



# PRÍHOVOR GENERÁLNEHO RIADITEĽA

Vážení kolegovia, poskytovatelia a prijímatelia sociálnych služieb, riaditelia a zamestnanci úradov práce, sociálnych vecí a rodiny, centier pre deti a rodiny, neformálni opatrovatelia, osobní asistenti, občania, odborná ako aj širšia verejnosť,

zapájanie užívateľov sociálnych služieb do výkonu dozoru predstavuje významný krok v našom úsilí zvyšovať kvalitu a transparentnosť Inšpekcie v sociálnych veciach (ISV).



Som rád, že v rámci národných projektov Rozvíjanie odborných kapacít Inšpekcie v sociálnych veciach (NP ROKI) a Podpora kvality sociálnych služieb (NP KSS) vzniká priestor, v ktorom sa spája odbornosť našich inšpektorov s hlasom ľudí so skúsenosťou. Tento prístup umožňuje lepšie porozumieť potrebám užívateľov a zároveň posilňuje dôveru v proces dozoru.

Prvé pracovné a senzibilizačné stretnutia, ktoré sa uskutočnili potvrdili, že odborná príprava inšpektorov a aktívne zapájanie osôb s vlastnou skúsenosťou prinášajú nový rozmer do výkonu dozoru. Zistenia z týchto aktivít poukázali na efektívnosť uvedeného prístupu pri hodnotení kvality poskytovanej pomoci a služieb z pohľadu osôb, ktorých sa poskytovaná podpora bezprostredne dotýka.

V nasledujúcom období budú pokračovať ďalšie odborné podujatia, workshopy a vzdelávacie aktivity, ktoré budú využívané pri výkone dozoru. Očakávame, že táto forma spolupráce prispeje k ďalšiemu zvyšovaniu kvality poskytovanej pomoci, posilňovaniu práv a postavenia jej prijímateľov, ako aj k rozvoju prístupov založených na využívaní praktických skúseností.

Dovoľte mi vyjadriť uznanie všetkým, ktorí sa podieľajú na rozvoji činností súvisiacich so zapájaním užívateľov do výkonu dozoru. Ďakujem im za ich profesionálny prístup, aktívnu účasť a zodpovednú prácu. Ide o krok, ktorý má skutočný význam pre ďalší rozvoj kvality sociálnej pomoci na Slovensku.

---

**PhDr. Norbert Knapp**  
generálny riaditeľ  
Inšpekcie v sociálnych veciach

# ZÁSTUPCOVIA UŽÍVATEĽOV (EXPERTKY A EXPERTI NA ZÁKLADE SKÚSENOSTÍ) PRINÁŠAJÚ DO VÝKONU DOZORU JEDINEČNÚ PERSPEKTÍVU

Ministerstvo práce, sociálnych vecí a rodiny Slovenskej republiky začiatkom roka 2025 spustilo realizáciu národného projektu Rozvíjanie odborných kapacít Inšpekcie v sociálnych veciach (NP ROKI), ktorého cieľom je posilňovať profesionalitu výkonu inšpekcie v tejto oblasti. Projekt prináša viacero inovatívnych riešení, ktoré majú prispieť k ďalšiemu rozvoju modernej, transparentnej a na človeka orientovanej inšpekčnej činnosti.

Jedným z najvýznamnejších prvkov projektu je zapájanie zástupcov užívateľov do výkonu dozoru. Ide o nový prístup, ktorý Inšpekcia v sociálnych veciach realizuje práve vďaka národnému projektu ROKI. Cieľom je overiť možnosti a prínosy systematického zapájania ľudí s vlastnou životnou skúsenosťou do výkonu dozoru a vytvoriť podmienky pre jeho ďalší rozvoj v budúcnosti. Projekt v tejto oblasti nadväzuje na skúsenosti získané v rámci národného projektu Podpora kvality sociálnych služieb (NP KSS), kde sa osvedčilo využívanie zástupcov užívateľov pri hodnotení kvality poskytovaných sociálnych služieb.



