená alebo či sa neuzatvára podľa bodu 7.3.7.. Oznámenie obsahuje odôvodnenie výsledku prešetrovania sťažnosti, ktoré vychádza zo zápisnice. Ak sa sťažnosť uzatvorila ako opodstatnená, v oznámení sa zároveň uvedú prijaté opatrenia na nápravu zistených nedostatkov.
- 7.5.2 Oznámenie o výsledku prešetrovania sťažností je možné zaslať aj v elektronickej forme, a to v prípade, ak bola sťažnosť podaná v elektronickej forme a sťažovateľ neuviedol korešpondenčnú adresu na doručenie písomného oznámenia o výsledku prešetrovania sťažnosti.
- 7.5.3 Informácie, ktoré obsahuje dokumentácia súvisiaca s vybavovaním sťažností, sa nesprístupňujú.

7.6 Opakovaná sťažnosť a ďalšia opakovaná sťažnosť

- 7.6.1 Na vybavenie opakovanej sťažnosti je príslušný RP, ktoré vybavovalo predchádzajúcu sťažnosť, ak to nie je v rozpore so zákonom o sťažnostiach.
- 7.6.2 Pri opakovanej sťažnosti sa prekontroluje správnosť vybavenia predchádzajúcej sťažnosti, o čom sa vyhotoví záznam.
- 7.6.3 Ak bola predchádzajúca sťažnosť vybavená správne, oznámi sa uvedená skutočnosť sťažovateľovi s odôvodnením a poučením, že ďalšie opakované sťažnosti budú odložené. Ak sa prekontrolovaním zistí, že predchádzajúca sťažnosť nebola vybavená správne, opakovaná sťažnosť sa prešetrí a vybaví. Sťažovateľovi sa výsledok prešetrovania oznámi v lehotách podľa § 13 zákona o sťažnostiach.

7.7 Sťažnosť proti vybavovaniu sťažnosti a sťažnosť proti odloženiu sťažnosti

- 7.7.1 Sťažnosť, v ktorej sťažovateľ vyjadruje nesúhlas s vybavovaním alebo odložením svojej predchádzajúcej sťažnosti je novou sťažnosťou proti postupu nemocnice pri vybavovaní sťažnosti alebo pri odložení sťažnosti. Takúto sťažnosť RP zaeviduje do centrálnej evidencie sťažnosti ako novú sťažnosť.
- 7.7.2 Sťažnosť proti postupu nemocnice pri vybavovaní sťažnosti nie je opakovanou sťažnosťou, a to ani vtedy, ak v nej sťažovateľ opakuje skutočnosti z predchádzajúcej sťažnosti.
- 7.7.3 Sťažnosť podľa bodu 7.6.1 prešetruje vedúca RP alebo iný zamestnanec splnomocnený generálnym riaditeľom nemocnice, ak to neodporuje zákonu o sťažnostiach alebo príslušným ustanoveniam tejto smernice v lehotách podľa bodu 7.8.1.

 NEMOCNICA POPRAD	Smernica –S-67.	Vydanie č.:	3
	Systém vybavovania podnetov, sťažností a petícií v podmienkach Nemocnice Poprad, a.s.	Zmena č.:	0
		Účinnosť od:	26.09.2023
		Strana:	10/11

7.8 Lehoty na vybavenie sťažnosti

- 7.8.1 RP je povinný sťažnosť vybaviť v lehote 60 pracovných dní, ktorá začína plynúť prvým pracovným dňom nasledujúcim po dni jej doručenia.
- 7.8.2 Ak je sťažnosť náročná na prešetrenie, môže generálny riaditeľ nemocnice alebo ním splnomocnený zástupca predĺžiť lehotu na prešetrenie sťažnosti pred jej uplynutím o 30 pracovných dní.
- 7.8.3 Predĺženie lehoty na prešetrenie sťažnosti sa spolu s uvedením dôvodu predĺženia bezodkladne písomne oznámi sťažovateľovi.

