



Smernica č. 15

POSTUP PRIJÍMANIA A PREDVOLÁVANIA ZÁUJEMCOV A POSKYTOVANIE INFORMÁCIÍ

Spracoval:	Meno: Ing. Anna Popad'áková	Dátum: 30.08.2023	Podpis:
Schválil:	Meno: Mgr. Katarína Gáliková	Dátum: 30.08.2023	Podpis:
Účinnosť:	01.09.2023		
Zmena:			

Článok č. 1 ZÁKLADNÉ USTANOVENIA

Postup prijímania a predvolávania záujemcov upravuje všetky vzťahy, postupy a ostatné podrobnosti súvisiace s prijímaním a predvolávaním občanov zo zoznamu žiadateľov na poskytovanie sociálnej služby v Zariadení pre seniorov so sídlom vo Vranove nad Topľou, Sídlisko 1. mája č. 73 vo Vranove nad Topľou (ďalej len „ZpS“).

Upravuje a stanovuje vecné a obsahové náležitosti zoznamu žiadateľov na poskytovanie sociálnej služby zariadením, administratívu vedenia zoznamu žiadateľov, podmienky predvolávania žiadateľov, vymedzenie základných pojmov a odbornej terminológie a prednostné umiestňovanie, vyradenie zo zoznamu žiadateľov, zverejňovanie zoznamu žiadateľov.

Článok č. 2 VECNÉ A OBSAHOVÉ NÁLEŽITOSTI ZOZNAMU ŽIADATEĽOV

1. Zoznam žiadateľov je dokument prvotnej evidencie, ktorý vedie ZpS o občanoch, ktorí majú podanú žiadosť o zabezpečenie poskytovania sociálnej služby z dôvodu nedostatku vhodného miesta v danom zariadení.

2. Do zoznamu žiadateľov je zaradená len tá žiadosť občana o zabezpečenie poskytovania sociálnej služby (ďalej len „žiadosť o zabezpečenie“), ktorá obsahuje všetky predpísané náležitosti a prílohy - právoplatné rozhodnutie o odkázanosti na sociálnu službu a posudok o odkázanosti na sociálnu službu. Potvrdenie o príjme (za predchádzajúci kalendárny mesiac pri pravidelnom príjme, alebo za predchádzajúci kalendárny rok pri nepravidelnom príjme) a doklady o majetkových pomeroch, resp. vyhlásenie o majetku fyzickej osoby v zmysle § 72 ods. 11 a 12 zákona o sociálnych službách sa predkladajú najneskôr 3 pracovné dni pred uzatvorením zmluvy o poskytovaní sociálnej služby. Prílohy je možné predložiť aj v kópii, originál sa nevyžaduje. Zariadenie si pred nástupom prijímateľa sociálnej služby z domáceho prostredia (alebo z iného zariadenia sociálnych služieb) vyžiada potvrdenie o bezinfekčnosti, ktoré nesmie byť staršie ako 3 dni pred nástupom do zariadenia. Pred nástupom prijímateľa sociálnej služby z nemocničného zariadenia ZpS akceptuje lekársku správu o prepustení.

3. Poradie žiadateľov sa určuje podľa dátumu doručenia žiadosti o zabezpečenie poskytovania sociálnej služby.

4. Pokiaľ žiadosť o zabezpečenie poskytovania sociálnej služby obsahuje všetky predpísané náležitosti a prílohy, ZpS zaradí žiadosť do zoznamu žiadateľov do 7 pracovných dní odo dňa doručenia žiadosti. V prípade, že je do ZpS doručená žiadosť bez predpísaných náležitostí a príloh, ZpS vyzve žiadateľa, aby v určenej lehote nedostatky žiadosti odstránil. Zároveň upozorní žiadateľa, že v prípade neodstránenia nedostatkov žiadosti v stanovenej lehote, nebude jeho žiadosť zaradená do zoznamu žiadateľov a bude mu vrátená. ZpS zaradí žiadosť do zoznamu žiadateľov do 7 pracovných dní odo dňa odstránenia nedostatkov žiadosti. Ako deň zaradenia žiadosti do zoznamu žiadateľov sa uvedie deň doručenia všetkých predpísaných náležitostí a príloh.

