

Vydanie č.: 5	Účinná od: 01.05.2024	Registr.zn.:BB1		Strana 1 z 31
 BANSKOBYSŤRICKÝ SAMOSPRÁVNY KRAJ		 ZARIADENIE SOCIÁLNYCH SLUŽIEB SALUSTIA - SZOCIÁLIS SZOLGÁLTATÁSOK INTÉZMÉNYE SALUSTIA		



Interná smernica

S 03/2024

Uplatňovanie zásad rovnakého zaobchádzania a Vnútorňý systém preverovania sťažností a oznámení

	Vypracoval	Posúdil	Schválil
Meno a priezvisko	Alica Debnárová	Mgr. Veronika Zaušková	PaedDr. Anastázia Kertészová Boriková
Funkcia	Referent registratúry administratívy a MTZ	Manažér kvality	riaditeľ
Dátum	29.04.2024	29.04.2024	29.04.2024
Podpis			

OBSAH	Strana
1. ÚČEL SMERNICE	4
2. POJMY A POUŽITÉ SKRATKY	4
Použité skratky:.....	8
3. POSTUP	9
Čl. I - Všeobecné ustanovenia	9
Čl. II - Formulovanie princípov rovnosti príležitosti v ZSS.....	9
Čl. III - Prostriedky na riešenie diskriminácie	10
Čl. IV - Sťažnosť	12
Čl. V - Podávanie sťažností.....	13
Čl. VI - Odloženie sťažnosti.....	14
Čl. VII - Prijímanie a evidencia sťažností.....	14
Čl. VIII - Príslušnosť vybavenia sťažnosti.....	16
Čl. IX - Lehota vybavenia sťažnosti.....	16
Čl. X - Oboznamovanie s obsahom sťažnosti, spolupráca a súčinnosť	17
pri vybavovaní sťažností	17
Čl. XI - Prešetrovanie sťažností	17
Čl. XII - Zápisnica o prešetroaní sťažnosti.....	18
Čl. XIII - Oznámenie výsledku prešetrovania sťažnosti	18
Čl. XIV - Opakovaná sťažnosť a sťažnosť proti vybaveniu sťažnosti.....	18
Čl. XV - Kontrola vybavovania sťažností	18
Čl. XVI - Spoločné ustanovenia.....	19
Čl. XVII - Petície.....	19
Čl. XVIII - Prijímanie a evidencia petícií	20
Čl. XIX - Vybavovanie petícií.....	20
Čl. XX - Oznamovanie protispoločenskej činnosti	22
Čl. XXI - Preverovanie oznámení	23
a oprávnenia zodpovednej osoby pri preverovaní oznámení.....	23
Čl. XXII - Odvetné opatrenia a ochrana zamestnanca.....	25
Čl. XXIII - Zachovávanie mlčanlivosti o totožnosti oznamovateľa a dotknutej osoby	26
Čl. XXIV - Evidovanie oznámení	27
Čl. XXV - Oboznamovanie oznamovateľa s výsledkom preverenia jeho oznámenia	27
Čl. XXVI - Spracúvanie osobných údajov uvedených v oznámení.....	28
Čl. XXVII - Prijímanie opatrení na odstránenie nedostatkov zistených pri preverovaní oznámení a o komunikácii s oznamovateľom vo veci týchto opatrení.....	29

Čl. XXVIII - Prijímanie opatrení proti bráneniu v oznamovaní protispoločenskej činnosti ..	29
Čl. XXIX - Zrušujúce ustanovenia	29
Čl. XXX - Záverečné ustanovenia	29
4. ODKAZY A POZNÁMKY	30
Interné dokumenty	30
Poznámky	31
5. ROZDELOVNÍK.....	31
6. PRÍLOHY	31

1. ÚČEL SMERNICE

- 1.1. Táto smernica upravuje uplatňovanie zásady rovnakého zaobchádzania a ustanovuje prostriedky právnej ochrany, ak dôjde k porušeniu tejto zásady (postup pri podávaní, prijímaní, evidovaní, prešetrovaní a písomnom oznámení výsledku prešetrenia sťažnosti alebo prekontrolovania sťažnosti), ako aj Vnútorný systém preverovania oznámení v zmysle zákona o ochrane oznamovateľov protispoločenskej činnosti v súlade s v súlade s § 10 ods. 8 zákona č. 54/2019 Z. z. o ochrane oznamovateľov protispoločenskej činnosti a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení zákona č. 189/2023 Z. z., ktorým sa mení a dopĺňa zákon č. 54/2019 Z. z. o ochrane oznamovateľov protispoločenskej činnosti a o zmene a doplnení niektorých zákonov a ktorým sa mení a dopĺňa zákon č. 327/2005 Z. z. o poskytovaní právnej pomoci osobám v materiálnej núdzi a o zmene a doplnení zákona č. 586/2003 Z. z. o advokácii a o zmene a doplnení zákona č. 455/1991 Zb. o živnostenskom podnikaní (živnostenský zákon) v znení neskorších predpisov v znení zákona č. 8/2005 Z. z. v znení neskorších predpisov.
- 1.2. Povinnosť vydať tento predpis má podľa § 10 ods. 1 zákona č. 54/2019 Z. z. v znení zákona č. 189/2023 Z. z. zamestnávateľ, ktorý zamestnáva najmenej 50 zamestnancov a zamestnávateľ, ktorý je orgánom verejnej moci, ktorý zamestnáva najmenej 5 zamestnancov.

2. POJMY A POUŽITÉ SKRATKY

Pojmy:

Organizáciou sa rozumie Zariadenie sociálnych služieb Salustia - Szociális Szolgáltatások Intézménye Salustia

Zariadením sa rozumie Zariadenie sociálnych služieb Salustia - Szociális Szolgáltatások Intézménye Salustia

Zriadovateľom sa rozumie: Banskobystrický samosprávny kraj

Orgánom verejnej moci je Zariadenie sociálnych služieb Salustia - Szociális Szolgáltatások Intézménye Salustia Kirt' č. 189, 991 22 Čeláre, IČO 00647560

Diskriminácia: je priama diskriminácia, nepriama diskriminácia, obťažovanie, sexuálne obťažovanie a neoprávnený postih; diskriminácia je aj pokyn na diskrimináciu a nabádanie na diskrimináciu.

Priama diskriminácia je konanie alebo opomenutie, pri ktorom sa s osobou zaobchádza menej priaznivo, ako sa zaobchádza, zaobchádzalo alebo by sa mohlo zaobchádzať s inou osobou v porovnateľnej situácii.

(Príklad: Muž rómskeho pôvodu žiadal o prácu v bezpečnostnej firme. Mal potrebnú kvalifikáciu pre prácu v bezpečnostnej službe, ale zamestnanec organizácie mu povedal, že organizácia nezamestnáva Rómov, pretože klienti si to neželajú...)

Nepriama diskriminácia je navonok neutrálny predpis, rozhodnutie, pokyn alebo prax, ktoré znevýhodňujú alebo by mohli znevýhodňovať osobu v porovnaní s inou osobou; nepriama diskriminácia nie je, ak takýto predpis, rozhodnutie, pokyn alebo prax sú objektívne odôvodnené sledovaním oprávneného záujmu a sú primerané a nevyhnutné na dosiahnutie takého záujmu.

(Príklad: požadovanie od všetkých záujemcov a záujemkýň, ktorí podávajú žiadosť o určité pracovné miesto, aby vykonali skúšku z určitého jazyka, aj keď tento jazyk nie je pre toto pracovné miesto potrebný. Takáto skúška môže vylúčiť viac ľudí, ktorí majú iný materinský

jazyk. Ďalším príkladom je na trhu práce pretrvávajúce nerovnaké odmeňovanie žien za rovnakú prácu a prácu rovnakej hodnoty a znemožňovanie ich kvalifikačného postupu prostredníctvom zdanlivo neutrálnych predpisov...)

Obťažovanie je také správanie, v dôsledku ktorého dochádza alebo môže dôjsť k vytváraniu zastráňujúceho, nepriateľského, zahanbujúceho, ponižujúceho, potupujúceho, zneuct'ujúceho alebo urážajúceho prostredia a ktorého úmyslom alebo následkom je alebo môže byť zásah do slobody alebo ľudskej dôstojnosti.

Sexuálne obťažovanie je verbálne, neverbálne alebo fyzické správanie sexuálnej povahy, ktorého úmyslom alebo následkom je alebo môže byť narušenie dôstojnosti osoby a ktoré vytvára zastráňujúce, ponižujúce, zneuct'ujúce, nepriateľské alebo urážlivé prostredie.

Prejavy sexuálneho obťažovania: nemravné až urážlivé poznámky v sexuálnej rovine, vyzývavé poznámky o rôznych častiach tela, vnucovanie súkromnej schôdzky, potľapkávanie po zadku, dotyky na intímnych miestach, vymáhanie sexuálneho styku pod hrozbou finančného postihu alebo prepustenia z práce...

Pokyn na diskrimináciu je konanie, ktoré spočíva v zneužití podriadenosti osoby na účel diskriminácie tretej osoby.

Nabádanie na diskrimináciu je presvedčanie, utvrdzovanie alebo podnecovanie osoby na diskrimináciu tretej osoby.

Neoprávnený postih je také konanie alebo opomenutie, ktoré je pre osobu, ktorej sa týka, nepriaznivé a priamo súvisí

- a) s domáhaním sa právnej ochrany pred diskrimináciou vo svojom mene alebo v mene inej osoby alebo
- b) s podaním svedeckej výpovede, vysvetlenia alebo súvisí s inou účasťou tejto osoby v konaní vo veciach súvisiacich s porušením zásady rovnakého zaobchádzania,
- c) so sťažnosťou namietajúcou porušenie zásady rovnakého zaobchádzania.

Diskriminácia právnickej osoby je nedodržanie zásady rovnakého zaobchádzania vo vzťahu k tejto osobe z dôvodov podľa § 2 ods. 1, ak ide o jej členov, spoločníkov, akcionárov, členov jej orgánov, jej zamestnancov, osôb konajúcich v jej mene alebo osôb, v mene ktorých koná táto právnická osoba.

Za diskrimináciu z dôvodu

- a) **pohlavia** sa považuje aj diskriminácia z dôvodu tehotenstva alebo materstva, ako aj diskriminácia z dôvodu pohlavnej alebo rodovej identifikácie,
- b) **rasového pôvodu**, národnostného alebo etnického pôvodu sa považuje aj diskriminácia z dôvodu vzťahu k osobe určitého rasového pôvodu, národnostného alebo etnického pôvodu,
- c) **náboženského vyznania alebo viery** sa považuje aj diskriminácia z dôvodu vzťahu k osobe určitého náboženského vyznania alebo viery a aj diskriminácia fyzickej osoby bez náboženského vyznania,
- d) **zdravotného postihnutia** sa považuje aj diskriminácia z dôvodu predchádzajúceho zdravotného postihnutia alebo diskriminácia osoby, u ktorej by na základe vonkajších príznakov bolo možné predpokladať, že je osoba so zdravotným postihnutím.

Rodová diskriminácia znamená zamedzenie alebo obmedzenie prístupu k zdrojom, možnostiam a príležitostiam jedincovi len na základe jeho príslušnosti k pohlaviu/rodu, bez zisťovania a overovania jeho individuálnych schopností a možností, resp. odlišné

zaobchádzanie s ľuďmi na základe pohlavia/rodu. (Napríklad, diskriminácia z dôvodu tehotenstva, materstva.) Patrí medzi najviac rozšírené typy diskriminácie. Prejavuje sa v rozličných oblastiach a etapách života mužov a žien a nadobúda rôzne javové formy. Rozlišujeme diskrimináciu na základe rodu/pohlavia priamu a nepriamu. Rodová diskriminácia zahŕňa aj diskrimináciu na základe sexuálnej orientácie. Za rodovú diskrimináciu sa v zmysle antidiskriminačného zákona považujú aj obťažovanie, pokyn a nabádanie na diskrimináciu a neoprávnený postih.

