



## **Zásady pre vybavovanie sťažností**

Verzia	01	Platná od	01.05.2021
Revízia	01	Platná od	-
Počet výtlačkov	07	Registratúrna značka	AG_S.13
Výtlačok číslo	07		

	<b>Vypracoval</b>	<b>Posúdil</b>	<b>Schválil</b>
<b>Meno</b>	Mgr. Ladislav Feiler	Mgr. Anna Kocifajová	PhDr. Lenka Taranová
<b>Funkcia</b>	sociálny pracovník	manažér kvality CSS Kamence	riaditeľka CSS Kamence na základe poverenia
<b>Dátum</b>	01.05.2021	01.05.2021	01.05.2021
<b>Podpis</b>			



## Interný dokument

Ev. č.: S.13  
Výtlačok č. 7

### Smernica -Zásady pre vybavovanie sťažností

Strana 2/22

#### Účel smernice

- 1.1. Tento dokument popisuje zásady pre vybavovanie sťažností v Centre sociálnych služieb Kamence (ďalej len „CSS“) a to v zmysle zákona NR SR č. 9/2010 o sťažnostiach v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o sťažnostiach“).
- 1.2. V tejto smernici je upravený aj postup pre podania, ktoré nespĺnili charakter sťažnosti, ale boli podané s úmyslom podať sťažnosť v súvislosti s poskytovaním sociálnych služieb a ktorých riešenie má vzťah ku kritériu 2.9 a 2.10. podmienok kvality, prílohy č. 2 zákona č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách a o zmene a doplnení zákona č. 445/1991 Zb. o živnostenskom podnikaní (živnostenský zákon) v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o sociálnych službách“).
- 1.3. Dopĺňa realizáciu Procesu riadenia sťažností a pripomienok (ďalej len „proces“).

#### 2. Rozsah platnosti

Tento dokument platí pre všetkých zamestnancov prevádzky.

#### 3. Pojmy

- 3.1. Sťažnosťou podľa zákona o sociálnych službách je podanie fyzickej osoby alebo právnickej osoby (ďalej len „sťažovateľ“), ktorým sa
  - a) domáha ochrany svojich práv alebo právom chránených záujmov, o ktorých sa domnieva, že boli porušené činnosťou alebo nečinnosťou CSS,
  - b) poukazuje na konkrétne nedostatky, najmä na porušenie právnych predpisov, ktorých odstránenie je v pôsobnosti CSS.
- 3.2. Podanie je ústne alebo písomné a posudzuje sa podľa obsahu. Sťažnosťou je podanie
  - a) ktoré má názov „sťažnosť“ a podľa svojho obsahu je sťažnosťou v súlade s ustanoveniami zákona o sťažnostiach,
  - b) ktoré nemá názov „sťažnosť“, ale podľa svojho obsahu je sťažnosťou v súlade s ustanoveniami zákona o sťažnostiach,
- 3.3. Ak podanie obsahuje viacero častí, z ktorých
  - a) niektoré nie sú sťažnosťou, vlastník procesu ich označí a osoba príslušná na vybavenie sťažnosti vybaví ako sťažnosť iba tie časti podania, ktoré sú sťažnosťou. Ostatné časti sa môžu odstúpiť príslušnému zamestnancovi na vybavenie ako podnetu v zmysle procesu a podmienky kvality č. 2.9.a 2.10. zákona o sociálnych službách
  - b) Všetky sú sťažnosťami avšak na vybavenie niektorých častí nie je CSS príslušné, osoba príslušná na vybavenie sťažnosti vybaví iba tie časti, na ktorých je CSS príslušné. Ostatné časti sa odstúpia podľa procesu na príslušnú inštitúciu.
- 3.4. Sťažnosťou nie je podanie ktoré
  - a) má charakter dopytu, vyjadrenia, názoru, žiadosti, oznámenia, 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 orgánu verejnej správy, ktorých odstránenie alebo vybavenie je upravené iným právnym predpisom (napr. Občiansky súdny poriadok, Trestný poriadok a pod.),
  - c) je sťažnosťou podľa osobitného predpisu (napr. zákon č. 400/2009 Z. z., č. 511/1992 Zb.), alebo
  - d) smeruje proti rozhodnutiu orgánu verejnej správy vydanému v konaní podľa iného právneho predpisu (napr. Správny poriadok),



