

S M E R N I C A
o postupe pri vybavovaní sťažností

Január 2014

„CLEMENTIA“, Zariadenie sociálnych služieb

956 15 Kovarce 11

Táto smernica v súlade so zákonom č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach (ďalej len „zákon o sťažnostiach“) v znení neskorších predpisov upravuje postup pri podávaní, prijímaní, evidovaní, prešetrovaní a písomnom oznámení výsledku prešetrenia sťažnosti alebo prekontrolovania sťažnosti.

Článok 1

Základné ustanovenia

1. Zákon o sťažnostiach upravuje postup pri podávaní, prijímaní, evidovaní, prešetrovaní a písomnom oznámení výsledku prešetrenia sťažnosti alebo prekontrolovania sťažnosti fyzických alebo právnických osôb v podmienkach zariadenia sociálnych služieb (ďalej len ako „ZSS“), pričom sú rešpektované osobitné predpisy, ktoré upravujú konania o iných sťažnostiach.
2. Zákon o sťažnostiach vymedzuje okruh subjektov povinných vybavovať sťažnosti, vymedzuje pojem sťažnosť, rieši otázku anonymných sťažností, utajenia totožnosti sťažovateľa, ochranu sťažovateľa pred negatívnymi dôsledkami v dôsledku podania sťažnosti, spoluprácu sťažovateľa, súčinnosť orgánov verejnej správy a iných osôb pri prešetrovaní sťažností, kontrolu vybavovania sťažností a inštitút poriadkovej pokuty.
3. Podľa tejto smernice postupujú všetci zamestnanci ZSS.

Článok 2

Vymedzenie pojmu sťažnosť

1. Sťažnosť je podanie fyzickej osoby alebo právnickej osoby (ďalej len ako „sťažovateľ“), ktorým:
 - a) sa domáha ochrany svojich práv alebo právom chránených záujmov, o ktorých sa domnieva, že boli porušené činnosťou alebo nečinnosťou (ďalej len ako „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. Ak podanie obsahuje viacero častí, z ktorých
 - a) niektoré nie sú sťažnosťou podľa ods. 4 tejto smernice, ZSS vybaví ako sťažnosť iba tie časti podania, ktoré sú sťažnosťou podľa tejto smernice, časti podania, ktoré nie sú sťažnosťou, ZSS sťažovateľovi nevráti a v oznámení výsledku prešetrenia sťažnosti uvedie dôvody ich neprešetrenia,
 - b) všetky sú sťažnosťami podľa tejto smernice, avšak na vybavenie niektorých nie je ZSS príslušný, vybaví ZSS iba tie časti sťažnosti, na ktorých vybavenie je

- príslušný, ostatné časti sťažnosti postúpi podľa čl. III ods. 3 tejto smernice orgánu verejnej správy príslušnému na vybavenie.
4. Sťažnosť podľa tejto smernice nie je podanie, ktoré:
 - a) má charakter dopytu, vyjadrenia, názoru, žiadosti, podnetu alebo návrhu a nie je v ňom jednoznačne vyjadrené, ochrany akého svojho práva alebo právom chráneného záujmu sa osoba domáha,
 - b) poukazuje na konkrétne nedostatky v činnosti ZSS, ktorých odstránenie alebo vybavenie je upravené iným právnym predpisom (napr. občiansky súdny poriadok, trestný poriadok a pod.),
 - c) je sťažnosť podľa osobitného predpisu (napr. exekučný poriadok, a pod.),
 - d) smeruje proti rozhodnutiu ZSS vydanému v konaní podľa iného právneho predpisu (napr. správny poriadok a pod.).
 5. Sťažnosť podľa tejto smernice 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 (napr. výkon exekučnej činnosti).
 6. ZSS podanie označené ako sťažnosť vráti tomu, kto ho podal, bezodkladne po tom, čo zistí, že nie je sťažnosťou podľa ods. 4 písm. a), b) alebo d) alebo podľa ods. 5, najneskôr do 30 pracovných dní od jeho doručenia, s uvedením dôvodu. ZSS takéto podanie nevráti, ak je ho príslušný vybaviť podľa iného právneho predpisu.
 7. Podanie podľa ods. 4 písm. c) postúpi ZSS tomu, kto je na jeho vybavenie príslušný podľa osobitného predpisu a súčasne to oznámi tomu, kto ho podal, a to najneskôr do 10 pracovných dní od jeho doručenia ZSS.
 8. Podanie podľa ods. 4 písm. d), z ktorého je zrejmé, že smeruje proti rozhodnutiu, ktoré nie je právoplatné, ZSS do 5 pracovných dní od jeho doručenia postúpi orgánu, ktorý napadnuté rozhodnutie vydal, a súčasne to oznámi tomu, kto ho podal.
 9. Ak sťažovateľ požiada o utajenie svojej totožnosti, postupuje ZSS podľa § 8 zákona o sťažnostiach.