Na odstraňovanie rodovej diskriminácie, resp. na vyrovnanie šancí (určitého znevýhodnenia na základe pohlavia/rodu) sa v niektorých prípadoch/krajinách používajú tzv. afirmatívne (pozitívne) opatrenia (akcie).

Rodová rovnosť je spravodlivé zaobchádzanie so ženami a mužmi, čo môže znamenať tak rovnaké zaobchádzanie, ako aj zaobchádzanie, ktoré je rozdielne, ale je ekvivalentné z hľadiska práv, výhod, povinností a možností. Vychádza z princípu, že všetky ľudské bytosti majú právo slobodne rozvíjať svoje schopnosti a vyberať si z možností bez obmedzení rodovými rolami. Rozdielne správanie, aspirácie a potreby žien a mužov sú uznávané, hodnotené, zohľadňované a podporované v rovnakej miere a nediskriminujúco.

Vybavovanie sťažnosti: prijímanie, evidencia, prešetrovanie a vybavenie sťažnosti

Vybavenie sťažnosti: vrátenie, odloženie sťažnosti, oznámenie výsledku prešetrenia sťažnosti alebo oznámenie výsledku prekontrolovania správnosti vybavenia predchádzajúcej sťažnosti

Zásada rovnakého zaobchádzania sa týka najmä oblastí prístupu:

- k zamestnaniu, povolaniu, inej zárobkovej činnosti alebo funkcii, vrátane požiadaviek pri prijímaní do zamestnania a podmienok a spôsobu uskutočňovania výberu do zamestnania,
- k vzdelávaniu a odbornému vzdelávaniu,
- k zdravotnej starostlivosti,
- sociálnej pomoci, sociálneho poistenia, štátnej sociálnej podpory a sociálnych výhod,
- tovarov a služieb vrátane bývania, ktoré sú poskytované verejnosti právnickými osobami a fyzickými osobami - podnikateľmi.

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.

Pracovnoprávnym vzťahom je pracovný pomer, dohody o prácach vykonávaných mimo pracovného pomeru, štátnozamestnanecký pomer alebo služobný pomer.

Iným obdobným vzťahom je najmä:

- výkon práv súvisiacich s účasťou, správou alebo riadením v právnickej osobe,
- činnosť osoby vykonávajúcej funkciu člena orgánu právnickej osoby,
- činnosť samostatne zárobkovo činné osoby,
- výkon práv a povinností vyplývajúcich zo zmluvy, ktorej predmetom je dodanie tovaru, uskutočnenie stavebných prác alebo poskytnutie služby,
- odborná prax,
- absolventská prax,
- aktivačná činnosť,

-
- dobrovoľnícka činnosť.

Kvalifikovaným oznámením sa rozumie oznámenie, ktoré môže prispieť alebo prispelo k objasneniu závažnej protispoločenskej činnosti alebo k zisteniu alebo k usvedčeniu jej páchatel'a.

Závažnou protispoločenskou činnosťou je:

- a) 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,
- b) trestný čin, za ktorý Trestný zákon ustanovuje trest odňatia slobody s hornou hranicou trestnej sadzby prevyšujúcou dva roky,
- c) správny delikt, za ktorý možno uložiť pokutu s hornou hranicou určenou výpočtom, alebo
- d) správny delikt, za ktorý možno uložiť pokutu s hornou hranicou vo výške najmenej 30 000 eur.

Inou protispoločenskou činnosťou je :

Konanie, ktoré je priestupkom alebo iným správnym deliktom, alebo konanie, ktoré pôsobí negatívne na spoločnosť, ako napr. nelegitímne, neetické alebo nezákonné praktiky na pracovisku.

Príklady:

- Kolízia záujmov,
- neetické konanie,
- uprednostňovanie osobného záujmu,
- zneužívanie informácie v súvislosti a pri vykonávaní zamestnania vo svoj prospech alebo v prospech blízkych osôb.

Oznamovateľom je fyzická osoba, ktorá v dobrej viere urobí oznámenie orgánu príslušnému na prijatie oznámenia alebo zamestnávateľovi; za oznamovateľ'a sa považuje aj fyzická osoba, ktorá v dobrej viere:

- a.) urobí oznámenie a jej pracovnoprávny vzťah alebo iný obdobný vzťah sa skončil, ak sa dozvedela informácie o protispoločenskej činnosti počas trvania tohto pracovnoprávneho vzťahu alebo iného obdobného vzťahu,
- b.) urobí oznámenie a jej pracovnoprávny vzťah alebo iný obdobný vzťah ešte nevznikol, ak sa dozvedela informácie o protispoločenskej činnosti počas výberového konania alebo v rámci predzmluvných vzťahov,
- c.) urobila oznámenie anonymne a jej totožnosť bola odhalená,
- d.) zverejnila informácie o protispoločenskej činnosti, ktoré sa dozvedela počas výberového konania alebo v rámci predzmluvných vzťahov a jej pracovnoprávny vzťah alebo iný obdobný vzťah ešte nevznikol alebo počas trvania pracovnoprávneho vzťahu alebo iného obdobného vzťahu alebo po skončení pracovnoprávneho alebo iného obdobného vzťahu z dôvodu, že:
 - urobila oznámenie prostredníctvom vnútorného systému preverovania oznámení a nebola oboznámená s výsledkom preverenia podľa § 10 ods. 8, alebo neboli prijaté vhodné opatrenia podľa § 10 ods. 8 a následne urobila takéto oznámenie orgánu príslušnému na prijatie oznámenia a nebola v primeranej lehote oboznámená so stavom preverovania alebo s výsledkom preverenia,

- urobila oznámenie orgánu príslušnému na prijatie oznámenia a nebola v primeranej lehote oboznámená so stavom preverovania alebo s výsledkom preverenia,
- je dôvodná obava, že protispoločenská činnosť môže predstavovať bezprostredné alebo zjavné ohrozenie verejného záujmu, alebo
- je dôvodná obava, že v prípade urobienia oznámenia orgánu príslušnému na prijatie oznámenia by jej hrozil postih alebo vzhľadom na konkrétne okolnosti prípadu hrozí, že orgány na prijatie oznámenia nezabezpečia nestranné a nezávislé preverenie skutočností uvedených v oznámení.

Dotknutou osobou je fyzická osoba alebo právnická osoba, proti ktorej oznámenie smeruje.

Konflikt záujmov – chápeme ako situáciu, kedy súkromný záujem môže vplývať na nezávislé plnenie úloh vykonávaných vo verejnom záujme. Teda situácie, ktoré môžu ohroziť nestrannosť a nezávislosť v rozhodovaní a tým aj reputáciu či finančné zdravie organizácie.

Odvetné opatrenie je konanie alebo opomenutie konania v súvislosti s pracovnoprávnym alebo iným obdobným vzťahom oznamovateľa vyvolané oznámením alebo zverejnením informácií o protispoločenskej činnosti a ktoré oznamovateľovi alebo osobe podľa § 1 ods. 4 písm. a) až e) zákona č. 54/2019 Z. z. v znení zákona č. 189/2023 Z. z. spôsobilo alebo môže spôsobiť neopodstatnenú ujmu; odvetným opatrením podľa predchádzajúcej vety je najmä:

- výpoveď alebo okamžité skončenie pracovného pomeru,
- skončenie v skúšobnej dobe alebo nepredĺženie pracovného pomeru na dobu neurčitú,
- odvolanie, preradenie na nižšiu pozíciu alebo odmietnutie povýšenia,
- zmena pracovných povinností, miesta výkonu práce alebo zmena pracovného času,
- zníženie mzdy, nepriznanie odmeny alebo osobného príplatku,
- neposkytnutie odbornej prípravy,
- disciplinárne opatrenie,
- nátlak, zastrašovanie alebo obťažovanie,
- poškodzovanie dobrej povesti,
- odstúpenie od zmluvy o dodávke tovarov a služieb,
- zrušenie licencie alebo povolenia.

Použité skratky:

ZSS	Zariadenie sociálnych služieb Salustia - Szociális Szolgáltatások Intézménye Salustia
BBSK	Banskobystrický samosprávny kraj
ÚBBSK	Úrad Banskobystrického samosprávneho kraja
OVS	Orgán verejnej správy
PaM	Personálny a mzdový
ZP	Zákonník práce
Z.z.	Zbierka zákonov
Zb.	Zbierka
SMK	Systém manažérstva kvality

3. POSTUP

Čl. I - Všeobecné ustanovenia

1. Tento predpis upravuje podrobnosti o:

Dodržiavanie zásady rovnakého zaobchádzania, ktoré spočíva v zákaze diskriminácie z dôvodu pohlavia, náboženského vyznania alebo viery, rasy, príslušnosti k národnosti alebo etnickej skupine, zdravotného postihnutia, veku, sexuálnej orientácie, manželského stavu a rodinného stavu, farby pleti, jazyka, politického alebo iného zmýšľania, národného alebo sociálneho pôvodu, majetku, rodu alebo iného postavenia alebo z dôvodu oznámenia kriminality alebo inej protispoločenskej činnosti.

- ⇒ Pri dodržiavaní zásady rovnakého zaobchádzania je potrebné prihliadať aj na dobré mravy za účelom rozšírenia ochrany pred diskrimináciou.
- ⇒ Dodržiavanie zásady rovnakého zaobchádzania spočíva aj v prijímaní opatrení na ochranu pred diskrimináciou.

2. Ďalej tento predpis upravuje podrobnosti o:

- ⇒ podávaní oznámení protispoločenskej činnosti,
- ⇒ preverovaní oznámení a oprávneniach zodpovednej osoby pri preverovaní oznámení,
- ⇒ zachovávaní mlčanlivosti o totožnosti oznamovateľa a totožnosti dotknutej osoby,
- ⇒ evidovaní oznámení,
- ⇒ oboznamovaní oznamovateľa s výsledkom preverenia jeho oznámenia,
- ⇒ o spracúvaní osobných údajov uvedených v oznámení,
- ⇒ prijímaní opatrení na odstránenie nedostatkov zistených pri preverovaní oznámení a o komunikácii s oznamovateľom vo veci týchto opatrení,
- ⇒ prijímaní opatrení proti bráneniu v oznamovaní protispoločenskej činnosti.

Čl. II - Formulovanie princípov rovnosti príležitosti v ZSS

1. ZSS plne rešpektuje zákon č.365/2004 Z. z. o rovnakom zaobchádzaní v niektorých oblastiach a o ochrane pred diskrimináciou a o zmene a doplnení niektorých zákonov (antidiskriminačný zákon), Zákonník práce a ustanovenia relevantných dohôd Medzinárodnej organizácie práce ako aj smernice EÚ - Smernicu Rady 2000/78/EC, ktorá ustanovuje všeobecný rámec pre rovnaké zaobchádzanie v zamestnaní a povolaniach, Smernicu Rady 2000/43/EC o realizácii zásady rovnakého zaobchádzania s osobami bez ohľadu na rasový alebo etnický pôvod a Smernicu Rady 97/80/ EÚ o dôkaznom bremene v prípade diskriminácie založenej na pohlaví.
2. Podľa spomínaných smerníc sa realizáciou princípu rovnakého zaobchádzania v ZSS sleduje eliminácia nerovností v súlade s cieľmi organizácie, s vybudovaním priaznivých pracovných podmienok, s tvorbou vhodných nástrojov pomoci. Vybudovaním legislatívneho rámca organizácie odstraňujeme všetky druhy diskriminácie aj u prijímateľov soc. služieb.