## Interný dokument

Ev. č.: S.13  
Výtlačok č. 7

### Smernica -Zásady pre vybavovanie sťažností

Strana 3/22

- e) je podaním orgánu verejnej správy, v ktorom upozorňuje na nedostatky v činnosti iného orgánu verejnej správy,
  - f) je podaním osoby poverenej súdom na výkon verejnej moci.
- 3.5. CSS podanie označené ako sťažnosť vráti tomu, kto ho podal, bezodkladne po tom, čo zistí, že nie je sťažnosťou najneskôr do 30 pracovných dní od jej doručenia s uvedením dôvodu. V prípade, že takéto podanie sa týka poskytovaných sociálnych služieb, môže byť podľa charakteru a závažnosti odstúpené príslušnému zamestnancovi, kde je ďalej riešené ako podnet v súvislosti s podmienkami kvality, kritériom 2.9. a 2.10. zákona o sociálnych službách.

#### 4. Prijímanie a evidencia sťažností

- 4.1. CSS je povinné sťažnosť prijať. V CSS sťažnosti prijíma podateľňa v zmysle organizačného poriadku. O ústne podanej sťažnosti, ktorú nemožno vybaviť ihneď pri jej podaní, sa vyhotoví Záznam o podaní ústnej sťažnosti. Centrálnu evidenciu sťažností vedie vlastník procesu. Spisová dokumentácia jednotlivých sťažností sa vedie oddelene od evidencie ostatných písomností tak, aby poskytovala údaje potrebné na kontrolu vybavovania sťažností.
- 4.2. Sťažovateľovi sa záznam predloží na prečítanie a podpis a ak požiada, vydá sa mu rovnopis záznamu. Sťažnosť podaná elektronickou poštou, bez zaručeného elektronického podpisu, sa považuje za písomnú iba vtedy, ak ju sťažovateľ do 5 pracovných dní od jej podania písomne potvrdí podpisom, inak sa odloží.
- 4.3. Zamestnanec nie je povinný záznam vyhotoviť, ak s ním sťažovateľ pri ústnom podaní sťažnosti nespolupracuje, alebo ak sa domáha činnosti v rozpore s právnymi predpismi. Ak sťažovateľ odmietne vyhotovenie záznamu, CSS takúto sťažnosť neprijme. Ak sťažovateľ odmietne záznam podpísať, zamestnanec doplní poznámku o odmietnutí podpísania a záznam odloží. V prípade, že sa jedná o podanie v súvislosti s poskytovanými sociálnymi službami, môže byť v prípade nespôlupráce sťažovateľa prizvaný sociálny pracovník a podanie sa môže ďalej riešiť v rámci sociálneho poradenstva alebo ako podnet v súvislosti s podmienkami kvality, kritériom 2.7 zákona o sociálnych službách.
- 4.4. Opakovaná sťažnosť a ďalšia opakovaná sťažnosť sa eviduje v roku, v ktorom bola doručená. V poznámke sa uvedie číslo sťažnosti, s ktorou súvisí.
- 4.5. Evidencia musí obsahovať tieto údaje:
- a) poradové číslo
  - b) dátum doručenia a dátum zapísania sťažnosti, opakovanej sťažnosti a ďalšej opakovanej sťažnosti,
  - c) meno, priezvisko, adresu trvalého alebo prechodného pobytu sťažovateľa, u právnickej osoby názov a sídlo, meno a priezvisko osoby oprávnenej za ňu konať,
  - d) predmet sťažnosti,
  - e) dátum pridelenia sťažnosti na prešetrenie a komu bola pridelená,
  - f) výsledok prešetrenia (opodstatnená alebo neopodstatnená)
  - g) prijaté opatrenia a termíny ich splnenia
  - h) dátum vybavenia sťažnosti, opakovanej sťažnosti alebo odloženia ďalšej opakovanej sťažnosti,
  - i) výsledok prekontrolovania predchádzajúcej sťažnosti alebo prešetrenia opakovanej sťažnosti,
  - j) dátum postúpenia sťažnosti orgánu príslušnému na jej vybavenie,
  - k) dôvody, pre ktoré orgán verejnej správy sťažnosť odložil,
  - l) poznámku.