Článok 3

Podávanie, prijímanie, evidencia a odloženie sťažnosti

1. Sťažnosť môže byť podaná písomne, ústne do záznamu, telefaxom alebo elektronickou poštou. Sťažnosť podaná telefaxom alebo elektronickou poštou sa považuje za písomnú iba vtedy, ak ju sťažovateľ do 5 pracovných dní od jej podania písomne potvrdí podpisom, inak sa sťažnosť odloží. Ak písomné potvrdenie obsahuje iné údaje než sťažnosť podaná telefaxom alebo elektronickou poštou, ZSS sťažnosť podanú telefaxom alebo elektronickou poštou odloží. Sťažnosť podaná ZSS elektronickou poštou so zaručeným elektronickým podpisom sa považuje za písomnú sťažnosť.
2. Sťažnosť adresovaná zamestnancovi alebo riaditeľovi je sťažnosťou ZSS. Sťažnosť je povinný prijať každý zamestnanec ZSS alebo zabezpečiť jej prijatie prostredníctvom riaditeľa ZSS.
3. Sťažnosť musí obsahovať meno, priezvisko, adresu trvalého pobytu alebo prechodného pobytu sťažovateľa. Ak sťažnosť podáva právnická osoba, musí obsahovať jej názov

a sídlo, meno a priezvisko osoby oprávnenej za ňu konať. Sťažnosť musí byť čitateľná a zrozumiteľná. Musí z nej byť jednoznačné proti komu smeruje, na aké nedostatky poukazuje, čoho sa sťažovateľ domáha (ďalej len „predmet sťažnosti“) a musí byť sťažovateľom podpísaná.

4. Prijímateľ sťažnosti vyhotoví o ústnej sťažnosti, ktorú nemožno vybaviť ihneď pri jej podaní písomný záznam o ústnej sťažnosti (ďalej len „záznam“). Okrem náležitosti podľa ods. 4 záznam obsahuje deň a hodinu jeho vyhotovenia, názov a adresu ZSS, meno a priezvisko prijímateľa sťažnosti, ktorý záznam vyhotovil, ako aj zamestnancov ZSS, ktorí boli prítomní pri ústnom podaní sťažnosti. . Vzor záznamu tvorí prílohu č. 1 tejto smernice.
5. Prijímateľ sťažnosti nie je povinný záznam vyhotoviť, ak s ním sťažovateľ pri ústnom podávaní sťažnosti nespôlupracuje alebo ak sa domáha činnosti ZSS v rozpore s právnymi predpismi.
6. Ak sťažovateľ odmietne vyhotovenie záznamu, prijímateľ sťažnosti takúto sťažnosť neprijme. Ak sťažovateľ odmietne záznam podpísať, prijímateľ záznam odloží s poznámkou o odmietnutí podpísania.
7. Centrálnu evidenciu podaných sťažností v ZSS (ďalej len ako „centrálna evidencia“) vedie riaditeľ ZSS oddelene od evidencie ostatných písomností.