-
3. ZSS presadzuje rovnosť príležitosti najmä s princípmi:
 - ✓ Princíp rovnakej odmeny za rovnakú prácu a prácu rovnakej hodnoty
 - ✓ Rovnaké zaobchádzanie s mužmi a ženami pri prístupe k zamestnaniu, odbornej príprave a postupe v zamestnaní a pri pracovných podmienkach
 - ✓ Ochrana tehotných žien pred rizikom spojeným s niektorými pracovnými činnosťami a súvisiace práva Dôkazné bremeno v prípadoch diskriminácie z dôvodu pohlavia
 - ✓ Zákaz diskriminácie zamestnancov pracujúcich na kratší pracovný čas
 - ✓ Zásada rovnakého zaobchádzania so samostatne zárobkovo činnými osobami a so spolupracujúcimi osobami
 - ✓ Zásada rovnakého zaobchádzania v programoch zamestnaneckého sociálneho zabezpečenia
 4. ZSS plne rešpektuje legislatívu týkajúcu sa štátnej a verejnej služby:
 - ✓ Zákon o výkone práce vo verejnom záujme
 - ✓ Zákon o odmeňovaní niektorých zamestnancov pri výkone práce vo verejnom záujme a nariadením vlády, ktorým sa ustanovujú katalógy pracovných činností pri výkone práce vo verejnom záujme.
 5. ZSS získava zamestnancov v potrebnom počte a v štruktúre vlastným výberom alebo za pomoci úradov na celom území Slovenskej republiky
 - ✓ pri výberovom konaní nezverejnú ponuky zamestnania, ktoré obsahujú akékoľvek obmedzenia a diskrimináciu
 - ✓ pri výbere zamestnanca nevyžaduje informácie, ktoré nie sú potrebné na plnenie povinnosti zamestnávateľa ustanovených osobitným predpisom (zákon o ochrane osobných údajov č. 122/2013 Z. z. v platnom znení)
 - ✓ dodrží § 73 zákona č. 311/2001 Z. z. voči úradu práce, sociálnych vecí a rodiny pri hromadnom prepúšťaní
 - ✓ dodrží povinnosti pri zamestnávaní občanov so zdravotným postihnutím
 6. Zamestnanci sa zúčastňujú prostredníctvom zamestnaneckej rady na utváraní spravodlivých a uspokojivých pracovných podmienok. Sú oprávnení prostredníctvom týchto zástupcov uplatňovať svoje práva vyplývajúce z pracovnoprávných vzťahov. Zamestnanecká rada zastupuje všetkých zamestnancov. Uzatvára so zamestnávateľom Zamestnaneckú dohodu, ktorá upravuje pracovné podmienky vrátane mzdových podmienok a podmienky zamestnávania, vzťahy medzi zamestnávateľmi a zamestnancami. Má právo upozorňovať zamestnávateľa na prípady diskriminácie, ktoré sa na jeho pracoviskách vyskytujú.

Čl. III - Prostriedky na riešenie diskriminácie

1. Každý má právo na rovnaké zaobchádzanie a ochranu pred diskrimináciou.
2. Podľa Zákonníka práce zamestnanci ZSS prostredníctvom príslušného odborového orgánu, zamestnaneckej rady alebo zamestnaneckého dôverníka majú právo (okrem iných práv) na informácie a v ich právomoci je aj kontrolná činnosť. § 239 Zákonníka práce uvádza, že zástupcovia zamestnancov kontrolujú dodržiavanie pracovnoprávných predpisov vrátane mzdových predpisov a záväzkov vyplývajúcich z kolektívnej dohody.

Aby mohli tieto svoje práva riadne vykonávať, zástupcovia zamestnancov sú oprávnení okrem iného vyžadovať od vedúcich zamestnancov potrebné informácie a podklady, vyžadovať od zamestnávateľa, aby dal pokyn na odstránenie zistených nedostatkov a vyžadovať od zamestnávateľa informácie o tom, aké opatrenia boli vykonané na odstránenie nedostatkov zistených pri výkone kontroly. Tieto predpisy sa vzťahujú aj na právne vzťahy, ktoré upravuje Zákon o výkone práce vo verejnom záujme.

3. Zamestnávateľ a príslušný orgán zamestnaneckej rady, ktorí uzavreli kolektívne dohody podľa osobitného predpisu, sú povinní uviesť ustanovenia kolektívnych dohôd do súladu so zákonom č. 365/2004 Z. z. Zákon o rovnakom zaobchádzaní v niektorých oblastiach a o ochrane pred diskrimináciou a o zmene a doplnení niektorých zákonov.
4. Ak sa nepodari dosiahnuť nápravu u porušovateľa zásady rovnakého zaobchádzania, zamestnanci aj prijímatelia sociálnych služieb majú možnosť obrátiť sa na vedenie ZSS v súlade so zákonom č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach v znení neskorších zmien (smernica č. 03/2017). Zamestnávateľ je povinný na sťažnosť zamestnanca bez zbytočného odkladu odpovedať, vykonať nápravu, upustiť od takého konania a odstrániť jeho následky.
5. Zamestnanec, ktorý sa domnieva, že jeho práva alebo právom chránené záujmy boli dotknuté nedodržaním zásady rovnakého zaobchádzania alebo nedodržaním podmienok, môže sa obrátiť na súd a domáhať sa právnej ochrany ustanovenej osobitným zákonom o rovnakom zaobchádzaní v niektorých oblastiach a o ochrane pred diskrimináciou a o zmene a doplnení niektorých zákonov (antidiskriminačný zákon).
6. V prípadoch diskriminácie na základe pohlavia alebo rodu sa uplatňuje tzv. obrátené dôkazné bremeno. V Slovenskej republike neexistujú špeciálne pracovné tribunály. Pracovnoprávne spory sa riešia na civilných súdoch a v konaní pred nimi sa používajú ustanovenia Občianskeho súdneho poriadku.
7. Žalobcovia v prípadoch porušenia zásady rovnakého zaobchádzania nie sú zákonom oslobodení od povinnosti platiť súdny poplatok.
8. Výkon práv a povinností vyplývajúcich z pracovnoprávných vzťahov musí byť v súlade s dobrými mravmi. Nikto nesmie tieto práva a povinnosti zneužívať na škodu druhého účastníka pracovnoprávneho vzťahu alebo zamestnancov. Nikto nesmie byť na pracovisku v súvislosti s výkonom pracovnoprávných vzťahov prenasledovaný ani inak postihovaný za to, že podá na iného zamestnanca alebo zamestnávateľa sťažnosť, žalobu alebo návrh na začatie trestného stíhania.

Čl. IV - Sťažnosť

1. **Sťažnosť je podanie** fyzickej osoby alebo právnickej osoby (ďalej len „sťažovateľ“), ktorým:
 - a) sa domáha ochrany svojich práv alebo právom chránených záujmov, o ktorých sa domnieva, že boli porušené činnosťou alebo nečinnosťou (ďalej len „činnosť“) ZSS,
 - b) poukazuje na konkrétne nedostatky, najmä na porušenie právnych predpisov, ktorých odstránenie je v pôsobnosti ZSS.
2. Podanie sa posudzuje podľa obsahu.
3. Sťažnosťou podľa 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,¹
 - c) je sťažnosťou podľa osobitného predpisu,²
 - d) smeruje proti rozhodnutiu orgánu verejnej správy vydanému v konaní podľa osobitného predpisu,³
 - e) smeruje proti záverom kontroly, auditu, dohľadu, dozoru alebo inšpekcie podľa osobitného predpisu,^{3a} 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.^{3b}

¹ Napríklad Trestný poriadok, Správny súdny poriadok, zákon č. 85/1990 Zb. o petičnom práve v znení neskorších predpisov, zákon Národnej rady Slovenskej republiky č. 162/1995 Z. z. o katastri nehnuteľností a o zápise vlastníckych a iných práv k nehnuteľnostiam (katastrálny zákon) v znení neskorších predpisov, zákon č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov v znení neskorších predpisov.

² Napríklad § 218a až 218c zákona Národnej rady Slovenskej republiky č. 233/1995 Z. z. o súdnych exekútoroch a exekučnej činnosti (Exekučný poriadok) a o zmene a doplnení ďalších zákonov v znení zákona č. 280/1999 Z. z., § 48 ods. 1 písm. e) zákona č. 73/1998 Z. z. o štátnej službe príslušníkov Policajného zboru, Slovenskej informačnej služby, Zboru väzenskej a justičnej stráže Slovenskej republiky a Železničnej polície v znení zákona č. 623/2005 Z. z., § 65da ods. 2 zákona č. 4/2001 Z. z. o Zbore väzenskej a justičnej stráže v znení zákona č. 386/2015 Z. z., § 59 ods. 1 písm. h) a § 65 zákona č. 400/2009 Z. z. o štátnej službe a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení zákona č. 301/2016 Z. z.

³ Napríklad § 46 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní (správny poriadok), § 63 zákona č. 563/2009 Z. z. o správe daní (daňový poriadok) a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.

^{3a} Napríklad zákon č. 563/2009 Z. z. v znení neskorších predpisov, § 98 až 104 zákona č. 50/1976 Zb. o územnom plánovaní a stavebnom poriadku (stavebný zákon) v znení neskorších predpisov, zákon Národnej rady Slovenskej republiky č. 39/1993 Z. z. o Najvyššom kontrolnom úrade Slovenskej republiky v znení neskorších predpisov, zákon Národnej rady Slovenskej republiky č. 162/1995 Z. z. v znení neskorších predpisov, zákon Národnej rady Slovenskej republiky č. 10/1996 Z. z. o kontrole v štátnej správe v znení neskorších predpisov, zákon č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, zákon č. 461/2003 Z. z. o sociálnom poistení v znení neskorších predpisov, zákon č. 581/2004 Z. z. o zdravotných poisťovniach, dohľade nad zdravotnou starostlivosťou a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, zákon č. 125/2006 Z. z. o inšpekcii práce a o zmene a doplnení zákona č. 82/2005 Z. z. o nelegálnej práci a nelegálnom zamestnávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, zákon č. 250/2007 Z. z. v znení neskorších predpisov, zákon č. 357/2015 Z. z. o finančnej kontrole a audite a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

^{3b} Zákon č. 215/2004 Z. z. o ochrane utajovaných skutočností a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.

-
4. Sťažnosťou podľa 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.
 5. Každé podanie pre účely určenia či podanie ako také je sťažnosťou v zmysle zákona o sťažnostiach a v zmysle týchto zásad sa vždy posudzuje podľa jeho obsahu bez ohľadu na jeho označenie.

Čl. V - Podávanie sťažností

1. Sťažnosť musí byť písomná a možno ju podať v listinnej podobe alebo v elektronickej podobe.
2. Sťažnosť 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 podľa tohto zákona v elektronickej podobe, sťažnosť môže obsahovať aj adresu sťažovateľa na takéto doručenie.
3. Sťažnosť musí byť čitateľná a zrozumiteľná. Musí z nej byť jednoznačné proti komu smeruje, na aké nedostatky poukazuje a čoho sa sťažovateľ domáha (ďalej len „predmet sťažnosti“).
4. Sťažnosť podaná v elektronickej podobe musí byť sťažovateľom autorizovaná podľa osobitného predpisu;⁴ o neplatí ak sťažnosť bola odoslaná prostredníctvom prístupového miesta, ktoré vyžaduje úspešnú autentifikáciu sťažovateľa.^{4a}
5. Ak sťažnosť podaná v elektronickej podobe nie je autorizovaná podľa osobitného predpisu,⁴ ani odoslaná prostredníctvom prístupového miesta, ktoré vyžaduje úspešnú autentifikáciu sťažovateľa,^{4a} sťažovateľ ju musí do piatich pracovných dní od jej podania potvrdiť a to vlastnoručným podpisom, jej autorizáciou podľa osobitného predpisu⁶) alebo jej odoslaním prostredníctvom prístupového miesta, ktoré vyžaduje úspešnú autentifikáciu sťažovateľa,^{4a} inak sa sťažnosť odloží. O odložení sťažnosti a dôvodoch jej odloženia DSS písomne upovedomí sťažovateľa do 15 pracovných dní od odloženia. Sťažovateľom sa na účely odsekov 4 a 5 (článku V.) 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, ZSS sťažnosť podanú v elektronickej podobe odloží.
6. Ak sťažnosť neobsahuje náležitosti podľa odseku 2 (článku V.), a ak ide o sťažnosť podanú v elektronickej podobe aj podľa odseku 4 alebo odseku 5 (článku V.) ZSS ju odloží podľa § 6 ods. 1 písm. a) zákona o sťažnostiach.