5. Na zaradenie občana do zoznamu žiadateľov sa vzťahujú všeobecné predpisy o správnom konaní (zákon č. 71/1967 Zb. o správnom konaní). Zaradenie do zoznamu žiadateľov sa občanovi v prípade žiadosti doručenej poštou (listinnou alebo elektronickou) oznamuje telefonicky/ prípadne elektronicky e-mailom a v prípade osobne doručenej žiadosti sa zaradenie do zoznamu žiadateľov občanovi oznámi priamo osobne pri donesení tejto žiadosti do ZpS.
6. Zoznam žiadateľov sa vedie v elektronickej forme s možnosťou aktuálneho vytlačenia pre potreby štatistiky a kontroly ostatných kompetentných orgánov.
7. Zoznam žiadateľov obsahuje:
 - a. číslo poradia,
 - b. číslo rozhodnutia o odkázanosti na sociálnu službu
 - c. trvalý pobyt žiadateľa,
 - d. dátum podania žiadosti.

Článok č. 3

ADMINISTRATÍVA VEDENIA ZOZNAMU ŽIADATEĽOV

1. ZpS vedie zoznam žiadateľov zvlášť na každý druh a formu sociálnej služby, pokiaľ príslušné zariadenie sociálnych služieb poskytuje viac druhov a foriem sociálnych služieb.
2. ZpS aktualizuje zoznam žiadateľov podľa potreby, minimálne 1x za rok.
3. Aktualizácia je proces zisťovania a overovania či dôvody, pre ktoré občan podal žiadosť o zabezpečenie poskytovania sociálnej služby v zariadení sociálnych služieb u občana naďalej trvajú a či počas čakania nedošlo k ich zmenám. Aktualizácia sa vykonáva všetkými dostupnými prostriedkami (písomne, elektronicky, telefonicky). Zistené informácie sa zapisujú do IS Cygnus.

ZpS vyzve občana, prípadne jeho kontaktnú osobu, na bezodkladné vyjadrenie sa (s poučením o možných právnych následkoch v prípade, ak by občan na výzvu nereagoval). V prípade objektívnych príčin (vysoký vek občana, nedostatočné vzdelanie, nedostatočné právne vedomie, zdravotné dôvody a pod.), ktoré by zabraňovali občanovi vyjadriť sa k výzve ZpS, či dôvody, pre ktoré podal žiadosť o zabezpečenie poskytovania sociálnej služby trvajú, alebo došlo k zmenám, je možné vykonať osobné šetrenie sociálnym pracovníkom zariadenia sociálnych služieb.
4. Žiadosť o zabezpečenie poskytovania sociálnej služby je evidovaná aj elektronicky v informačnom systéme sociálnych služieb MPSVaR SR IS SoS.

Článok č. 4 PREDVOLÁVANIE ZO ZOZNAMU ŽIADATEĽOV

1. Ak sa uvoľnilo pre daného žiadateľa vhodné miesto v časovej postupnosti, v akej bol žiadateľ do zoznamu žiadateľov zaradený, ZpS ho vyzve na vyjadrenie sa k uzatvoreniu zmluvy o poskytovaní sociálnej služby, ak ustanovenia tejto smernice neurčujú inak.

2. Vhodné miesto pre občana je také miesto v zariadení sociálnych služieb, ktoré zodpovedá špecifickým podmienkam vzhľadom k pohlaviu a zdravotnému stavu občana. Pohlavie občana vystupuje ako faktor vhodnosti uvoľneného miesta. V prípadoch dvoj a viacľôžkových obytných miestností, resp. ubytovacích buniek, v prípade umiestňovania dvojice (manželov, súrodencov, rodiča a dieťaťa a pod.), ktorí trvajú na prijatí do zariadenia spoločne, bude ich požiadavka akceptovaná. Odmietnutie nástupu z uvedeného dôvodu nemá za následok vyradenie zo zoznamu žiadateľov na sociálnu službu.