Centrálna evidencia musí obsahovať najmä tieto údaje:

- a) dátum doručenia a dátum zapísania sťažnosti, opakovanej sťažnosti a ďalšej opakovanej sťažnosti,
 - b) údaje podľa ods. 3 prvej a druhej vety,
 - c) predmet sťažnosti,
 - d) dátum pridelenia sťažnosti na prešetrenie 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 ZSS sťažnosť odložilo,
 - k) poznámku.
8. Opakovaná sťažnosť a ďalšia opakovaná sťažnosť sa eviduje v roku, v ktorom bola doručená. V poznámke sa uvedie číslo sťažnosti, s ktorou súvisí.
 9. Podanie označené ako sťažnosť podané do ZSS sa doručí riaditeľovi ZSS na oboznámenie sa s jeho obsahom. Následne sa prideli príslušnému úseku, pokiaľ táto smernica neustanovuje inak. Vedúci pracovník úseku, na ktorý bola sťažnosť pridelená podľa tejto smernice podanie preskúma a rozhodne o tom, či spĺňa náležitosti sťažnosti v zmysle zákona o sťažnostiach a tejto smernice. V prípade, že ide o sťažnosť zaeviduje ju v centrálnej evidencii.
 10. ZSS sťažnosť odloží (vzor príloha č. 2) ak:
 - a) neobsahuje náležitosti podľa ods. 3 prvej a druhej vety,
 - b) je z nich zrejmé, že vo veci, ktorá je predmetom sťažnosti, koná súd, prokuratúra alebo iný orgán činný v trestnom konaní,
 - c) zistí, že sťažnosť sa týka inej osoby, než ktorá ju podala a nie je priložené

- splnomocnenie podľa § 5 ods. 9 zákona o sťažnostiach,
- d) od udalosti, ktorej sa predmet sťažnosti týka uplynulo v deň jej doručenia viac než 5 rokov,
 - e) ide o ďalšiu opakovanú sťažnosť podľa čl. VI ods. 2,
 - f) ide o sťažnosť proti vybaveniu sťažnosti podľa čl. VI ods. 8,
 - g) mu bola zaslaná na vedomie, alebo
 - h) sťažovateľ neposkytol spoluprácu podľa § 16 ods. 1 zákona o sťažnostiach, alebo ak spoluprácu neposkytol v lehote podľa § 16 ods. 2 zákona o sťažnostiach.
11. Ak sťažnosť nie je v súlade s ods. 3 alebo ak chýbajú informácie potrebné na jej prešetrenie, ZSS písomne vyzve sťažovateľa, aby sťažnosť v lehote 10 pracovných dní od doručenia písomnej výzvy sťažovateľovi doplnil, súčasne ho poučí, že inak sťažnosť odloží. Ak v sťažnosti chýbajú údaje uvedené v § 5 ods. 2, teda ide o tzv. anonymnú sťažnosť, zamestnanec, ktorému bola sťažnosť pridelená na vybavenie vyhotoví oznámenie o odložení sťažnosti podľa prílohy č. 2 tejto smernice a odovzdá ho riaditeľovi ZSS.
12. ZSS odloží sťažnosť, ktorú sťažovateľ pred jej vybavením písomne vezme späť alebo ak sťažovateľ písomne ZSS pred vybavením sťažnosti oznámi, že na jej vybavení netrvá.
13. O odložení sťažnosti a dôvodoch jej odloženia podľa ods. 10 písm. b) až f) ZSS sťažovateľa písomne upovedomí do 10 pracovných dní od odloženia sťažnosti.
14. V prípade, ak sťažnosť podalo viac sťažovateľov spoločne alebo ak si sťažovateľ zvolí zástupcu, postupuje sa pri vybavovaní sťažnosti podľa § 5 ods. 8 a 9 zákona o sťažnostiach.