⁴ § 23 ods. 1 zákona č. 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o e-Governmente) v znení zákona č. 273/2015 Z. z.

^{4a} § 19 zákona č. 305/2013 Z. z. v znení neskorších predpisov.

-
7. Ak sa sťažovateľ dostaví do ZSS osobne podať sťažnosť, ktorú nemá vyhotovenú písomne podľa odseku 1 (článku V.), ZSS sťažovateľa prijme a umožní mu, aby si sťažnosť v listinnej podobe vyhotovil. Ak sa do ZSS dostaví osoba, ktorej zdravotný stav bráni, aby si sťažnosť v listinnej podobe vyhotovila sama, za túto osobu ju vyhotoví zamestnanec ZSS. Povinnosť sťažovateľa uviesť náležitosti sťažnosti podľa odsekov 2 a 3 (článku V.) tým nie je dotknutá.
 8. Písomnosti súvisiace s vybavovaním sťažnosti, ktorú podalo viac sťažovateľov spoločne a nie je v nej určené, komu z nich sa majú doručovať, ZSS zašle sťažovateľovi, ktorý ako prvý uvádza údaje podľa odseku 2 (článku V.).
 9. Ak si sťažovateľ zvolí zástupcu, ktorý v jeho mene podáva sťažnosť, súčasťou sťažnosti musí byť písomné splnomocnenie s osvedčeným podpisom^{4b} (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.^{4c}
 10. Ak zástupca k sťažnosti splnomocnenie nepriloží, orgán verejnej správy sťažnosť odloží podľa § 6 ods. 1 písm. c). Povinnosť priloženia splnomocnenia sa nevzťahuje na zastupovanie sťažovateľa advokátom podľa osobitného predpisu.^{4d}
 11. Podanie sťažnosti sa nesmie stať podnetom ani dôvodom na vyvodzovanie dôsledkov, ktoré by sťažovateľovi spôsobili akúkoľvek ujmu.
 12. Informácie z dokumentácie súvisiacej s vybavovaním sťažnosti, ktoré sú chránené alebo ku ktorým je prístup obmedzený podľa osobitného predpisu,⁵ sa nesprístupňujú.

Čl. VI - Odloženie sťažnosti

1. Pri odložení sťažnosti ZSS postupuje podľa § 6 ods. 1 až 4 zákona o sťažnostiach. O odložení sťažnosti ZSS informuje sťažovateľa (Príloha č. 1) a do spisu vyhotoví záznam – (Príloha č. 2.)

Čl. VII - Prijímanie a evidencia sťažností

1. V ZSS písomné sťažnosti sťažovateľov (podané písomne v listinnej alebo elektronickej podobe) prijíma referentka registratúry, administratívy a MTZ. Podateľňa eviduje všetky podania fyzických osôb alebo právnických osôb, ktoré sú označené ako sťažnosť alebo z obsahu ktorých je zrejmé, že sú sťažnosťou v zmysle zákona o sťažnostiach, aj keď takto označené nie sú.

^{4b} § 58 ods. 1 zákona Slovenskej národnej rady č. 323/1992 Zb. o notároch a notárskej činnosti (Notársky poriadok) v znení neskorších predpisov. Zákon č. 599/2001 Z. z. o osvedčovaní listín a podpisov na listinách okresnými úradmi a obcami v znení neskorších predpisov.

^{4c} § 23 ods. 3 zákona č. 305/2013 Z. z.

^{4d} Zákon č. 586/2003 Z. z. o advokácii a o zmene a doplnení zákona č. 455/1991 Zb. o živnostenskom podnikaní (živnostenský zákon) v znení neskorších predpisov.

⁵ § 8 až 12 zákona č. 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o slobode informácií) v znení neskorších predpisov.

-
2. V prípade, že bolo podanie prevzaté od sťažovateľa iným zamestnancom ZSS a nie zamestnancom podateľne, tento je povinný predložiť podanie na zaevidovanie do podateľne OVS bezodkladne, najneskôr však v nasledujúci pracovný deň.
 3. Podateľňa po zaevidovaní do registratúrneho denníka sťažnosť bezodkladne postúpi riaditeľke ZSS na oboznámenie a preskúmanie. Podľa pokynov riaditeľky ZSS sa sťažnosť bezodkladne postúpi na zaevidovanie do centrálnej evidencie sťažností a prideli sa vecne príslušnému organizačnému útvaru na prešetrenie a vybavenie.
 4. Prijatú sťažnosť, na ktorej vybavenie ZSS nie je príslušné, postúpi najneskôr do desiatich pracovných dní od doručenia orgánu verejnej správy príslušnému na jej vybavenie a zároveň o tom upovedomí sťažovateľa.
 5. ZSS nepostúpi sťažnosť, v ktorej sťažovateľ požiadal o utajenie svojej totožnosti, ale ju najneskôr do desiatich pracovných dní od jej doručenia vráti sťažovateľovi s uvedením dôvodu podľa § 8 ods. 3. Zákona o sťažnostiach. (príloha č. 3).
 6. ZSS je povinné viesť centrálnu evidenciu sťažností podľa tohto zákona (ďalej len „evidencia“) oddelene od evidencie ostatných písomností. Evidencia musí obsahovať najmä tieto údaje:
 - a) dátum doručenia a dátum zapísania sťažnosti, opakovanej sťažnosti a ďalšej opakovanej sťažnosti,
 - b) údaje podľa § 5 ods. 2, (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,...)
 - c) predmet sťažnosti,
 - d) dátum pridelenia sťažnosti na vybavovanie a komu bola pridelená
 - e) výsledok prešetrenia sťažnosti,
 - f) prijaté opatrenia a termíny ich splnenia,
 - g) dátum vybavenia sťažnosti, opakovanej sťažnosti alebo odloženia ďalšej opakovanej sťažnosti,
 - h) výsledok prekontrolovania predchádzajúcej sťažnosti alebo prešetrenia opakovanej sťažnosti,
 - i) dátum postúpenia sťažnosti orgánu príslušnému na jej vybavenie,
 - j) dôvody, pre ktoré orgán verejnej správy sťažnosť odložil,
 - k) poznámku.
 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. Spisy sa ukladajú v uzamykateľnej skrini na organizačnom útvare, ktorý vedie centrálnu evidenciu sťažností.
 9. V rámci ročnej uzávierky roka v informačnom systéme sa uzatvára aj Centrálna evidencia sťažností v prvý pracovný deň kalendárneho roka správcom systému.
 10. Všetky záznamy týkajúce sa jednej sťažnosti sú zaradované do spisu s registratúrnou značkou v zmysle platného registratúrneho poriadku ZSS . Každá sťažnosť sa zakladá aj do sťažnostného obalu.

-
11. Po vybavení sťažnosti sa spisy uzatvoria a bez zbytočného odkladu odovzdajú útvaru, ktorý vedie centrálnu evidenciu sťažností. Pred uzatvorením spisu musia byť všetky písomnosti zoradené tak, ako časovo vznikli a zabezpečené proti zmene poradia. Za riadne usporiadanie spisu zodpovedá ten, kto sťažnosť vybavuje.
 12. Zásady hodnotenia a vyradovania spisov sťažností sa vykonávajú v súlade s platným Registratúrnym poriadkom ZSS .
 13. Informácie, ktoré obsahuje dokumentácia súvisiaca s vybavovaním sťažnosti, sa nespístupňujú (§ 8 až 12 zákona č. 211/2000 Z. z).
 14. ZSS je povinné na požiadanie ústrednému orgánu štátnej správy pre kontrolu vybavovania sťažností⁶ predkladať ročnú správu o vybavovaní sťažností v ním stanovenom termíne a štruktúre.

Čl. VIII - Príslušnosť vybavenia sťažnosti

1. Pri pridelovaní sťažnosti na vybavenie sa prihliada na príslušnosť na vybavenie sťažnosti podľa § 11 a § 12 zákona o sťažnostiach.
2. Sťažnosť nesmie byť pridelená na prešetrovanie a vybavenie tomu, proti komu smeruje, ani zamestnancovi v jeho riadiacej pôsobnosti.
3. Na vybavenie sťažnosti podanej proti:
 1. činnosti zamestnancov ZSS je príslušný: riaditeľka ZSS
 2. činnosti vedúcich oddelení je príslušný: riaditeľka ZSS , alebo ním poverená osoba,
 3. činnosti riaditeľky ZSS je príslušný: vedúca Oddelenia sociálnych služieb a zdravotníctva ÚBBSK.

Čl. IX - Lehota vybavenia sťažnosti

1. Lehota na vybavenie sťažnosti a počítanie lehôt sú upravené v § 13 zákona o sťažnostiach.
2. ZSS je povinné prešetriť a vybaviť sťažnosť do 60 pracovných dní.
3. Ak je sťažnosť náročná na prešetrovanie, môže riaditeľka ZSS lehotu pred jej uplynutím predĺžiť o 30 pracovných dní.
4. Predĺženie lehoty na vybavenie sťažnosti podľa predchádzajúceho odseku ZSS oznámi sťažovateľovi bezodkladne, a to písomne, s uvedením dôvodu, prečo je predĺženie lehoty nevyhnutné (§11 ods. 4 zákona o sťažnosti) (*Príloha č. 4.*)
5. Ustanovenia predchádzajúcich odsekov sa vzťahujú rovnako aj na vybavenie opakovanej sťažnosti a sťažnosti proti vybaveniu sťažnosti.

⁶ § 24 zákona č. 575/2001 Z. z. o organizácii činnosti vlády a organizácii ústrednej štátnej správy v znení neskorších predpisov.

Čl. X - Oboznamovanie s obsahom sťažnosti, spolupráca a súčinnosť pri vybavovaní sťažností

1. ZSS je povinné bezodkladne oboznámiť toho, proti komu sťažnosť smeruje, s jej obsahom v takom rozsahu a čase, aby sa jej prešetrovanie nemohlo zmať. Zároveň mu umožní vyjadriť sa k sťažnosti, predkladať doklady, písomnosti, informácie a údaje potrebné na vybavovanie sťažnosti.
2. ZSS je oprávnené v nevyhnutnom rozsahu (§ 6 ods. 2) písomne vyzvať sťažovateľa na spoluprácu s určením spôsobu jej poskytnutia a s poučením, že v prípade neposkytnutia spolupráce alebo jej neposkytnutia v stanovenej lehote, sťažnosť odloží podľa § 6 ods. 1 písm. i) zákona o sťažnostiach (príloha č. 5)
3. Lehota na poskytnutie spolupráce sťažovateľa je desať pracovných dní od doručenia písomnej výzvy sťažovateľovi.
4. Ak sťažovateľ v odôvodnených prípadoch preukáže, že lehota na poskytnutie spolupráce nie je dostatočná, môže pred jej uplynutím písomne požiadať o určenie novej lehoty. ZSS môže sťažovateľovi určiť novú lehotu na poskytnutie spolupráce. (Príloha č.6.)
5. V čase od odoslania výzvy na poskytnutie spolupráce do jej poskytnutia lehota na vybavenie sťažnosti neplynie. (Príloha č.7.)
6. Pri oboznamovaní sa s obsahom sťažnosti, pri vyžiadaní spolupráce sťažovateľa, ako aj pri vyžiadaní súčinnosti OVS postupuje podľa §15 až §17 zákona o sťažnostiach – Príloha č.8.