Zapájanie zástupcov užívateľov vychádza z moderných princípov participácie, ochrany ľudských práv a podpory aktívneho zapájania občanov do procesov, ktoré sa ich bezprostredne dotýkajú. Predstavuje spôsob, ako môžu ľudia so skúsenosťou so sociálnymi službami, zdravotným postihnutím, náhradnou rodinnou starostlivosťou či inými životnými okolnosťami prispieť k zlepšovaniu systému sociálnej ochrany. Ich účasť umožňuje zohľadniť autentickú životnú skúsenosť pri monitorovaní a vyhodnocovaní kvality poskytovaných služieb a zároveň prispieva k objektívnejšiemu a komplexnejšiemu výkonu dozoru.



Za zástupcov užívateľov sa považujú osoby, ktoré sú na základe stanovených kritérií a postupov prizývané k výkonu dozoru podľa § 6 zákona č. 345/2022 Z. z. o inšpekcii v sociálnych veciach a o zmene a doplnení niektorých zákonov. Ide najmä o prijímateľov sociálnych služieb, osoby so zdravotným postihnutím, rodinných príslušníkov a neformálnych opatrovateľov, osobných asistentov, poberateľov peňažných príspevkov na kompenzáciu ťažkého zdravotného postihnutia, osoby so skúsenosťou so sociálnoprávnou ochranou detí a sociálnou kuratelou, ako aj ďalších jednotlivcov, ktorí disponujú relevantnou osobnou skúsenosťou v oblastiach podliehajúcich dozoru Inšpekcie v sociálnych veciach.



Aj skúsenosti zo susedných krajín EÚ (napr. Nemecka, Rakúska či Českej republiky) ukazujú, že perspektíva samotných užívateľov služieb prináša hlbšie porozumenie reálnej situácii a napomáha komplexnejšiemu posudzovaniu kvality poskytovanej podpory.

Pred samotným zapojením do výkonu dozoru absolvujú zástupcovia užívateľov odbornú prípravu. Súčasťou prípravy je vzdelávanie, metodické vedenie a odborná podpora zo strany skúsených expertov vrátane supervízorov a psychológov. Táto aktivita sa realizuje v úzkej spolupráci s národným projektom Podpora kvality sociálnych služieb, čím sa zabezpečuje vysoká úroveň pripravenosti zástupcov užívateľov na výkon ich budúcich úloh v rámci dozorov s užívateľským prvkom.



Súbežne s prípravou zástupcov užívateľov prebiehala aj odborná príprava a senzibilizácia zamestnancov Inšpekcie v sociálnych veciach. Prostredníctvom workshopov, odborných stretnutí a koordinačných aktivít sa vytváral priestor na vzájomné porozumenie, výmenu skúseností a budovanie efektívnej spolupráce medzi inšpektormi a zástupcami užívateľov. Práve partnerský prístup je jedným z predpokladov úspešnej realizácie tohto modelu výkonu dozornej činnosti.



Významným míľnikom projektu bolo uskutočnenie prvého dozoru s účasťou zástupcu užívateľov začiatkom júna 2026. Do výkonu dozoru sa zapojil pán Adam Pohánka, ktorý úspešne absolvoval odbornú prípravu požadovanú pre túto činnosť. Jeho účasť predstavuje prvý praktický krok pri overovaní fungovania dozoru s užívateľským prvkom v podmienkach Slovenskej republiky a zároveň dôležitú skúsenosť pre ďalšie smerovanie projektu.

Pravidlá zapájania zástupcov užívateľov do výkonu dozoru boli vytvorené v rámci národného projektu ROKI na základe odbornej diskusie a konsenzu expertov. Ich cieľom je zabezpečiť transparentné, jednotné a odborne podložené podmienky účasti zástupcov užívateľov na výkone dozoru. Súčasne vytvárajú rámec pre bezpečnú, zodpovednú a efektívnu spoluprácu všetkých zúčastnených strán.