Článok 4

Prešetrovanie a vybavovanie sťažností

1. Sťažnosť pridelenú podľa čl. 3 ods. 9 tejto smernice prešetruje a vybavuje (ďalej len „subjekt príslušný na vybavenie sťažnosti“), ak táto smernica neustanovuje inak:
 - a) riaditeľ ZSS ako štatutárny zástupca ZSS,
 - a) vedúca sestra ako vedúci pracovník zdravotného úseku,
 - b) vedúca sociálneho úseku ako vedúci pracovník sociálneho úseku,
 - c) vedúca stravovacej prevádzky ako vedúci pracovník stravovacej prevádzky,
 - d) riadne zvolená zamestnanecká rada.
2. V prípade, že ide o sťažnosť na činnosť riaditeľ ZSS je sťažnosť postúpená na NSK, odbor sociálnych vecí, o čom je písomne informovaný sťažovateľ.
3. Sťažnosť nesmie byť pridelená na prešetrovanie a vybavenie tomu, proti komu smeruje, ani zamestnancovi ZSS v jeho riadiacej pôsobnosti.
4. Z prešetrovania a vybavenia sťažnosti je vylúčený:
 - a) zamestnanec ZSS, ak sa zúčastnil na činnosti, ktorá je predmetom sťažnosti,
 - b) zamestnanec iného orgánu verejnej správy a osoba, ak sa zúčastnila na činnosti, ktorá je predmetom činnosti,
 - c) ten, o koho nepredpojatosti možno mať pochybnosti vzhľadom na jeho vzťah k sťažovateľovi, jeho zástupcovi, k zamestnancovi ZSS, proti ktorému sťažnosť smeruje, alebo k predmetu sťažnosti.
5. Subjekt, ktorému bola sťažnosť pridelená po konzultácii s najbližším nadriadeným určí

- druhého člena kontrolnej skupiny (ak tento nebol určený pri predelení sťažnosti), pripraví poverenie na šetrenie sťažnosti (vzor príloha č. 3) a predloží ho na podpis riaditeľovi.
6. Subjekt príslušný na vybavenie sťažnosti je povinný bezodkladne oboznámiť toho, proti komu sťažnosť smeruje, s jej obsahom v takom rozsahu a čase, aby sa jej prešetrovanie nemohlo zmariť. Zároveň mu umožní vyjadriť sa k sťažnosti, predkladať doklady, písomnosti, informácie a údaje potrebné na vybavovanie sťažnosti.
 7. Prešetrovaním sťažnosti sa zisťuje skutočný stav veci a jeho súlad alebo rozpor so všeobecne záväznými právnymi predpismi a s vnútornými predpismi, ako aj príčiny vzniku zistených nedostatkov a ich následky.
 8. Pri prešetrovaní sťažnosti sa vychádza z jej predmetu, bez ohľadu na sťažovateľa a toho, proti komu sťažnosť smeruje, ako aj na to, ako ju sťažovateľ označil. Ak je podľa obsahu iba časť podania sťažnosťou, prešetrí sa iba v tomto rozsahu. Ak sa sťažnosť skladá z viacerých samostatných bodov, prešetruje sa každý z nich. Ak nemožno sťažnosť alebo jej časť prešetriť, uvedie sa o tom informácia v zápisnici o prešetrení sťažnosti a oznámi sťažovateľovi.
 9. Sťažnosť je prešetrená prerokovaním zápisnice o prešetrení sťažnosti.
 10. Subjekt príslušný na vybavenie sťažnosti vyhotovuje zápisnicu o prešetrení sťažnosti (ďalej len „zápisnica“), ktorá obsahuje najmä náležitosti určené v § 19 zákona o sťažnostiach. Vzor zápisnice tvorí prílohu č. 4 tejto smernice.
 11. Sťažnosť je vybavená odoslaním písomného oznámenia výsledku jej prešetrenia sťažovateľovi. V oznámení sa uvedie, či je sťažnosť opodstatnená alebo neopodstatnená. Oznámenie musí obsahovať odôvodnenie výsledku prešetrenia sťažnosti, ktoré vychádza zo zápisnice. Ak je sťažnosť opodstatnená, v oznámení sa uvedie, že zodpovednému subjektu boli uložené povinnosti uvedené v zápisnici.
 12. Ak má sťažnosť viacero častí, musí písomné oznámenie obsahovať výsledok prešetrenia každej z nich. Ak je podanie sťažnosťou iba v časti, výsledok prešetrenia sa písomne oznamuje iba k tejto časti.