Čl. XI - Prešetrovanie sťažností

1. Prešetrovanie sťažnosti je jednou z foriem kontrolnej činnosti vykonávanej podľa zákona o sťažnostiach, ktorou sa zisťuje skutočný stav veci a jeho súlad alebo rozpor so všeobecne záväznými právnymi predpismi.
2. Pri prešetrovaní sťažnosti poverený zamestnanec, resp. zamestnanci ZSS postupujú tak, aby bol zistený skutočný stav veci a jeho súlad alebo rozpor so všeobecne záväznými právnymi predpismi. Pri prešetrovaní používajú formy a metódy kontrolnej činnosti, napr. zisťovanie z písomných dokladov, osobné zisťovanie, miestne obhliadky, vypočutie dotknutých osôb, posudky, vyjadrenia a pod. Výsledkom uplatnenia týchto postupov budú objektívne a pravdivé zistenia vo veci.
3. Ak sa prešetrením sťažnosti nedá overiť skutočný stav veci a jeho súlad alebo rozpor so všeobecne záväznými právnymi predpismi (napr. jej predmetom sú nepreukázateľné skutočnosti), prešetrujúci zamestnanec, resp. zamestnanci OVS to uvedú v zápisnici o prešetrení sťažnosti a oznámia sťažovateľovi – (Príloha č.9.)
4. 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.
5. Poverený zamestnanec, resp. zamestnanci ZSS prešetria iba tie časti sťažnosti, na ktorých vybavenie je DSS príslušný, ostatné časti sťažnosti postúpi podľa § 9 zákona

o sťažnostiach OVS príslušnému na ich vybavenie. Časti, ktoré nie sú sťažnosťou, OVS neprešetruje, o čom sťažovateľa upovedomí v oznámení výsledku prešetrenia sťažnosti s uvedením dôvodov ich neprešetrenia.

6. Sťažnosť je prešetrená prerokovaním zápisnice o prešetrení sťažnosti. Ak ju nemožno prerokovať, sťažnosť je prešetrená dorúčením jedného vyhotovenia zápisnice o prešetrení sťažnosti.

Čl. XII - Zápisnica o prešetrení sťažnosti

1. O priebehu a výsledkoch prešetrenia sťažnosti vyhotoví zamestnanec, resp. zamestnanci ZSS, ktorí prešetrovali sťažnosť, zápisnicu o prešetrení sťažnosti – (Príloha č.10 a Príloha č.11.) (§19 ods. 1 zákona o sťažnostiach).
2. Ak sa zamestnanec, resp. zamestnanci ZSS, v ktorom sa sťažnosť prešetrovala, odmietnu oboznámiť so zápisnicou o prešetrení sťažnosti, odmietnu splniť povinnosti uvedené v zápisnici o prešetrení sťažnosti a vyplývajúce z prešetrenia sťažnosti alebo ak odmietnu zápisnicu o prešetrení sťažnosti podpísať, zamestnanec, ktorý sťažnosť prešetroval, uvedie tieto skutočnosti v zápisnici o prešetrení sťažnosti.

Čl. XIII - Oznámenie výsledku prešetrenia sťažnosti

1. Sťažnosť je vybavená odoslaním písomného oznámenia výsledku jej prešetrenia sťažovateľovi. Oznámenie musí obsahovať odôvodnenie výsledku prešetrenia sťažnosti, ktoré vychádza zo zápisnice – (Príloha č.12.)
2. V oznámení zamestnanec, resp. zamestnanci ZSS uvedú, či sťažnosť je opodstatnená alebo neopodstatnená. Ak má sťažnosť viacero častí, oznámenie výsledku prešetrenia sťažnosti obsahuje výsledok prešetrenia každej z nich. Sťažnosť zložená z viacerých častí je vyhodnotená ako opodstatnená, ak aspoň jedna z jej častí je opodstatnená.
3. Ak je sťažnosť opodstatnená, v oznámení sa uvedie, že ZSS boli uložené povinnosti podľa § 19 ods. 1 písm. i) zákona o sťažnostiach.

Čl. XIV - Opakovaná sťažnosť a sťažnosť proti vybaveniu sťažnosti

1. Pri vybavovaní opakovanej sťažnosti a sťažnosti proti vybaveniu sťažnosti sa postupuje podľa §21 a §22 zákona o sťažnostiach – (Príloha č.13 a Príloha č.14.)

Čl. XV - Kontrola vybavovania sťažností

1. Orgány verejnej správy vykonávajú kontrolu vybavovania sťažností.⁷
2. Orgán verejnej správy, ktorý sťažnosť vybavil, je oprávnený kontrolovať, či sa opatrenia prijaté na odstránenie nedostatkov a príčin ich vzniku riadne plnia.

⁷ [§ 7 ods. 3 písm. c\) zákona Národnej rady Slovenskej republiky č. 10/1996 Z. z.](#) o kontrole v štátnej správe v znení neskorších predpisov, [§ 18d ods. 1 zákona č. 369/1990 Zb.](#) v znení neskorších predpisov, [§ 19c ods. 1 zákona č. 302/2001 Z. z.](#) o samospráve vyšších územných celkov (zákon o samosprávnych krajoch) v znení neskorších predpisov.

Čl. XVI - Spoločné ustanovenia

1. Vedúci orgánu verejnej správy, v ktorom sa sťažnosť prešetruje, je povinný vytvárať vhodné materiálne, technické a personálne podmienky na správne a včasné prešetrenie a vybavenie sťažnosti.
2. Trovy, ktoré vznikli
 - a. sťažovateľovi, znáša sťažovateľ,
 - b. orgánu verejnej správy, znáša tento orgán.
3. Každý je povinný o skutočnostiach, ktoré sa dozvedel pri vybavovaní sťažnosti, zachovávať mlčanlivosť. Od tejto povinnosti ho môže písomne oslobodiť ten, v koho záujme má túto povinnosť.
4. Ak nie je v zákone o sťažnostiach ustanovené inak, na postup orgánu verejnej správy pri vybavovaní sťažností **sa nevzťahuje** všeobecný predpis o správnom konaní.

Čl. XVII - Petície

1. Petícia je spôsob uplatnenia práva občanov spoločne s inými obracať sa vo veciach verejného alebo iného spoločného záujmu na zariadenie so žiadosťami, návrhmi a sťažnosťami (ďalej len „petícia“).
2. Petíciou sa nesmie zasahovať do nezávislosti súdu.
3. Petícia svojim obsahom nesmie vyzývať k porušovaniu ústavy, zákonov a právne záväzných aktov Európskej únie, popieraniu alebo obmedzovaniu osobných, politických alebo iných práv.
4. Pri podávaní petície sa nesmie nikomu brániť ani ho za výkon tohto práva postihovať.
5. Petícia musí byť podaná v písomnej forme a musí byť pod ňou uvedené meno, priezvisko a úplná adresa trvalého pobytu osoby, ktorá petíciu zostavila.
6. Ak podáva petíciu petičný výbor, musia sa uviesť mená, priezviská, úplné adresy trvalého pobytu všetkých členov výboru a meno, priezvisko a úplná adresa trvalého pobytu osoby, ktorá je oprávnená členov výboru v tejto veci zastupovať. Ak petícia vzišla zo zhromaždenia,¹¹ platia pre ňu ustanovenia podľa § 1, 2 a 5 zákona o petičnom práve s tým, že musí byť uvedené, z akého zhromaždenia vzišla a ako bola zhromaždením schválená. Petičným výborom sa rozumie zvolávateľ zhromaždenia. Ak petíciu podáva právnická osoba, tá uvedie svoj názov, sídlo, meno, priezvisko a úplnú adresu trvalého pobytu osoby oprávnenej konať v jej mene. Pri zhromažďovaní podpisov sa postupuje podľa § 4 zákona č. 85/1990 Zb. o petičnom práve.
7. ZSS neberie do úvahy podporu petície osobou, ktorá o sebe uviedla údaje nečitateľne alebo nepravdivo.
8. Ak podpisové hárky neobsahujú text petície, musia byť označené tak, aby bolo zrejmé, aká petícia sa podpismi podporila. Na každom podpisovom hárku musia 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. Osoby podávajúce

petíciu musia pod jej text uviesť počet priložených podpisových hárkov a tieto sa musia priebežne číslovať.

9. Prešetrenie petície je činnosť, pri ktorej sa zisťuje skutočný stav veci, predmet petície, jeho súlad alebo rozpor s právnymi predpismi, s verejným alebo iným spoločným záujmom.
10. Vybavovanie petície sa skladá z niekoľkých etáp, akými sú prijatie petície, evidovanie, analyzovanie obsahu petície, prešetrenie, prijatie a plnenie, resp. splnenie opatrení na odstránenie zistených nedostatkov a príčin ich vzniku, ako aj oznámenie výsledku vybavenia petície.

Čl. XVIII - Prijímanie a evidencia petícií

1. Petícia musí byť písomná, označená slovom petícia, musí obsahovať predmet verejného alebo iného spoločného záujmu a musí obsahovať údaje uvedené v článku XI, bod (5), (6) tejto smernice.
2. Pri podaní petície elektronickými prostriedkami sa písomná forma považuje za zachovanú, ak sú v nej uvedené údaje podľa článku 9, bodu (5) a (6) o tom, kto ju podáva a zároveň je k dispozícii prostredníctvom elektronických prostriedkov elektronický formulár, ktorý možno podpísať zaručeným elektronickým podpisom.
3. Prijímať petície sú povinní zamestnanci ZSS, ktorí ju bezodkladne postúpia na podateľňu. Po zaevidovaní do registratúrneho denníka zariadenia je petícia postúpená riaditeľke ZSS. Podľa pokynov riaditeľky zariadenia sa petícia prideli vecne príslušnému organizačnému útvaru na prešetrenie a vybavenie.
4. Ak z obsahu petície vyplýva, že na jej vybavenie nie je ZSS príslušné, petíciu do desiatich pracovných dní odo dňa jej doručenia postúpi na vybavenie príslušnému orgánu a oznámi to tomu, kto petíciu podal. Ak nie je príslušný na vybavenie jej časti, postúpi príslušnému orgánu kópiu petície s uvedením príslušnej časti.
5. Ak vznikne spor o príslušnosť na vybavenie petície, ZSS, ktoré petíciu prijalo, ju bezodkladne postúpi na rozhodnutie Úradu BBSK. Tento orgán do desiatich pracovných dní od jej doručenia určí, ktorý orgán bude petíciu alebo jej časť prešetrovať a kto bude koordinovať jej vybavenie.
6. Centrálnu evidenciu petícií vedie referentka registratúry oddelene od ostatných písomností.

Čl. XIX - Vybavovanie petícií

1. Riaditeľka ZSS je povinná zabezpečiť prešetrenie a vybavenie petície tak, aby sa zistil skutočný stav veci, jeho súlad alebo rozpor s právnymi predpismi a verejným alebo iným spoločným záujmom.
2. Ak predmetom petície je činnosť štatutárneho orgánu organizácie zriadenej BBSK, petíciu vybavuje hlavný kontrolór BBSK a s výsledkom šetrenia petície oboznámi predsedu BBSK a Zastupiteľstvu BBSK.
3. Ak petícia nemá náležitosti podľa článku XII. bodu (1) tejto smernice, vecne príslušný organizačný útvar bezodkladne vyzve osobu, ktorá petíciu podala, aby odstránila

nedostatky najneskôr do tridsiatich pracovných dní od doručenia výzvy s poučením o následku ich neodstránenia. Ak sa nedostatky v tejto lehote neodstránia, petícia sa odloží.