## Interný dokument

Ev. č.: S.13  
Výtlačok č. 7

### Smernica -Zásady pre vybavovanie sťažností

Strana 4/22

- 4.6. Prijatú sťažnosť, na ktorej vybavenie nie je CSS oprávnený, postúpi najneskôr do 10 pracovných dní od doručenia orgánu verejnej správy príslušnému na jej vybavenie, alebo zriaďovateľovi a zároveň upovedomí o tom sťažovateľa.
- 4.7. Ak sťažnosť nemá požadované náležitosti, nie je zrozumiteľná, alebo ak chýbajú informácie potrebné na jej prešetrenie, riaditeľ CSS písomne vyzve sťažovateľa, aby sťažnosť v lehote 10 pracovných dní od doručenia písomnej výzvy doplnil, alebo s ním dohodne preklasifikovanie sťažnosti na podnet v zmysle podmienky kvality 2.9. a 2.10. zákona o sociálnych službách a rieši ju podľa procesu.
- 4.8. V prípade opakovaných sťažností v tej istej veci sa postupuje tak, že vlastník procesu prekontroluje správnosť vybavenia predchádzajúcej sťažnosti, o čom vyhotoví záznam. Ak bola predchádzajúca sťažnosť vybavená správne, riaditeľ CSS oznámi sťažovateľovi túto skutočnosť s odôvodnením a poučením, že ide o ďalšie opakované podanie sťažnosti alebo s ním dohodne preklasifikovanie sťažnosti na podnet.
- 4.9. Ak sa prekontrolovaním vybavenia predchádzajúcej sťažnosti zistí, že nebola vybavená správne, opakovanú sťažnosť CSS prešetří a vybaví.
- 4.10. Ak sťažovateľ požiadal, aby sa jeho totožnosť utajila, alebo ak je jej utajenie v záujme náležitého vybavenia sťažnosti, pri prešetrovaní sťažnosti sa postupuje len na základe jej odpisu, v ktorom sa neuvádza nič z toho, čo by umožňovalo identifikáciu sťažovateľa. Každý zúčastnený, komu je sťažovateľova totožnosť známa, je povinný o nej zachovať mlčanlivosť.
- 4.11. Ak sťažovateľ požiadal o utajenie svojej totožnosti, ale predmet sťažnosti neumožňuje jej prešetrenie bez uvedenia niektorého z údajov o jeho osobe, treba ho o tom bezodkladne upovedomiť. Súčasne ho poučí, že vo vybavovaní sťažnosti sa bude pokračovať len vtedy, ak v určenej lehote písomne udelí súhlas s uvedením potrebného údaja o svojej osobe, alebo sa s ním dohodne preklasifikovanie sťažnosti na podnet.
- 4.12. Sťažnosť, v ktorej sťažovateľ požiadal o utajenie svojej totožnosti, na ktorej vybavenie CSS nie je oprávnené, vlastník procesu najneskôr do 10 pracovných dní od jej doručenia ju vráti sťažovateľovi s uvedením dôvodu.

## 5. Prešetrovanie a vybavovanie sťažností

- 5.1. 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. 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.
- 5.2. Sťažnosť nesmie prešetrovať a vybavovať ten, proti komu smeruje, ani zamestnanec v jeho riadiacej pôsobnosti.
- 5.3. Z prešetrovania a vybavovania sťažnosti je vylúčený:
  - a) zamestnanec CSS, ak sa zúčastnil na činnosti, ktorá je predmetom sťažnosti,
  - b) ten, o koho nepredpojatosti možno mať pochybnosti vzhľadom na jeho vzťah k sťažovateľovi, jeho zástupcovi, k zamestnancovi CSS, proti ktorému sťažnosť smeruje, alebo k predmetu sťažnosti.
- 5.4. Z prešetrenej sťažnosti sa vyhotoví Zápisnica o prešetrení sťažnosti, ktorá musí obsahovať všetky náležitosti. S obsahom sťažnosti musí byť oboznámená osoba, proti ktorej sťažnosť smeruje a musí jej byť umožnené vyjadriť sa k sťažnosti, predkladať doklady, písomnosti, informácie a údaje. Sťažnosť je prešetrená prerokovaním zápisnice o prešetrení sťažnosti.
- 5.5. Vzhľadom na rôznorodosť zamerania sťažností a ich smerovanie do odborných činností CSS, sú na požiadanie riaditeľa CSS tieto povinné podieľať sa na ich vybavení osoby s prípadnou odbornou spôsobilosťou na riešenie predmetu sťažnosti a to súčinnosťou na jej prešetrení. Oznámenia výsledku prešetrenia sťažností je oprávnený podpisovať iba riaditeľ CSS.