7.9 Prijímanie, prešetrovanie a vybavovanie petícií

- 7.9.1 Nemocnica je povinná prijať petíciu, ktorá je jej adresovaná.
- 7.9.2 Na vybavovanie petícií je príslušné RP, ktorý vedie Centrálnu evidenciu prijatých petícií oddelene od ostatných písomností.
- 7.9.3 Petícia musí byť písomná, označená slovom petícia a musí obsahovať meno, priezvisko, podpis a úplnú adresu trvalého pobytu fyzickej osoby, ktoré petíciu podala; právnická osoba uvedie svoj názov a sídlo, meno a priezvisko a adresu trvalého pobytu osoby oprávnenej konať v jej mene. Ak podpisové háčky neobsahujú text petície, musia sa označiť tak, aby bolo zrejmé, aká petícia sa má podporiť podpismi; na každom podpisovom hárku musí byť uvedené meno, priezvisko a úplná adresa trvalého pobytu každej osoby, ktorá petíciu zostavila alebo osoby, ktorá je určená na styk s orgánom verejnej správy.
- 7.9.4 Ak petícia nemá náležitosti podľa bodu 8.1.3, RP bezodkladne vyzve osobu, ktorá petíciu podala, na odstránenie nedostatkov v lehote najneskôr do 30 pracovných dní od doručenia výzvy s poučením o následkoch ich neodstránenia. Ak osoba, ktorá petíciu podala, v tejto lehote nedostatky neodstráni, RP petíciu odloží.
- 7.9.5 Ak z obsahu petície vyplýva, že nemocnica nie je príslušná na vybavenie petície, RP postúpi petíciu v lehote do 10 pracovných dní odo dňa jej doručenia príslušnému orgánu a oznámi to tomu, kto petíciu podal.
- 7.9.6 Pri prešetrovaní a vybavovaní petície RP zisťuje skutočný stav vecí, jeho súlad alebo rozpor s právnymi predpismi a verejným alebo iným spoločným záujmom. Výsledok vybavenia petície písomne oznámi do 30 pracovných dní od doručenia petície alebo od odstránenia jej nedostatkov osobe, ktorá podala petíciu, alebo osobe určenej na zastupovanie v styku s orgánom verejnej správy. Ak nemožno petíciu v uvedenej lehote vybaviť, RP písomne oznámi osobe, ktorá ju podala, že petícia bude vybavená v lehote ďalších 30 pracovných dní.
- 7.9.7 Ak z obsahu petície vyplýva, že petíciu nemožno vybaviť podľa bodu 8.1.6, RP posúdi jej obsah a zašle písomnú odpoveď spolu s odôvodnením osobe, ktorá petíciu podala alebo osobe určenej na zastupovanie v styku s orgánom verejnej správy v lehote podľa bodu 8.1.6..

8.0 SÚVISIACE ZDOKUMENTOVANÉ INFORMÁCIE

Zákon č. 54/2019 o ochrane oznamovateľov protispoločenskej činnosti v znení neskorších predpisov.

Zákon č.9/2010 Z.z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov

Zákon č. 85/1990 Zb. o petičnom práve v znení neskorších predpisov

Zákon č. 18/2018 Z.z. o ochrane osobných údajov v znení neskorších predpisov

R-02. Register dizajnu a činnosti pri riadenej zdokumentovanej informácii


R-32. Register právnych požiadaviek

Po-02. Pracovný poriadok Nemocnice Poprad, a.s.

Po-03. Organizačný poriadok a organizačná štruktúra Nemocnice Poprad, a.s.

9.0 ZMENY

- 9.1 Systémovú zodpovednosť za zmeny týkajúce sa ISR nesie SRZDI.
- 9.2 Výklad týkajúci sa dokumentácie zaradenej v ISR je oprávnený podávať len SRZDI. Operatívne zmeny tohto dokumentu môže robiť len MISR po dohode s vedením a tieto operatívne zmeny platia do doby vydania riadnej zmeny.

 NEMOCNICA POPRAD	Smernica –S-67.	Vydanie č.:	3
	Systém vybavovania podnetov, sťažností a petícií v podmienkach Nemocnice Poprad, a.s.	Zmena č.:	0
		Účinnosť od:	26.09.2023
		Strana:	11/11

Por.č. zmeny	List č. / zmena č.	Dátum zmeny	Výmenu listu vykonal - podpis
1.			
2.			
3.			
4.			
5.			
6.			
7.			
8.			
9.			
10.			

10.0 ZÁVEREČNÉ USTANOVENIE

- 10.1 Každý zamestnanec firmy je povinný upozorniť spracovateľa na nedostatky v tejto zdokumentovanej informácii a môže znášať návrhy a zmeny.
- 10.2 Kontrolou plnenia zásad tejto zdokumentovanej informácie je poverený MISR.

11.0 PRÍLOHY

NIE SÚ.

12.0 ROZDEĽOVNÍK

ČÍSLO VÝTLAČKU	PRIDELENÉ			DÁTUM	PODPIS
	MENO A PRIEZVISKO	FUNKCIA	originál		
1	Anna Kaletová Malíková	SRZDI	uloženie k trvalej archivácii	25.09.2023	