3. Mimo časového poradia je na uvoľnené vhodné miesto možné predvolať občana podľa § 8 ods. 6 zákona o sociálnych službách ak:

- a) je jeho život alebo zdravie vážne ohrozené,
- b) nemá zabezpečené nevyhnutné podmienky na uspokojovanie základných životných potrieb,
- c) skončil pobyt v zariadení podľa osobitného predpisu (§ 59 ods. 5 zákona č. 305/2005 Z. z. o sociálnoprávnej ochrane detí a sociálnej kuratele a o zmene a doplnení niektorých zákonov) a nemá zabezpečené podmienky na bývanie v prirodzenom rodinnom prostredí.

4. Za vážne ohrozenie života, alebo zdravia fyzickej osoby podľa článku 3 ods. a) sa považuje najmä, ak je fyzická osoba ohrozená správaním inej fyzickej osoby, je odkázaná na pomoc inej fyzickej osoby a nemá žiadnu blízku osobu, alebo jej blízka osoba na ktorej pomoc bola odkázaná zomrie, alebo táto fyzická osoba nemá zabezpečenú osobnú starostlivosť, alebo jej nie je možné túto osobnú starostlivosť zabezpečiť manželom, alebo manželkou, plnoletým dieťaťom, alebo rodičom, alebo inou fyzickou osobou, ktorú súd ustanovil za opatrovníka.

5. Podmienky naliehavosti uvedené v ods. 3 a 4 skúma pracovník Obecného úradu alebo Mestského úradu.

6. Následne je vystavený doklad o bezodkladnosti.

7. Podmienky naliehavosti sa skúmajú:

- a) v čase uzatvárania zmluvy o poskytovaní sociálnych služieb alebo v čase procesu zaradovania do zoznamu žiadateľov,
- b) počas zaradenia do zoznamu žiadateľov a čakania na poradie, ak sa zmenila sociálna situácia občana.

8. Občan vyzvaný ZpS na uzatvorenie zmluvy na poskytovanie sociálnej služby je povinný svoje vyjadrenie oznámiť ZpS do 3 pracovných dní od výzvy (ústne, písomne, elektronicky,

telefonicky, alebo inak).

9. Pokiaľ vyzvaný žiadateľ oznámi ZpS v stanovenej lehote svoje súhlasné stanovisko, dohodne sa termín stretnutia v ZpS, aby sa spresnili ďalšie potrebné náležitosti ohľadom nástupu.

10. Pri stretnutí v ZpS sa dohodne termín nástupu do zariadenia.

11. V prípade, že vyzvaný žiadateľ oznámi ZpS svoje nesúhlasné stanovisko, ZpS preverí objektívnosť dôvodu zamietnutia nástupu a následne rozhodne o presunutí žiadateľa na posledné miesto v evidencii žiadateľov, alebo o ponechaní na pôvodnom mieste.

Článok č. 5

POSTUP PRI UZATVORENÍ ZMLUVY O POSKYTOVANÍ SOCIÁLNEJ SLUŽBY

1. Pri uzatváraní zmluvy o poskytovaní sociálnej služby sa postupuje v súlade so zákonom NR SR č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách a o zmene a doplnení zákona č. 445/1991 Z. z. o živnostenskom podnikaní v znení neskorších predpisov.

2. Priebeh pri uzatváraní zmluvy o poskytovaní sociálnej služby v ZpS:

- a) Komunikácia so záujemcom pred uzatvorením zmluvy.
- b) Posúdenie tlačív prevádzkovateľom.
- c) Pozvanie (písomné, telefonické alebo osobné) na nástup do zariadenia.
- d) Príjem občana do zariadenia a uzatvorenie Zmluvy o poskytovaní sociálnej služby.