## Interný dokument

Ev. č.: S.13  
Výtlačok č. 7

### Smernica -Zásady pre vybavovanie sťažností

Strana 5/22

- 5.6. Výsledok prešetrenia sťažnosti sa písomne oznamuje sťažovateľovi Oznámením výsledku prešetrenia sťažnosti. V oznámení sa uvedie, či je sťažnosť opodstatnená alebo neopodstatnená. V prípade, že sa zistila opodstatnenosť sťažnosti, čo je splnené aj v prípade jednej opodstatnenej námietky, uvedú sa v oznámení o vybavení sťažnosti aj opatrenia prijaté alebo vykonané na odstránenie zistených nedostatkov. Nemožnosť prešetrenia predmetu sťažnosti sa taktiež písomne oznámi sťažovateľovi.
- 5.7. CSS je povinné sťažnosť vybaviť do 60 pracovných dní. Lehota začína plynúť prvým pracovným dňom nasledujúcim po dni doručenia sťažnosti.
- 5.8. CSS predkladá zriaďovateľovi informáciu o prijímaní, evidovaní a vybavovaní sťažností v CSS podľa jeho pokynov.

## 6. Záverečné ustanovenia

- 6.1. Každý, kto je príslušný na prešetrenie a vybavenie sťažností je povinný postupovať v súlade s ustanoveniami zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach.
- 6.2. O skutočnostiach, ktoré sa dozvedeli pri vybavovaní sťažností sú zamestnanci CSS povinní zachovávať mlčanlivosť. Táto povinnosť sa vzťahuje aj na podnety, ktoré nie sú sťažnosťami a sú riešené v súvislosti s poskytovaním sociálnych služieb inými opatreniami ako pri sťažnostiach.

## Prílohy

- Príloha č.01 Pripomienkové konanie k dokumentu
- Príloha č.02 Oboznámenie pracovníkov s dokumentom
- Príloha č.03 Zmenový list [formulár]
- Príloha č.04 Pripomienky k materiálom [formulár]
- Príloha č.05 Validácia a riadenie zmien v dokumentoch [formulár]
- Príloha č.06 Písomný záznam o ústnej sťažnosti
- Príloha č.07 Postúpenie sťažnosti inému orgánu verejnej správy [vzor]
- Príloha č.08 Výzva sťažovateľovi na spoluprácu a doplnenie informácií [vzor]
- Príloha č.09 Záznam o odložení sťažnosti [vzor]
- Príloha č.10 Oznam sťažovateľovi o odložení sťažnosti [vzor]
- Príloha č.11 Zápisnica o prešetrení sťažnosti [vzor]
- Príloha č.12 Oznámenie o výsledku prešetrenia sťažnosti sťažovateľovi [vzor]
- Príloha č.13 Záznam o vybavení podania (pre preklasifikovanú sťažnosť na podanie) [vzor]



## Interný dokument

Ev. č.: S.13  
Výtlačok č. 7

### Smernica -Zásady pre vybavovanie sťažností

Strana 6/22

#### Rozdeľovník

VÝTLAČOK	MIESTO	Dátum prevzatia	Podpis
Originál č. 1	Manažér kvality	01.04.2018	
Originál č. 2	Riaditeľka CSS Kamence	01.04.2018	
Originál č. 3	Pracovisko Litovelská	01.04.2018	
Originál č. 4	Ekonomický úsek	01.04.2018	
Originál č. 5	Sociálny úsek	01.04.2018	









## Interný dokument

Ev. č.: S.13  
Výtlačok č. 7

### Smernica -Zásady pre vybavovanie sťažností

Strana 9/22

Príloha č. 3

## ZMENOVÝ LIST

Druh dokumentu	S 13
Priradenie	Interné smernice
Názov	
<b>Zásady pre vybavovanie sťažností</b>	
Zmena č: 01	Platná od: 01.05.2021

### Dôvod zmeny

Aktualizácia smernice, zmena vlastníkov procesu Sťažností a pripomienok a Zásad pre vybavovanie sťažností

### Opis zmeny

Zmena vlastníkov, dátumov platnosti. Text bez zmeny.