Článok 5

Lehota na vybavenie sťažnosti a počítanie lehôt

1. Subjekt príslušný na vybavenie sťažnosti je povinný sťažnosť vybaviť do 60 pracovných dní.
2. Lehota na vybavenie sťažností začína plynúť prvým pracovným dňom nasledujúcim po dni jej doručenia do ZSS. Lehota na vybavenie sťažnosti v prípade podľa čl. 3 ods. 1 druhej vety začína plynúť prvým pracovným dňom nasledujúcim po dni doručenia písomného potvrdenia.
3. Ak je sťažnosť náročná na prešetrovanie, môže riaditeľ ZSS lehotu podľa odseku 1 predĺžiť pred jej uplynutím o 30 pracovných dní.
4. Lehotu nemôže podľa ods. 3 predĺžiť splnomocnený zástupca, ktorý sťažnosť prešetruje.
5. Predĺženie lehoty s sťažovateľovi bezodkladne, písomne, s uvedením dôvodu oznámi.

Článok 6

Opakovaná sťažnosť, ďalšia opakovaná sťažnosť, sťažnosť proti vybavovaniu sťažnosti a sťažnosť proti odloženiu sťažnosti

1. Opakovaná sťažnosť a ďalšia opakovaná sťažnosť je sťažnosť toho istého sťažovateľa, v tej istej veci, ak v nej neuvádza nové skutočnosti.
2. Na vybavenie opakovanej sťažnosti je príslušný riaditeľ, prípadne ten zamestnanec, ktorý predchádzajúcu sťažnosť vybavil, ak to nie je v rozpore s čl. 4, ods. 3 a 4 smernice. Vybavenie opakovanej sťažnosti spočíva v prekontrolovaní správnosti vybavenia pôvodnej sťažnosti, o čom sa vyhotoví písomný záznam. Pri vyhotovení záznamu postupuje primerane podľa § 19 zákona o sťažnostiach. Ďalšia opakovaná sťažnosť sa odloží podľa čl. 3, ods. 10, písm. e) smernice.
3. Ak bola predchádzajúca sťažnosť vybavená správne, oznámi sa táto skutočnosť s odôvodnením a poučením, že ďalšie opakované sťažnosti ZSS odloží. Ak sa prekontrolovaním vybavenia predchádzajúcej sťažnosti zistí, že nebola vybavená správne, subjekt príslušný na vybavenie sťažnosti opakovanú sťažnosť prešetrí a vybaví.
4. Sťažnosť iného sťažovateľa v tej istej veci, ktorú ZSS už vybavil sa neprešetruje. Výsledok jej prešetrenia sa oznámi sťažovateľovi.
5. Opakovanú sťažnosť je subjekt príslušný na vybavenie sťažnosti povinný vybaviť v lehote podľa čl. 5 tejto smernice.
6. Sťažnosť, ktorej sťažovateľ vyjadruje nesúhlas s vybavovaním alebo odložením svojej predchádzajúcej sťažnosti je novou sťažnosťou proti postupu ZSS pri vybavovaní sťažnosti alebo pri odložení sťažnosti.
7. Sťažnosť proti postupu ZSS pri vybavovaní sťažnosti nie je opakovanou sťažnosťou, a to ani vtedy, ak v nej sťažovateľ opakuje skutočnosti z predchádzajúcej sťažnosti.
8. Sťažnosť podľa ods. 6 vybaví riaditeľ ZSS.
9. Ak pôvodná sťažnosť bola vybavovaná podľa čl. 4, ods. 2 tejto smernice, sťažnosť podľa ods. 6 tohto článku sa predloží NSK, odboru sociálnych vecí na rozhodnutie o ďalšom postupe.
10. Sťažnosť proti vybavovaniu sťažnosti alebo sťažnosť proti odloženiu sťažnosti je subjekt príslušný na vybavenie sťažnosti povinný vybaviť v lehote podľa článku 5.

Článok 7

Kontrola vybavovania sťažnosti

1. Riaditeľ ZSS alebo ním poverený zamestnanec, ktorý sťažnosť vybavoval a ktorý ukladá opatrenia na odstránenie nedostatkov a príčin ich vzniku je oprávnený kontrolovať, či sa tieto opatrenia plnia.