4. O prešetrení petície sa vyhotoví zápisnica.
5. Výsledok vybavenia petície vecne príslušný organizačný útvar písomne oznámi do tridsiatich pracovných dní od doručenia petície alebo od odstránenia jej nedostatkov podľa bodu (3) tohto článku osobe, ktorá petíciu podala, alebo osobe určenej na styk so zariadením. Ak nie je možné vybaviť petíciu v tejto lehote, riaditeľka ZSS písomne oznámi osobe, ktorá ju podala, že petícia bude vybavená v lehote ďalších tridsať pracovných dní.
6. Ak z obsahu petície vyplýva, že petíciu obsahujúcu žiadosť alebo návrh nemožno vybaviť podľa bodov (1), (3) a (5) tohto článku, vecne príslušný organizačný útvar posúdi jej obsah a zašle písomnú odpoveď spolu s odôvodnením osobe, ktorá petíciu podala, alebo osobe určenej na zastupovanie v styku so zariadením v zákonnej lehote.
7. Ten, kto petíciu podal a osoba určená na zastupovanie v styku so zariadením, sú na výzvu ZSS povinní v lehote desať pracovných dní od doručenia výzvy poskytnúť nevyhnutnú súčinnosť pri vybavovaní petície. Ak bez objektívneho dôvodu neposkytne súčinnosť, ZSS nie je povinné petíciu vybaviť. O tomto následku musí byť ten, kto podal petíciu, alebo osoba určená na zastupovanie v styku so zariadením, písomne poučená už pri požiadaní o súčinnosť pri vybavovaní petície. V čase od požiadania o súčinnosť do jej poskytnutia neplynú lehoty uvedené v § 5 zákona o petičnom práve.
8. Ak ďalšie petície podané v tej istej veci neobsahujú nové skutočnosti, riaditeľka ZSS, alebo ňou poverený zamestnanec oznámi osobám, ktoré petície podali, stanovisko a spôsob vybavenia pôvodnej petície. Pri hromadnom podávaní petícií tak môže urobiť v periodickej tlači a ostatných hromadných informačných prostriedkoch.
9. Každý, kto sa podieľa na podaní petície, sám znáša trovy, ktoré mu vznikli s jej vybavovaním.
10. Na prijímanie, evidovanie, vybavovanie a kontrolu vybavovania petícií sa použijú ustanovenia zákona o sťažnostiach.
11. Zamestnanci ZSS sú povinní v konaní o sťažnostiach a petíciách postupovať podľa zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach v znení neskorších zmien a zákona č. 85/1990 Zb. o petičnom práve v znení neskorších predpisov a podľa tejto smernice.
12. Zamestnanci ZSS sú povinní zachovávať mlčanlivosť o skutočnostiach, ktoré sa dozvedeli pri prešetrovaní alebo vybavovaní sťažností a petícií.

Čl. XX - Oznamovanie protispoločenskej činnosti

1. **ZODPOVEDNOU OSOBOU** na účely VYBAVOVANIA PODNETOV OZNAMUJÚCICH PROTISPOLOČENSKÚ ČINNOSŤ je **pani Ing. Csilla Végh**.
2. Zamestnávateľ zabezpečí zodpovednej osobe nezávislé plnenie jej úloh. V prípade, že príde oznámenie namierené voči zodpovednej osobe, alebo v jej dlhodobej neprítomnosti riaditeľka ZSS menuje dočasne inú zodpovednú osobu. Všetci zamestnanci sú povinní poskytnúť zodpovednej osobe potrebnú súčinnosť pri plnení jej úloh. Zodpovedná osoba je viazaná len pokynmi štatutárneho orgánu.
3. Oznámenie možno podať u zamestnávateľa nasledovne:
 - a) POŠTOU - písomne na adresu zamestnávateľa s označením na obálke „chránené“,
 - b) OSOBNĚ - ústne do zápisnice (**podľa vzoru v prílohe č. 17**) alebo
 - c) ELEKTRONICKOU POŠTOU na e-mail **protispolocenskacinnost@salustia.sk**, ktorá je dostupná 24 hodín denne a prístupná len zodpovednej osobe. Oznámenia prijaté elektronickou poštou, ktoré prijala osoba odlišná od zodpovednej osoby (na iný e-mail, než je uvedené vyššie), je táto osoba povinná bezodkladne postúpiť na vybavenie zodpovednej osobe,
4. Písomné oznámenie sa podáva do podateľne, ktorá je povinná doručené oznámenie bezodkladne odovzdať neotvorené zodpovednej osobe, ktorá oznámenie zaeviduje (Príloha č. 17).
5. Podanie oznámenia ústnou formou do zápisnice možno uskutočniť u zodpovednej osoby, ktorá ponúkne oznamovateľovi možnosť skontrolovať jej obsah, prípadne ho opraviť a potvrdiť ju svojím podpisom.
6. Oznámenie možno podať aj externými kanálmi prostredníctvom:
 - a) polície,
 - b) prokuratúry,
 - c) správnych a kontrolných orgánov,
 - d) Úradu na ochranu oznamovateľov,
 - e) agentúry Európskej únie.
7. Oznámenie musí byť čitateľné, zrozumiteľné a musí byť z neho zrejmé, na akú protispoločenskú činnosť poukazuje.
8. Aby bolo možné dôkladne preveriť oznámenie, oznamovatelia by mali, pokiaľ je to možné, poskytnúť vo svojich oznámeniach nasledovné informácie:
 - a) detailný popis skutku so všetkými známymi podstatnými skutočnosťami (čo sa stalo, kde, kedy, aké správanie viedlo k podozreniu, kto je podozrivý atď.),
 - b) informáciu, ako oznamovateľ informácie, ktoré sú predmetom oznámenia, získal,
 - c) či existujú svedkovia, resp. iné zainteresované osoby (uviesť a identifikovať),
 - d) či má oznamovateľ k dispozícii konkrétne podklady alebo dôkazy (doložiť),
 - e) či oznamovateľ o tejto záležitosti už s niekým hovoril a ak áno, s kým,
 - f) totožnosť a kontaktné údaje oznamovateľa; ak sa oznamovateľ rozhodne podať oznámenie anonymne, svoju totožnosť neuvádza.
9. Ak oznamovateľ podá oznámenie anonymne, môže zamestnávateľovi uviesť anonymný emailový kontakt, prostredníctvom ktorého môže naďalej komunikovať a zodpovedať

na prípadné otázky. Zamestnávateľ je zároveň povinný potvrdiť prijatie oznámenia a informovať oznamovateľa o výsledku prešetrenia oznámenia prostredníctvom tejto emailovej adresy.

10. Podanie oznámenia zamestnávateľovi nezbavuje oznamovateľa povinnosti oznámenia alebo prekazenia trestného činu podľa Trestného zákona.

Čl. XXI - Preverovanie oznámení a oprávnenia zodpovednej osoby pri preverovaní oznámení

1. Na preverovanie oznámení je príslušná „Zodpovedná osoba“ ZSS. Ak je oznámenie podané inému zamestnancovi či organizačnému útvaru zamestnávateľa, ten ho bezodkladne doručí zodpovednej osobe spôsobom uvedeným v čl. 2 ods. 1. Zároveň je povinný zachovávať mlčanlivosť o skutočnostiach, ktoré sa dozvedel v súvislosti s oznámením, predovšetkým o skutočnostiach, ktoré by mohli identifikovať oznamovateľa, prípadne dotknuté osoby.
2. Zodpovedná osoba je povinná prijať každé oznámenie a zdržať sa akéhokoľvek konania, ktoré by bránilo jeho podaniu či prevereniu.
3. Pri prešetrovaní oznámení sa vychádza z obsahu oznámenia, bez ohľadu na jeho označenie. Zodpovedná osoba posúdi na základe obsahu a ďalších znakov podaného oznámenia, či ide o oznámenie o protispoločenskej činnosti, oznámenie o závažnej protispoločenskej činnosti alebo iné podanie a rozhodne o ďalšom postupe.
4. Ak z obsahu podania vyplýva, že oznámením je iba časť tohto podania, podľa tohto predpisu sa prešetrí len príslušná časť podania. Zvyšné časti podania sa vybavujú podľa režimu, pod ktorý spadajú (napr. sťažnosť podľa zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach alebo sťažnosť podľa § 13 ods. 5 zákona č. 311/2001 Z. z. Zákonníka práce v znení neskorších predpisov).
5. Pokiaľ z obsahu podania vyplýva, že nejde o oznámenie podľa tohto predpisu, ale na vybavenie podania je príslušná iná organizačná zložka zamestnávateľa alebo príslušný iný orgán, zodpovedná osoba podanie bezodkladne postúpi tejto organizačnej zložke/tomuto orgánu (Príloha č. 18). O tejto skutočnosti bezodkladne informuje oznamovateľa.
6. Zodpovedná osoba potvrdí prijatie oznámenia oznamovateľovi do siedmich dní od jeho prijatia (Príloha č. 19).
7. V prípade potreby doplnenia alebo spresnenia oznámenia zodpovedná osoba bezodkladne vyzve oznamovateľa na doplnenie alebo upresnenie v primeranej lehote na uskutočnenie tohto úkonu. V prípade, že bude doplnenie alebo spresnenie vykonané po uplynutí lehoty určenej na preverenie oznámenia, zodpovedná osoba začne preverovanie ako nové oznámenie.
8. Oznámenia preveruje zodpovedná osoba. Ak je to nevyhnutné, môže si prizvať na preverenie aj ďalšieho zamestnanca či externého poradcu. Prizvaný zamestnanec alebo externý poradca je viazaný povinnosťou mlčanlivosti o totožnosti oznamovateľa a dotknutej osoby, ako aj o obsahu oznámenia.

-
9. Zodpovedná osoba je povinná preveriť oznámenie najneskôr do 90 dní od potvrdenia prijatia oznámenia alebo ak sa prijatie oznámenia nepotvrdilo, do 90 dní od uplynutia siedmich dní od prijatia oznámenia. Túto lehotu nie je možné predĺžiť.
 10. Z preverovania oznámenia je zodpovedná osoba vylúčená v nasledujúcich prípadoch:
 - a) ak oznámenie smeruje priamo voči zodpovednej osobe alebo
 - b) ak vzhľadom na skutočnosti uvádzané v oznámení alebo vzhľadom na okolnosti prípadu možno mať pochybnosti o nezáujatosti zodpovednej osoby vzhľadom na pomer zodpovednej osoby k preverovanej veci, k oznamovateľovi alebo k iným dotknutým stranám, ktorých sa oznámenie tiež priamo alebo nepriamo dotýka.V takom prípade štatutárny zástupca orgánu verejnej moci určí inú zodpovednú osobu na preverenie daného oznámenia (vid'. Čl. II., ods. 1)
 11. Zodpovedná osoba je oprávnená v potrebnom rozsahu písomne vyzvať oznamovateľa, označeného zamestnanca či štatutárneho zástupcu na spoluprácu pri preverovaní oznámenia spolu s určením primeranej lehoty na poskytnutie súčinnosti (Príloha č. 20). Zodpovedná osoba môže písomne požiadať o metodické usmernenie Úrad pre ochranu oznamovateľov (Príloha č. 21).
 12. Všetky organizačné útvary a všetci zamestnanci sú na základe žiadosti zodpovednej osoby povinní poskytnúť súčinnosť pri preverovaní oznámenia, prerokovaní výsledkov preverenia a spísaní zápisnice z preverenia oznámenia.
 13. O výsledku preverenia oznámenia spíše zodpovedná osoba písomný záznam, v ktorom zhrnie skutočnosti, ktoré uvádza oznamovateľ, a zároveň sa vyjadrí ku každej skutočnosti, a to z hľadiska preverenia pravdivosti tvrdených skutočností a z hľadiska posúdenia ich právnej relevancie vo vzťahu k možnému naplneniu prvku protiprávnosti.
 14. Pred vyhotovením záznamu o výsledku preverenia oznámenia zodpovedná osoba umožní oznamovateľovi vyjadriť sa k zisteným záverom. Pokiaľ oznamovateľ uvedie nové skutočnosti alebo so zistenými závermi nesúhlasí, zodpovedná osoba sa musí s týmito skutočnosťami a nesúhlasnými námietkami vyrovnáť v písomnom zázname o výsledku preverenia oznámenia s uvedením, či sú tieto skutočnosti a námietky opodstatnené.
 15. Podanie oznámenia sa nesmie stať podnetom ani dôvodom na vyvodzovanie dôsledkov, ktoré by oznamovateľovi spôsobili akúkoľvek ujmu.
 16. Zodpovedná osoba pri preverovaní oznámenia je oprávnená:
 - a) vstupovať do objektov, zariadení, dopravných prostriedkov a na pozemky vlastnených alebo využívaných zamestnávateľom,
 - b) vyžadovať predloženie originálov dokladov, záznamov dát na pamäťových médiách, ich výpisov, vyjadrenia a ostatné informácie potrebné na preverenie oznámenia a na zabezpečenie dôkazov o prípadnej protispoločenskej činnosti,
 - c) vyhotovovať kópie originálov dokladov, záznamov dát na pamäťových médiách, ich výpisov, vyjadrení a ostatných informácií potrebných na preverenie oznámenia a na zabezpečenie dôkazov o prípadnej protispoločenskej činnosti a nakladať s nimi,
 - d) vyžadovať od preverovanej osoby a zamestnávateľa súčinnosť potrebnú na preverenie oznámenia.