### Rozsah zmeny

Návrh na zmenu podal	Mgr. Anna Kocifajová
Dňa	30.3.2021
Za vykonanie zmeny zodpovedá	Mgr. Kľúčiariková Miroslava, Mgr. Feiler Ladislav
Kontrolu vykoná	PhDr. Lenka Taranová

### Záznam o kontrole vykonania zmeny

Kontrolu vykonal	PhDr. Lenka Taranová	Dňa	30.4.2021
Zistenia a podpis:			

Zmenu schválil	PhDr. Lenka Taranová	30.4.2021	Podpis
Záznam vystavil	Mgr. Anna Kocifajová	30.4.2021	Podpis

 OGS KAMENČE	<b>Interný dokument</b>		Ev. č.: S.13 Výtlačok č. 7
	<b>Smernica -Zásady pre vybavovanie sťažností</b>		Strana 10/22

Záznam preveril	PhDr. Lenka Taranová	30.4.2021	Podpis
-----------------	----------------------	-----------	--------

Príloha č. 4

Evidencia zmenových listov

Dátum	Ev. číslo	Názov	Počet strán	Poznámka
1.5.2021	01	Zásady pre vybavovanie sťažností	1	

Zoznam vystavil		Dátum	Podpis
-----------------	--	-------	--------



## Interný dokument

Ev. č.: S.13  
Výtlačok č. 7


### Smernica -Zásady pre vybavovanie sťažností

Strana 11/22

Zoznam uzavrel		Dátum	Podpis
----------------	--	-------	--------

Príloha č. 5

## PRIPOMIENKY K MATERIÁLOM

	<b>Interný dokument</b>	Ev. č.: S.13 Výtlačok č. 7
	<b>Smernica -Zásady pre vybavovanie sťažností</b>	Strana 12/22

Príloha č. 6

### PÍ SOMNÝ ZÁZNAM O ÚSTNEJ SŤAŽNOSTI

**S Ť A Ž O V A T E L:**

**FO:** .....  
*Meno, priezvisko, adresa trvalého (prechodného) pobytu*

**PO:** .....  
*Názov (sídlo), meno a priezvisko osoby oprávnenej za ňu konať*

**PREDMET:**

.....

1. Sťažnosť je zameraná proti: \* .....
2. Sťažnosť poukazuje na nedostatky:\* .....
3. Sťažovateľ sa domáha:\* .....

**Dňa** .....o .....hod.


**Záznam vyhotovil:** .....  
*Meno a priezvisko zamestnanca*

**Zamestnanci, prítomní pri ústnom podaní sťažností:** .....  
.....  
*Meno a priezvisko, podpis*

.....  
*Podpis sťažovateľa*

**Poznámka:**

Ak sťažovateľ odmietne záznam podpísať, CSS Kamence záznam odloží s poznámkou o odmietnutí podpísania.

	<b>Interný dokument</b>	Ev. č.: S.13 Výtlačok č. 7
	<b>Smernica -Zásady pre vybavovanie sťažností</b>	Strana 13/22

\* nehodiace sa škrtnite

Príloha č. 7

V Z O R

Hlavičkový list CSS Kamence

.....  
Orgán verejnej správy

Váš list číslo/zo dňa

Naše číslo

Vybavuje

KNM, dňa

Vec:

**Postúpenie sťažnosti inému orgánu verejnej správy**

Do Centra sociálnych služieb Kamence bola dňa ..... doručená sťažnosť od sťažovateľa ..... (*uviesť sťažovateľa*), v ktorej poukazuje na ..... (*uviesť predmet sťažnosti*).