3. Zmluva o poskytovaní sociálnej služby je uzatvorená spôsobom, ktorý je pre prijímateľa sociálnej služby zrozumiteľný. Zmluva o poskytovaní sociálnej služby je uzatvorená písomnou formou.

Zmluva o poskytovaní sociálnej služby obsahuje:

- označenie zmluvných strán,
- predmet zmluvy,
- druh a formu poskytovanej sociálnej služby,
- miesto poskytovania sociálnej služby,
- dobu poskytovania služieb, deň začatia poskytovania sociálnej služby,
- sumu úhrady za sociálnu službu, spôsob jej určenia a jej platenia,
- podmienky jej zúčtovania
- podmienky zvyšovania sumy úhrady za sociálnu službu a sumu nezaplatenej úhrady za sociálnu službu,
- práva a povinnosti zúčastnených strán.

4. Prijímateľ sociálnej služby je so všetkými článkami zmluvy o poskytovaní sociálnej služby oboznámený. Ak prijímateľ sociálnej služby s predloženou Zmluvou o poskytovaní sociálnej služby súhlasí, dochádza k samotnému podpisu zmluvy:

- za poskytovateľa sociálnej služby potvrdzuje Zmluvu o poskytovaní sociálnej služby svojim podpisom riaditeľ ZpS,

- za prijímateľa služby potvrdzuje Zmluvu o poskytovaní sociálnej služby vlastnou rukou prijímateľ, prípadne ním splnomocnená osoba.

Článok č. 6 VYRADENIE ZO ZOZNAMU ŽIADATEĽOV

1. Občan zaradený do zoznamu žiadateľov na poskytovanie sociálnej služby v zariadení je zo zoznamu žiadateľov vyradený ak:

- a) prestal spĺňať podmienky na poskytovanie žiadaného druhu sociálnej služby,
- b) vezme žiadosť o zabezpečenie poskytovania sociálnej služby späť,
- c) po výzve ZpS neuzatvorí zmluvu o zabezpečení poskytovania sociálnej služby okrem vážnych dôvodov (napr. hospitalizácie, liečebný a kúpeľný pobyt, právo na súkromie a iné),
- d) zomrie - v tomto prípade rodinný príslušník len oznámi túto skutočnosť a ZpS si stiahne prostredníctvom webu „OverSi.gov“ úmrtný list ako podklad k vyradenej žiadosti.

2. Vyradenie občana zo zoznamu žiadateľov sa občanovi neoznamuje, vyznačí sa v IS Cygnus formou poznámky a žiadosť sa archivuje.

Článok č. 7 ZVEREJŇOVANIE ZOZNAMU ŽIADATEĽOV

1. ZpS je povinné zverejňovať zoznam žiadateľov o poskytovanie sociálnej služby na svojej internetovej stránke. Aktualizácia je vykonávaná priebežne po doručení novej žiadosti, najneskôr do konca kalendárneho mesiaca, v ktorom bola žiadosť doručená.

2. Zoznam žiadateľov sa zverejňuje aj v prípade, ak ZpS neviduje žiadnych žiadateľov.

3. Údaje zverejňované na internetovej stránke ZpS obsahujú len poradové číslo, číslo rozhodnutia o odkázanosti na sociálnu službu, trvalé bydlisko žiadateľa a dátum podania žiadosti.

Článok č. 8 POSKYTOVANIE INFORMÁCIÍ A SOCIÁLNE PORADENSTVO

1. Zariadenie pre seniorov so sídlom vo Vranove nad Topľou, Sídlisko 1. mája č. 73 vo Vranove nad Topľou (ďalej len „ZpS“) je povinnou osobou na sprístupňovanie informácií v zmysle § 14, ods. 2 zákona č. 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o slobode informácií) v platnom znení.