Zapájanie zástupcov užívateľov predstavuje významný krok k posilňovaniu kvality, transparentnosti a dôveryhodnosti výkonu Inšpekcie v sociálnych veciach. Zároveň vytvára priestor na to, aby hlas ľudí, ktorých sa sociálne služby a ďalšie opatrenia sociálnej ochrany bezprostredne dotýkajú, mohol byť prirodzenou súčasťou procesov smerujúcich k zvyšovaniu kvality verejných služieb v sociálnej oblasti. Skúsenosti získané počas prípravnej fázy budú dôležitým podkladom pre ďalšie rozhodovanie o rozvoji participatívnych prvkov v oblasti inšpekcie v sociálnych veciach a môžu prispieť k formovaniu moderného systému dozoru založeného na odbornosti, dôvere a partnerstve.

# REGIONÁLNE PRACOVISKÁ INŠPEKCIE V SOCIÁLNYCH VECIACH

Odbor regionálnych pracovísk (ORP) predstavuje jednu z kľúčových organizačných súčastí Inšpekcie v sociálnych veciach. Zastrešuje a riadi pracoviská pôsobiace v každom krajskom meste, čím zabezpečuje rovnomerné pokrytie celého územia Slovenska. Regionálna štruktúra umožňuje inšpektorom pôsobiť v bezprostrednej blízkosti všetkých občanov, ktorí inšpekcii adresujú svoje podnety a otázky.

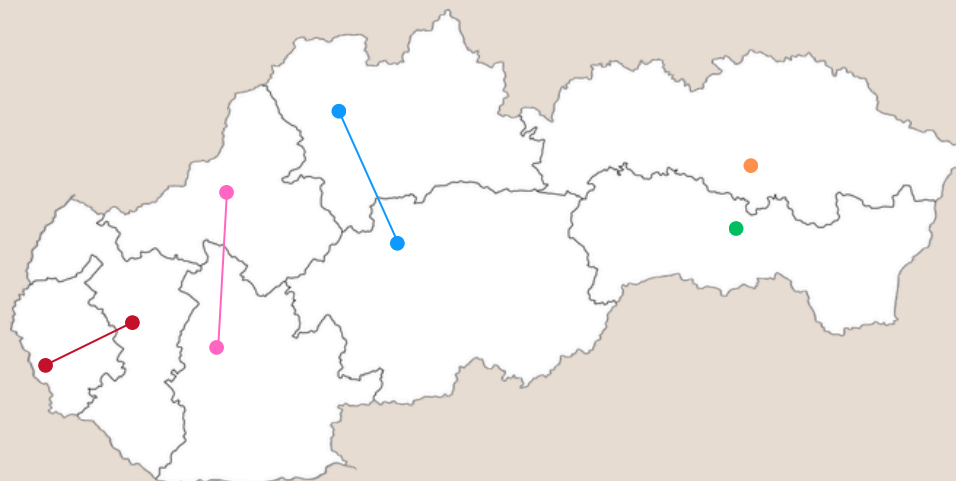
Regionálne pracoviská sú rozdelené do piatich územných celkov: Bratislava – Trnava, Nitra – Trenčín, Banská Bystrica – Žilina, Košice a Prešov. Takéto členenie podporuje efektívne plánovanie, koordináciu a operatívne riešenie situácií v teréne. Inšpektori tak môžu vykonávať dozory bez zbytočných zdržaní a zabezpečiť jednotný štandard kontroly v celom Slovensku.