-
17. O preverení oznámenia sa vyhotoví zápisnica podľa vzoru v prílohe č. 22 tejto smernice. Zodpovedná osoba informuje o výsledku preverenia oznámenia štatutárneho zástupcu zamestnávateľa zaslaním tejto zápisnice.
 18. Ak sa oznámenie preverovaním preukázalo ako opodstatnené, zodpovedná osoba v zápisnici navrhne opatrenia na nápravu, organizačný útvar, ktorý ich má vykonať, a termíny, dokedy tak má spraviť. Po uplynutí navrhovanej lehoty požiada o informáciu o prijatých opatreniach.
 19. Zodpovedná osoba písomne oboznámi oznamovateľa s výsledkom preverenia oznámenia a s opatreniami, ak sa prijali na základe preverenia oznámenia, a to najneskôr do 90 dní od potvrdenia prijatia oznámenia alebo ak sa prijatie oznámenia nepotvrdilo, do 90 dní od uplynutia siedmich dní od prijatia oznámenia. Ak bolo preverenie oznámenia skončené postúpením veci na vybavenie podľa Trestného poriadku alebo osobitných predpisov, zodpovedná osoba si vyžiada výsledok vybavenia v rozsahu, ako to umožňuje osobitný predpis a do 10 dní od doručenia tohto výsledku s ním oboznámi aj oznamovateľa.
 20. Oznámenie, ktoré preukázateľne nebolo urobené v dobrej viere, sa môže podľa konkrétnych okolností prípadu považovať za závažné porušenie pracovnej disciplíny.
 21. Opakované oznámenie v tej istej veci od toho istého oznamovateľa sa zaeviduje, ale sa označí ako duplicitné.

Čl. XXII - Odvetné opatrenia a ochrana zamestnanca

1. Odvetné opatrenia voči oznamovateľom sú zakázané. Nikto nemôže byť vystavený diskriminácii, disciplinárnemu konaniu, strate zamestnania či inému postihu za oznámenie protispoločenskej činnosti podané v dobrej viere alebo za odmietnutie podieľať sa na protispoločenskej činnosti. To neplatí, ak sa tento oznamovateľ podieľal na oznamovanej protispoločenskej činnosti a porušení súvisiacich pravidiel a predpisov.
2. Odvetná činnosť zahŕňa najmä hrozby odvetných opatrení a pokusy o odvetu, izoláciu od ostatných zamestnancov, ponížovanie, zamedzenie kariérneho postupu, dočasné preloženie bez súhlasu zamestnanca, nepriaznivé pracovné hodnotenie alebo referencie, pokarhanie, znevýhodnenie, predčasné ukončenie pracovnoprávneho vzťahu na dobu určitú zo strany zamestnávateľa, ukončenie pracovného pomeru zo strany zamestnávateľa, znevažovanie dôstojnosti, ohováranie a iné poškodenie dobrej povesti, odvolanie z funkcie vedúceho zamestnanca, účelovú zmenu miesta výkonu práce, šikanovanie alebo iné formy obťažovania alebo diskriminácie.
3. Za odvetnú činnosť sa nepovažuje pracovný úkon súvisiaci so skončením pracovnoprávneho vzťahu alebo zmenou pracovnoprávneho vzťahu, ktorý je dôsledkom právnej skutočnosti, ktorá nezávisí od posúdenia alebo rozhodnutia zamestnávateľa alebo preukázateľne nesúvisí s oznámením zamestnanca o protispoločenskej činnosti.
4. Ak sa zamestnanec domnieva, že skončenie pracovného pomeru alebo zmena pracovného pomeru sa uskutočňuje ako odvetná činnosť, má právo oznámiť podozrenie o odvetnej činnosti zodpovednej osobe ešte pred jej uskutočnením.

-
5. Zodpovedná osoba je povinná preveriť oznámenie oznamovateľa o tom, že sa proti nemu uplatňuje odvetná činnosť.
 6. Na podávania, prijatie, evidenciu a preverenie oznámenia o odvetnej činnosti sa primerane použijú ustanovenia čl. XX., XXI. a XXII. tejto smernice.
 7. Zodpovedná osoba je povinná podať správu o výsledku preverenia oznámenia o odvetnej činnosti do 15 dní od ukončenia preverenia oznámenia o odvetnej činnosti štatutárnemu zástupcovi a dotknutému zamestnancovi. Ak sa podozrenia o odvetných opatreniach potvrdia, navrhne v nej nápravné a preventívne opatrenia na zabránenie odvetnej činnosti na pracovisku.
 8. Voči osobe, ktorá uplatňuje odvetné opatrenie, sa uplatnia primerané sankcie v zmysle zákona č. 54/2019 Z. z. v znení zákona č. 189/2023 Z. z.
 9. Oznamovateľ, ktorý podal oznámenie o závažnej protispoločenskej činnosti orgánu činnému v trestnom konaní alebo správnom orgánu, môže požiadať o preventívnu ochranu podľa § 3 a § 4 zákona č. 54/2019 Z. z. v znení zákona č. 189/2023 Z. z. v rámci trestného konania alebo podľa § 5 a § 6 zákona č. 54/2019 Z. z. v znení zákona č. 189/2023 Z. z. v rámci konania o správnom delikte (status chráneného oznamovateľa).
 10. Ustanovenia odsekov 1 až 10 sa primerane vzťahujú aj na:
 - a) blízku osobu oznamovateľa,
 - b) fyzickú osobu – podnikateľa alebo právnickú osobu, ktorú oznamovateľ ovláda, v ktorej má účasť, v ktorej vykonáva funkciu člena orgánu právnickej osoby, alebo pre ktorú vykonáva pracovnú činnosť,
 - c) fyzickú osobu – podnikateľa alebo právnickú osobu, ktorá ovláda právnickú osobu, v ktorej má oznamovateľ účasť alebo v ktorej vykonáva funkciu člena orgánu právnickej osoby,
 - d) osobu, ktorá oznamovateľovi poskytla pomoc v súvislosti s oznámením,
 - e) zodpovednú osobu alebo osobu, ktorá sa podieľa na plnení úloh zodpovednej osoby a ďalších zamestnancov, ktorí spolupracujú pri preverovaní oznámenia.

Čl. XXIII - Zachovávanie mlčanlivosti o totožnosti oznamovateľa a dotknutej osoby

1. Pri preverovaní oznámenia sa používa jeho odpis alebo, ak je to možné, jeho kópia, bez uvedenia údajov, ktoré by identifikovali oznamovateľa. Každý, komu je totožnosť oznamovateľa známa, je povinný o nej zachovať mlčanlivosť.
2. Zodpovedná osoba, zamestnávateľ, zamestnanci a spolupracujúce osoby sú povinní pri preverovaní oznámenia zachovávať mlčanlivosť o totožnosti oznamovateľa, toho, proti komu oznámenie smeruje, a o skutočnostiach, o ktorých sa dozvedeli pri prijímaní a preverovaní oznámenia.
3. Zodpovedná osoba vždy kontaktuje oznamovateľa tak, aby nedošlo k prezradeniu jeho identity (e-mailom, osobne alebo telefonicky).
4. Povinnosť zachovávať mlčanlivosť o totožnosti oznamovateľa trvá aj po ukončení vnútorného preverovania alebo vyšetrovania orgánov činných v trestnom konaní, a to aj vtedy, ak sa podozrenie z protispoločenskej činnosti nepreukázalo, ako aj po ukončení pracovného pomeru s oznamovateľom.

Čl. XXIV - Evidovanie oznámení

1. Zodpovedná osoba je povinná viesť evidenciu oznámení podľa vzoru uvedeného v prílohe č. 23, v ktorej zaznamenáva nasledujúce údaje:
 - a) poradové číslo oznámenia podľa poradia jeho doručenia a roku doručenia,
 - b) dátum doručenia oznámenia,
 - c) meno, priezvisko a pobyt oznamovateľa, ak nejde o anonymného oznamovateľa,
 - d) predmet oznámenia,
 - e) výsledok preverenia oznámenia,
 - f) dátum skončenia preverenia oznámenia.
2. Každé novoprijaté oznámenie je zodpovedná osoba povinná bezodkladne zaevidovať v evidencii oznámení pod číslom oznámenia, ktoré pozostáva z poradového čísla jeho doručenia a roku doručenia. Zodpovedná osoba bezodkladne zaeviduje každé oznámenie v evidencii oznámení oddelene od evidencie ostatných písomností a najneskôr do siedmich dní potvrdí oznamovateľovi prijatie oznámenia.
3. Evidencia sa vedie v písomnej podobe a je dostupná výlučne zodpovednej osobe a štatutárnemu zástupcovi zamestnávateľa. Zodpovedná osoba ju chráni pred stratou, zničením, poškodením, zneužitím alebo iným neoprávneným nakladaním, pričom dbá na to, aby sa zamedzil prístup neoprávnených osôb k nej.
4. Zamestnávateľ je povinný údaje uvedené v odseku 1 uchovávať v evidencii oznámení tri roky odo dňa doručenia oznámenia.
5. Oznámenie je uložené v spisovom obale v uzamknutom stolíku, alebo skrini. Po ukončení preverovania oznámenia je písomná dokumentácia uložená v zapečatenej obálke. Následne sa odovzdáva v zmysle Registratúrneho poriadku do registratúrneho strediska.

Čl. XXV - Oboznamovanie oznamovateľa s výsledkom preverenia jeho oznámenia

1. Zodpovedná osoba preverovanie oznámenia odloží, ak:
 - a) ide o opakované oznámenie – oznámenie toho istého oznamovateľa podané opakovane v tej istej veci, ak v ňom oznamovateľ neuvádza nové skutočnosti, takéto oznámenie označí zodpovedná osoba ako „duplicitné“
 - b) oznamovateľ neposkytol zodpovednej osobe súčinnosť alebo ak súčinnosť neposkytol v stanovenej lehote a bez poskytnutia súčinnosti nie je možné oznámenie preveriť,
 - c) oznamovateľ zomrel a bez poskytnutia jeho súčinnosti nie je možné oznámenie preveriť,
 - d) došlo k skončeniu pracovnoprávneho vzťahu s oznamovateľom a bez poskytnutia jeho súčinnosti nie je možné oznámenie preveriť,
 - e) oznamovateľ vezme oznámenie späť a z iných okolností nič nenasvedčuje tomu, že by späť vzaté oznámenie mohlo nasvedčovať protispoločenskému konaniu.
2. O odložení oznámenia a dôvodoch jeho odloženia zodpovedná osoba písomne upovedomí oznamovateľa.