2. ZpS aktívne komunikuje so záujemcom o sociálnu službu a prijímateľom sociálnej služby (ďalej len „PSS“) pričom využíva formy verbálnej, neverbálnej komunikácie a taktiež využíva alternatívne spôsoby a metódy komunikácie. Komunikácia prebieha na princípoch partnerstva a rovnakého zaobchádzania, aktívne informuje záujemcu sociálnej služby, alebo prijímateľa sociálnej služby o aktuálnej situácii a podmienkach poskytovania sociálnej služby, ako aj vytvára podmienky na zapojenie PSS do spôsobu spracúvania, dopĺňania, finalizovania a overovania poskytovania informácií o sociálnej službe (na webovej stránke www.zpsvranov.sk). Zabezpečuje, aby zamestnanci priameho kontaktu ovládali spôsoby a metódy komunikácie zohľadňujúce individuálne potreby PSS.

3. ZpS zabezpečuje, aby záujemca o sociálnu službu, PSS, jeho rodina boli informovaní o najnovších trendoch a prístupoch pri poskytovaní sociálnej služby, druhoch sociálnych služieb, formách a spôsoboch poskytovania sociálnych služieb (na webovej stránke www.zpsvranov.sk).

4. ZpS aktívne zabezpečuje, aby informácie osobného charakteru boli záujemcovi o sociálnu službu a PSS podávané vhodným spôsobom, vo vhodnom čase, v pracovné dni od 07:00 hod. do 15:00 hod., na vhodnom mieste a to buď:

- riaditeľom ZpS v kancelárii riaditeľa v II. vchode,
- vedúcou odborných činností v kancelárii v II. vchode, alebo
- sociálnym pracovníkom v kancelárii v II. vchode.

Ostatní zamestnanci nesmú podávať informácie.

O poskytovaní informácií vedú riaditeľ, vedúca úseku odborných činností a sociálny pracovníci záznamy v „**Evidencií sociálneho poradenstva**“.

Článok č. 9

POSTUP A PODMIENKY POSKYTOVANIA INFORMÁCIÍ

9.1 V prípade žiadostí o poskytovanie informácií záujemcom o zabezpečenie poskytovania sociálnej služby, prijímateľom sociálnej služby a ich rodinných príslušníkov v pracovných dňoch v čase od 7:00 do 15:00 hod.

1. Žiadosti (osobné, písomné) o poskytnutie informácie preberá kontaktná osoba - kompetentný pracovník, riaditeľ, v čase neprítomnosti riaditeľa jeho zástupca, alebo sociálny pracovník, na princípe partnerstva a rovnakého zaobchádzania v zrozumiteľnej forme, podľa individuálnych potrieb a schopností. Ten žiadosť postúpi hospodárke. Hospodárka žiadosť zaeviduje v súlade s postupmi registratúry ZpS a postúpi ďalej na vybavenie vedúcej úseku odborných činností. Vedúca úseku odborných činností môže žiadosť ďalej postúpiť na vybavenie sociálnym pracovníkom zariadenia. Tieto žiadosti musia byť vybavené maximálne do 10 pracovných dní od ich doručenia.

2. Žiadosti o poskytnutie informácie záujemcovi o zabezpečenie poskytovania sociálnej

služby, prijímateľovi sociálnej služby a ich rodinných príslušníkov doručené elektronickou poštou na adresu riaditel@zpsvranov.sk budú elektronicky preposlané hospodárke za účelom evidencie v súlade s postupmi registratúry ZpS. Tá postúpi zaevidovanú žiadosť vedúcej úseku odborných činností k vybaveniu a vedúca úseku odborných činností môže žiadosť ďalej postúpiť na vybavenie sociálnym pracovníkom zariadenia. Tieto žiadosti musia byť vybavené maximálne do 10 pracovných dní od ich doručenia.

3. Telefonické žiadosti o poskytnutie informácie záujemcovi o zabezpečenie poskytovania sociálnej služby, prijímateľovi sociálnej služby a ich rodinných príslušníkov preberá :

- riaditeľ na tel. č. 0917 379 271.
- vedúca úseku odborných činností na tel. č. 0919 218 233.
- sociálne pracovníčky na tel. č. 0919 218 231.