## Jednotnosť postupov a odborné vedenie

ORP úzko spolupracuje s ostatnými odbormi ISV, čo umožňuje komplexné posúdenie situácií a jednotný výklad legislatívy. Prostredníctvom vedúcich pracovníkov regionálnych pracovísk koordinuje činnosť všetkých tímov a pravidelne sa zúčastňuje metodických porád v regiónoch. Cieľom je zabezpečiť, aby inšpektori postupovali odborne, jednotne a v súlade s metodikou Inšpekcie v sociálnych veciach. Vedúci pracovísk zároveň operatívne riadia prácu inšpektorov podľa aktuálnych podnetov, plánov dozoru a strategických priorít.

## Blízko k občanovi, blízko k praxi

Regionálne zastúpenie je jedným z najväčších prínosov ISV. Vďaka nemu je Inšpekcia v sociálnych veciach dostupná občanom v každom kraji a dokáže účinne chrániť práva tých, ktorí sú odkázaní na pomoc iných.



# RIEŠENIE OZNÁMENÍ

Verejnosť má právo obracať sa na ISV s oznámeniami, ktoré sa týkajú kvality, zákonnosti, odbornosti alebo etickosti poskytovania sociálnych služieb, výkonu opatrení sociálnoprávnej ochrany detí a sociálnej kurately, ako aj poskytovania peňažných príspevkov na kompenzáciu ťažkého zdravotného postihnutia.

Podávanie oznámení je jedným z nástrojov participácie občanov na kontrole verejných služieb a zároveň významným mechanizmom ochrany práv dotknutých osôb, či už ide o prijímateľov sociálnych služieb, odkázané osoby, deti a ich rodičov. Každé oznámenie je ISV posudzované individuálne, podľa jeho obsahu.

Oznámenie môže podať fyzická osoba alebo právnická osoba písomnou formou.

## POVINNÝMI NÁLEŽITOSŤAMI OZNÁMENIA SÚ:



**FYZICKÁ OSOBA:** Meno, priezvisko, adresa oznamovateľa  
**PRÁVNICKÁ OSOBA:** Názov, sídlo, IČO, meno a priezvisko fyzickej osoby oprávnenej konať



Údaje umožňujúce identifikáciu dozorovaného subjektu.



Opis skutočností na základe ktorých oznamovateľ oznamuje neplnenie zákonných povinností dozorovaným subjektom.

Inšpekcia v sociálnych veciach **NERIEŠI ANONYMNÉ PODANIE OSÔB**. Podľa zákona o inšpekcii v sociálnych veciach, Inšpekcia v sociálnych veciach utají totožnosť oznamovateľa, ak o to oznamovateľ požiada. Utajenie totožnosti oznamovateľa nie je možné vtedy, ak si Inšpekcia v sociálnych veciach plní povinnosť upozorniť orgán sociálnoprávnej ochrany detí a sociálnej kurately na porušovanie práv dieťaťa alebo poskytuje informácie orgánu činnému v trestnom konaní, súdu a inému orgánu verejnej správy.

**Oznámenie je možné podať:**

- **elektronicky** na e-mailovú adresu: [oznamenie-isv@employment.gov.sk](mailto:oznamenie-isv@employment.gov.sk) alebo
- **poštou** na adresu: **Ministerstvo práce, sociálnych vecí a rodiny SR,**  
**Špitálska 4, 816 43 Bratislava**

Ďalšie informácie sú dostupné na oficiálnej webovej stránke ministerstva:

**INŠPEKCIA V SOCIÁLNYCH VECIACH - MPSVR SR.**

Kvalita pomoci odkázaným osobám v oblasti sociálnych služieb, sociálnoprávnej ochrany detí a sociálnej kurately, či kompenzácií sociálnych dôsledkov ťažkého zdravotného postihnutia nie sú len výsledkom formálnej kontroly, odrážajú spoločné úsilie všetkých zainteresovaných strán, štátu, poskytovateľov, odborníkov, prijímateľov služieb a občianskej spoločnosti.

Ďakujeme všetkým, ktorí svojím záujmom, zodpovednosťou a angažovanosťou prispievajú k tomu, aby sa osoby odkázané na pomoc cítili bezpečne, rešpektovane a dôstojne.