Článok 8

Spoločné a záverečné ustanovenia

1. ZSS je povinné vytvárať vhodné materiálne, technické a personálne podmienky na správne a včasné prešetrenie a vybavenie sťažností.
2. Trovy, ktoré vznikli v súvislosti s prešetrením a vybavením sťažnosti sťažovateľovi, znáša sám sťažovateľ a trovy, ktoré vznikli ZSS znáša ZSS.
3. Každá osoba je povinná o skutočnostiach, ktoré sa dozvedela pri vybavovaní sťažnosti zachovávať mlčanlivosť. Od tejto povinnosti ju môže písomne oslobodiť ten, v koho záujme ma túto povinnosť.
4. Informácie, ktoré obsahuje dokumentácia súvisiaca s vybavovaním sťažnosti sa nezverejňujú.
5. Táto smernica je záväzná pre všetkých zamestnancov ZSS „CLEMENTIA“, Kovarce.
6. Táto smernica o postupe pri vybavovaní sťažností nadobúda účinnosť dňa 03.01.2014.

V Kovarciach, dňa 02.01.2014

Ing. Štefan Kerek
riaditeľ ZSS

Zoznam príloh:

1. Záznam o ústnej sťažnosti
2. Oznámenie o odložení sťažnosti
3. Poverenie na šetrenie sťažnosti
4. Zápisnica o výsledku prešetrenia sťažnosti

**„CLEMENTIA“, Zariadenie sociálnych služieb
956 15 Kovarce 11**

Príloha č. 1

ZÁZNAM O ÚSTNEJ SŤAŽNOSTI

Meno, priezvisko a adresa trvalého (prechodného) pobytu sťažovateľa:

(pri právnickej osobe uviesť názov, jej sídlo a meno a priezvisko osoby oprávnenej za ňu konať)

Meno, priezvisko a funkcia osoby, proti ktorej sťažnosť smeruje a orgán, ktorého je zamestnancom:

Ústna sťažnosť obsahuje tieto námietky:

(uviesť stručne, zrozumiteľne, ale úplne na aké námietky sťažovateľ poukazuje)

Počet námietok:

- 1.
- 2.

Sťažovateľ sa podaním sťažnosti domáha:

(stručne uviesť, čoho sa sťažovateľ domáha)

K uvedenej ústnej žiadosti boli predložené nasledujúce prílohy:

(pokiaľ k sťažnosti neboli priložené žiadne prílohy tento bod sa v zázname nerozpisuje)

Počet a oznam príloh:

- 1.
- 2.

Záznam o podaní ústnej sťažnosti vyhotovil:

(meno, priezvisko, funkcia)

Pri podaní ústnej sťažnosti bol/i prítomný/i:

(meno, priezvisko, funkcia)

Miesto, dátum, hodina vyhotovenia:

(nezabudnúť uviesť hodinu spísania záznamu)

Sťažovateľ sa oboznámil s obsahom tohto záznamu a vlastnoručným podpisom potvrdzuje skutočnosť osobného podania sťažnosti, úplnosť zapísania svojich námietok a prevzatie jedného vyhotovenia záznamu o podaní ústnej sťažnosti.

.....
podpis sťažovateľa

.....
podpis autora záznamu

**„CLEMENTIA“, Zariadenie sociálnych služieb
956 15 Kovarce 11**

Príloha č. 2

ZÁZNAM O ODLOŽENÍ SŤAŽNOSTI

Dátum doručenia sťažnosti:

Meno a priezvisko sťažovateľa:

Adresa trvalého pobytu sťažovateľa:

Adresa prechodného pobytu sťažovateľa:

Predmet sťažnosti:

Dátum pridelenia sťažnosti na prešetrenie:

Komu bola sťažnosť pridelená:

Výsledok prešetrenia sťažnosti:

Prijaté opatrenia:

Termíny splnenia opatrení:

Dátum vybavenia sťažnosti:

Dôvody, pre ktoré sa sťažnosť odkladá:

Sťažnosť neobsahuje údaje v zmysle § 5, ods. 2 zákona č. 9/2010 o sťažnostiach.

V Kovarciach, dňa

Zapísal:

**„CLEMENTIA“, Zariadenie sociálnych služieb
956 15 Kovarce 11**

Príloha č. 3

POVERENIE NA ŠETRENIE SŤAŽNOSTI

V zmysle zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach poverujem pracovníka „CLEMENTIA“, Zariadenia sociálnych služieb Kovarce:

.....

na prešetrenie sťažnosti doručenej dňa „CLEMENTIA“, Zariadeniu sociálnych služieb Kovarce, obsahom ktorej je:

.....
.....
.....