4. Informácie o zdravotnom stave prijímateľov sociálnych služieb v zariadení poskytuje len **ošetrojúci lekár** PSS a to len osobám, ktoré určí prijímateľ sociálnej služby.

5. Informácie o poskytovanej sociálnej službe prijímateľovi v zariadení sa poskytujú len osobám, ktoré určí prijímateľ sociálnej služby.

6. Ak v závislosti od žiadosti bude potrebná spolupráca viacerých úsekov ZpS, vecne príslušné úseky pošlú bezodkladne informáciu za svoj úsek kontaktnej osobe a tá poskytne žiadateľovi súhrnnú informáciu. Ak ZpS nemá požadované informácie k dispozícii a ak má vedomosť o tom, kde možno požadovanú informáciu získať, postúpi žiadosť do 5 pracovných dní povinnej osobe, ktorá má požadované informácie k dispozícii, inak žiadosť zamietne. Postúpenie žiadosti kontaktná osoba bezodkladne oznámi žiadateľovi.

7. Písomné žiadosti o sprístupnenie informácie, ktoré nespĺňajú formálne a vecné náležitosti podľa § 14, ods. 1 a ods. 2 zákona č. 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o slobode informácií) v platnom znení, sú zaevidované v evidencii žiadostí podľa smernice č. 13 Smernica na úpravu postupu pri sprístupňovaní informácií.

8. Kontaktná osoba poskytne žiadateľovi požadované informácie bez zbytočného odkladu, **najneskôr však do 10 pracovných dní** od podania žiadosti. Ak zo závažného dôvodu kontaktná osoba nemôže informáciu sprístupniť v zákonom stanovenej lehote, bez zbytočného odkladu písomne alebo inou adekvátnou formou (napr. poštou, elektronickou poštou a pod.) oznámi žiadateľovi dôvod riešenia jeho žiadosti v predĺženej lehote o ďalších 10 pracovných dní podľa § 17 ods. 2 zákona č. 211/2000 Z. z. o slobode informácií v platnom znení.

9. Informácie sa sprístupňujú bezplatne, s výnimkou úhrady vo výške, ktorá nesmie prekročiť výšku materiálnych nákladov spojených so zhotovením kópií, so zadovážením technických nosičov a s odoslaním informácie žiadateľovi.

9.2 V prípade žiadostí o poskytovanie informácií záujemcom o zabezpečenie poskytovania sociálnej služby, prijímateľovi sociálnej služby a ich rodinných príslušníkov v pracovných dňoch v čase po 15:00 hod. a počas dní pracovného voľna a pracovného pokoja.

Službu konajúci prítomný personál ZpS v čase po 15:00 hod. v pracovných dňoch, alebo kedykoľvek počas dní pracovného voľna a pracovného pokoja usmerní záujemcov o poskytovanie informácií, prijímateľov sociálnej služby a ich rodinných príslušníkov, aby

- a) v prípade osobnej žiadosti navštívili zariadenie v najbližších pracovných dňoch,
- b) v prípade telefonickej žiadosti kontaktovali zariadenie v najbližších pracovných dňoch,
- c) v prípade písomnej žiadosti, túto žiadosť preberú, uložia do schránky umiestnenej v II. vchode ZpS pri kanceláriách

Súčasne upovedomia záujemcov, že informácie o ZpS sú zverejnené na webovom sídle zariadenia www.zpsvranov.sk.

**Článok č. 10
ODKAZY A POZNÁMKY**

Súvisiace normy a predpisy

- Zákon 448/2008 Z. z. o sociálnych službách a o zmene a doplnení zákona 455/1991/ Zb. o živnostenskom podnikaní (živnostenský zákon) v znení neskorších predpisov.

Interné dokumenty

- Pravidlá spolunažívania
- Smernica č. 13 na úpravu postupu pri sprístupňovaní informácií

**Článok č. 11
ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA**

1. Smernica Postup prijímania a predvolávania občanov nadobúda platnosť a účinnosť dňa 01.09.2023. Nadobudnutím účinnosti zaniká platnosť Smernice zo dňa 08.01.2019.