-
3. Výsledok preverenia oznámenia vo forme písomného záznamu je zodpovedná osoba povinná zaslať oznamovateľovi najneskôr do 90 dní od potvrdenia prijatia oznámenia alebo ak sa prijatie oznámenia nepotvrdilo, do 90 dní od uplynutia siedmich dní od prijatia oznámenia.
 4. Pokiaľ výsledok preverenia oznámenia naznačuje, že došlo k spáchaniu trestného činu, zodpovedná osoba je túto skutočnosť povinná oznámiť orgánom činným v trestnom konaní a oznamovateľovi. Ak výsledkom preverenia oznámenia je postúpenie veci na vybavenie podľa Trestného poriadku alebo osobitných predpisov, zodpovedná osoba je povinná o tejto skutočnosti vopred informovať oznamovateľa, to neplatí, ak by informovaním oznamovateľa mohlo byť zmarené prešetrenie oznámenia.
 5. Pokiaľ výsledok preverenia oznámenia naznačuje, že došlo k spáchaniu správneho deliktu, zodpovedná osoba je túto skutočnosť povinná oznámiť orgánom činným v trestnom konaní a oznamovateľovi.

Čl. XXVI - Spracúvanie osobných údajov uvedených v oznámení

1. Pri spracúvaní osobných údajov získaných pri preverovaní oznámenia sa postupuje podľa osobitného predpisu (zákon o ochrane osobných údajov).
2. Na účely vedenia evidencie oznámení je ZSS oprávnené spracúvať osobné údaje uvedené v oznámení najmä v rozsahu:
 - a) titul, meno, priezvisko, adresa pobytu oznamovateľa,
 - b) údaje o osobe/osobách, voči ktorým oznámenie smeruje,
 - c) údaje osôb, ktoré boli prizvané na preverovanie oznámenia,
 - d) údaje osôb, ktoré sa na preverovaní oznámenia zúčastnili (na preverení pracovali).
3. Ďalej je ZSS oprávnené bez súhlasu dotknutej fyzickej osoby spracúvať osobné údaje:
 - a) ktoré už boli zverejnené v súlade s platnou legislatívou a prevádzkovateľ ich náležite označil ako zverejnené,
 - b) ktorých spracúvanie je nevyhnutné na ochranu práv a právom chránených záujmov prevádzkovateľa, najmä osobné údaje spracúvané v rámci ochrany majetku, finančných alebo iných záujmov prevádzkovateľa a osobné údaje spracúvané na zabezpečenie bezpečnosti prevádzkovateľa; to však neplatí, ak pri takomto spracúvaní osobných údajov prevažujú základné práva a slobody dotknutej osoby, ktoré podliehajú ochrane podľa platnej legislatívy.
4. Pri oboznamovaní s obsahom oznámenia je zodpovedná osoba povinná dbať na zachovanie mlčanlivosti o totožnosti oznamovateľa a totožnosti dotknutej osoby a na ochranu osobných údajov podľa platnej legislatívy.
5. Ochranu osobných údajov, ktoré sa spracúvajú pri preverovaní, vybavovaní, evidencii oznámení, upravujú interné predpisy ZSS týkajúce sa agendy ochrany osobných údajov.

Čl. XXVII - Prijímanie opatrení na odstránenie nedostatkov zistených pri preverovaní oznámení a o komunikácii s oznamovateľom vo veci týchto opatrení

1. Ak sa oznámenie preverovaním preukázalo ako opodstatnené, zodpovedná osoba v zápisnici navrhne opatrenia na nápravu, organizačný útvar, ktorý ich má vykonať, a termíny, dokedy tak má spraviť. Po uplynutí navrhovanej lehoty požiada o informáciu o prijatých opatreniach.
2. Zodpovedná osoba písomne oboznámi oznamovateľa s opatreniami, ak sa prijali na základe preverenia oznámenia, a to najneskôr do 90 dní od potvrdenia prijatia oznámenia alebo ak sa prijatie oznámenia nepotvrdilo, do 90 dní od uplynutia siedmich dní od prijatia oznámenia.

Čl. XXVIII - Prijímanie opatrení proti bráneniu v oznamovaní protispoločenskej činnosti

1. Zodpovedná osoba je povinná podať zamestnávateľovi bezodkladne správu o bránení v oznamovaní protispoločenskej činnosti. Ak sa podozrenia o bránení v oznamovaní protispoločenskej činnosti potvrdia, navrhne zamestnávateľovi nápravné a preventívne opatrenia na zabránenie takému bráneniu na pracovisku.
2. Voči osobe, ktorá bráni v oznamovaní protispoločenskej činnosti alebo vedeniu evidencie oznámení, zamestnávateľ uplatní primerané sankcie v zmysle zákona č. 54/2019 Z. z. v znení zákona č. 189/2023 Z. z.
3. Bránenie v oznamovaní protispoločenskej činnosti sa môže podľa konkrétnych okolností prípadu považovať za závažné porušenie pracovnej disciplíny.

Čl. XXIX - Zrušujúce ustanovenia

Dňom účinnosti tejto smernice sa ruší S 03/2023 **Uplatňovanie zásad rovnakého zaobchádzania a Vnútný systém preverovania sťažností a oznámení** účinná odo dňa 01.10.2023.

Čl. XXX - Záverečné ustanovenia

1. Táto smernica je záväzná pre všetkých zamestnancov ZSS a jeho štatutárneho zástupcu.
2. Táto smernica nadobúda platnosť dňom jej schválenia a podpísania riaditeľom ZSS Salustia – SZSZI Salustia.
3. Vydanie č. 5 smernice nadobúda účinnosť dňom 01.05.2024

PaedDr. Anastázia Kertészová Boriková
riaditeľ ZSS Salustia – SZSZI Salustia

4. ODKAZY A POZNÁMKY

Súvisiace normy a predpisy

- Zákon č.365/2004 Z. z. o rovnakom zaobchádzaní v niektorých oblastiach a o ochrane pred diskrimináciou a o zmene a doplnení niektorých zákonov antidiskriminačný zák.)
- Smernica Rady 2000/78/EC, ktorá ustanovuje všeobecný rámec pre rovnaké zaobchádzanie v zamestnaní a povolani,
- Smernica Rady 2000/43/EC o realizácii zásady rovnakého zaobchádzania s osobami bez ohľadu na rasový alebo etnický pôvod
- Smernica Rady 97/80/EÚ o dôkaznom bremene v prípade diskriminácie založenej na pohlaví.
- Zákon č. 311/2001 Z. z. Zákonník práce v znení neskorších predpisov
- Zákon č. 122/2013 Z. z. O ochrane osobných údajov v znení neskorších zmien a dopl.
- Zákon č. 85/1990 Zb. o petičnom práve
- Zákon č. 302/2001 Z. z. o samospráve VÚC
- Zákon č. 71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov
- Občianky súdny poriadok, Trestný poriadok, zákon SNR č. 372/1990 Zb. o priestupkoch
- Zákon č. 215/2002 Z. z. o elektronickom podpise a o zmene a doplnení niektorých zákonov
- Zákon č. 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o slobode informácií) v znení neskorších predpisov
- Zákon č. 215/2004 Z. z. o ochrane utajovaných skutočností
- Zákon č. 84/1990 Zb. o zhromažďovacom práve v znení neskorších predpisov
- Zákon č. 305/2013 Z. z. Zákon o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci (zákon o e-Governmente) v znení neskorších zmien a doplnkov
- Zákon č. 18/2018 Z.z. O ochrane osobných údajov v znení neskorších zmien a dopl.
- Zákon 184/1999 Z.z. o používaní jazykov národnostných menšín
- Občiansky zákonník
- Zákon NR SR č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach v znení neskorších zmien v ZNP
- Zákon č. 327/2005 Z.z. o poskytovaní právnej pomoci osobám v materiálnej núdzi
- Zákon č. 586/2003 Z. z. o advokácii
- Zákon č. 523/2004 Z. z. o rozpočtových pravidlách verejnej správy v aktuálnom znení
- Zásady hospodárenia s majetkom BBSK
- STN EN ISO 9001 – Systémy manažérstva kvality

Interné dokumenty

- Registratúrny poriadok ZSS
- Zamestnanecká dohoda
- Príručka kvality
- P 01 Organizačný poriadok + organizačná štruktúra
- P 02 Domáci poriadok
- P 03 Pracovný poriadok
- P 12 Etický kódex zamestnancov
- S 01 Smernica GDPR na ochranu osobných údajov

-
- S 02 Aplikácia zákona o slobodnom prístupe k informáciám v podmienkach ZSS 11 Interný mzdový predpis
 - S 25 Aplikácia zákona o sociálnom fonde v podmienkach ZSS
 - S 28 Systém riadenia a hodnotenia pracovného výkonu
 - S 31 Pravidlá prijímania darov
 - S 36 Prekážka v práci a formy odpočinku
 - S 42 Postup pri vzniku a skončení pracovného pomeru v ZSS
 - S 43 Postup pri výberových konaniach na obsadzovanie pracovných miest vedúcich zamestn.

Poznámky

5. ROZDEĽOVNÍK

- V tlačenej podobe:
 - 1 x riaditeľ
 - 1 x manažér kvality
 - 1 x vrátnica
- V elektronickej podobe v Infobalíčku pre všetkých zamestnancov

6. PRÍLOHY

- Príloha č.1 – Odloženie sťažnosti – upovedomenie
- Príloha č. 2 – Záznam o odložení sťažnosti
- Príloha č. 3 – Postúpenie sťažnosti
- Príloha č. 4 – Predĺženie lehoty – oznámenie
- Príloha č. 5 – Výzva na spoluprácu
- Príloha č. 6 – Výzva na spoluprácu – určenie novej lehoty
- Príloha č. 7 – Prerušenie plynutia lehoty na vybavenie sťažnosti – oznámenie
- Príloha č. 8 – Poskytnutie súčinnosti
- Príloha č. 9 – Nemožnosť prešetrenia sťažnosti
- Príloha č. 10 – Zápisnica o prešetrení sťažnosti
- Príloha č. 11 – Zápisnica o prešetrení sťažnosti II.
- Príloha č. 12 – Oznámenie výsledku vybavenia sťažnosti
- Príloha č. 13 – Záznam o prekontrolovaní správnosti vybavenia predchádzajúcej sťažnosti
- Príloha č. 14 – Oznámenie výsledku prekontrolovania správnosti vybavenia predchádzajúcej sťažnosti
- Príloha č. 15 – Centrálna evidencia sťažnosti
- Príloha č. 16 – Prehlásenie zamestnancov
- Príloha č. 17 - Vzor zápisnice o prijatí oznámenia
- Príloha č. 18 – Vzor Postúpenie oznámenia o protispoločenskej činnosti
- Príloha č. 19 – Vzor Potvrdenie prijatia oznámenia o protispoločenskej činnosti oznamovateľovi
- Príloha č. 20 – Vzor Žiadosť o súčinnosť
- Príloha č. 21 – Vzor Žiadosť o metodiku/usmernenie
- Príloha č. 22 - Vzor zápisnice z preverenia oznámenia
- Príloha č. 23 - Vzor evidenčného listu o prijatom oznámení
- Príloha č. 24 - Oboznámenie dotknutej osoby o spracovaní osobných údajov