Šetrenie sťažnosti bude vykonané v termíne:

Záveru budú spracované do:

Ing. Štefan Kerek
riaditeľ ZSS

**„CLEMENTIA“, Zariadenie sociálnych služieb
956 15 Kovarce 11**

Príloha č. 4

ZÁPISNICA O VÝSLEDKU PREŠETRENIA SŤAŽNOSTI

Sťažnosť bola prešetrená s súlade so zákonom č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov.

Obdobie (dátum) prešetrenia sťažnosti:

Podávateľ **sťažnosti:**

.....

(meno, priezvisko, adresa trvalého alebo prechodného pobytu, pri právnickej osobe uviesť názov, sídlo, meno a priezvisko osoby oprávnenej za ňu konať, prípadne uviesť subjekt, ktorý zastupuje sťažovateľa)

Predmet **sťažnosti:**

.....

Meno a funkcia osoby, proti ktorej sťažnosť smeruje:

.....

Námietky uvádzané sťažovateľom:

(uviesť skutočný počet námietok v bodoch)

- 3.
- 4.

Sťažovateľ sa podaním sťažnosti domáha:

Sťažnosť prešetroval:

K prešetreniu boli prizvaní:

(mená, priezviská, funkcie prizvaných osôb, ak nebol prizvaný nikto, tento bod sa nevyplní)

- 1.
- 2.

Písomné vyjadrenie k podaniu dali:

(ak písomné vyjadrenie nedal nikto, tento bod nevyplniť)

- 1.
- 2.

Pri prešetrení uvedených námietok sa zistili nasledovné skutočnosti:

K námietke č. 1:

(stručne sa uvedie zistený stav s odvolaním sa na zistené skutočnosti, prekontrolované doklady, údaje, vyjadrenia zodpovedných zamestnancov atď.)

Posúdi sa, či boli alebo neboli dodržané všeobecné záväzné a vnútorné právne predpisy (zákony,

vyhlášky, smernice, pokyny, poriadky) týkajúce sa príslušnej veci a na základe zistení sa v závere námietky uvedie stanovisko, či je námietka opodstatnená alebo neopodstatnená, prípadne skutočnosť, že dostupnými metódami a formami kontroly nebolo možné stav objektívne overiť. V prípade opodstatnenosti námietky sa v jej vyhodnotení konkrétne uvedie osoba, ktorá je zodpovedná za zistené nedostatky.)

K námietke č. 2:

Záver

Riaditeľ ZSS prešetrením sťažnosti zistil nedostatky najmä v

.....
ktoré vznikli porušením (uviest' konkrétne ustanovenia právnych noriem) a na základe toho prijíma voči

.....
(meno, priezvisko, funkcia osoby, voči ktorej sa prijímajú opatrenia)

nasledujúce opatrenia na odstránenie zistených nedostatkov a príčin ich vzniku:

.....
.....
.....

Termín plnenia:

Zároveň riaditeľ ZSS ukladá povinnosť písomne predložiť správu o splnení prijatých opatrení do:

Sťažovateľ bude oboznámený s prijatými opatreniami do:

.....
podpis riaditeľa ZSS

Zápisnica bola prerokovaná:

V Kovarciach, dňa

.....
Meno a priezvisko

.....
Podpis

.....
Meno a priezvisko

.....
Podpis

CENTRÁLNA EVIDENCIA SŤAŽNOSTÍ

Rok:

Por. číslo:

a) Dátum doručenia a dátum zapísania sťažnosti:
.....

b) Meno, priezvisko, adresa trvalého alebo prechodného pobytu sťažovateľa
(u právnických osôb názov, sídlo, meno a priezvisko osoby oprávnenej za ňu konať):
.....
.....

c) Predmet sťažnosti:
.....
.....
.....

d) Dátum pridelenia sťažnosti na prešetrenie 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 ZSS sťažnosť odložilo

.....
.....
.....

k) Poznámka:

.....
.....

Meno, priezvisko, funkcia a podpis osoby, ktorá vyhotovila zápis do centrálnej evidencie sťažností:

.....