Podľa zákona č. 9 /2010 o sťažnostiach Vám predmetnú sťažnosť postupujeme na vybavenie ako orgánu príslušnému na vybavenie v súlade s § ..... (*uvedie sa konkrétne ustanovenie na základe ktorého sa sťažnosť postupuje orgánu verejnej správy*) zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov.

O postúpení sťažností upovedomujeme sťažovateľa v súlade so zákonom o sťažnostiach.

riaditeľka CSS Kamence



## Interný dokument

Ev. č.: S.13  
Výtlačok č. 7

### Smernica -Zásady pre vybavovanie sťažností

Strana 14/22

Príloha:

Sťažnosť

Príloha č. 8

### V Z O R

Hlavičkový list CSS Kamence

(meno a priezvisko sťažovateľa)

Váš list číslo/zo dňa

Naše číslo

Vybavuje

KNM, dňa

Vec:

**Výzva na spoluprácu a doplnenie informácií (podľa § 6 ods. 2 a § 16 ods. 1 zákona sťažnostiach)**

Dňa ... ..... bola Centru sociálnych služieb Kamence doručená sťažnosť vo veci

Nakoľko vo Vašej sťažnosti **chýbajú informácie** potrebné na prešetrenie sťažnosti (*alebo sťažnosť nie je v súlade s § 5 ods. 3 zákona o sťažnostiach*) a rovnako je potrebné vysvetlenie niektorých skutočností, ktoré vo svojej sťažnosti uvádzate, **vyzývame Vás v zmysle § 16 ods. 1 zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov na spoluprácu** pri vybavovaní Vašej sťažnosti.

*napr.:*

a) doplnenie Vašej sťažnosti o tieto informácie (*napr. vychádzať z § 5 ods. 3 zákona o sťažnostiach, alebo ak sú potrebné aj ďalšie informácie*):

1. ....

2. ....


3. ....

b) poskytnutie doplňujúcich informácií na osobnom stretnutí, ktoré sa uskutoční v Centre sociálnych služieb Kamence v kancelárii osoby príslušnej na vybavenie sťažnosti ..... dňa ....o .....hod.

Informácie potrebné pre doplnenie Vašej sťažnosti uvedené v písm. a) tejto výzvy nám zašlite na adresu Centra sociálnych služieb Kamence v lehote do 10 pracovných dní od doručenia tejto výzvy na spoluprácu.

Zároveň Vám oznamujeme, že podľa zákona o sťažnostiach v čase odoslania tejto výzvy na poskytnutie spolupráce do jej poskytnutia lehota na vybavenie sťažnosti neplynie.

Ak spoluprácu neposkytnete alebo ju neposkytnete v stanovenej lehote, sťažnosť odložíme podľa § 6 ods. 1 písm. i) zákona o sťažnostiach.

	<b>Interný dokument</b>	Ev. č.: S.13 Výtlačok č. 7
	<b>Smernica -Zásady pre vybavovanie sťažností</b>	Strana 15/22

riaditeľka CSS Kamence  
Príloha č. 9

### V Z O R

Hlavičkový list CSS Kamence (meno a priezvisko sťažovateľa)

Váš list číslo/zo dňa                      Naše číslo                      Vybavuje                      KNM, dňa

### ZÁZNAM O ODLOŽENÍ SŤAŽNOSTI

Centrum sociálnych služieb Kamence v súlade s § 6 ods. 1. písm. .... (uviesť príslušné písmeno) zákona č.9/2010 Z. z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov

#### odkladá

**sťažnosť sťažovateľa** (meno, priezvisko, adresa).....

**v ktorej** (popísať stručne predmet sťažnosti).....

z dôvodu, že predmetná sťažnosť.....

**(Uviesť text príslušného ustanovenia zákona o sťažnostiach:**

a) neobsahuje náležitosti podľa § 5 ods. 2 a ak ide o sťažnosť podanú v elektronickej podobe aj podľa §5 ods. 4 alebo ods.5

b) zistí, že vo veci ,ktorá je predmetom sťažností, konal alebo koná súd, prokurátor, iný orgán činný v trestnom konaní alebo koná iný orgán verejnej správy;

c) zistí, že sťažnosť sa týka inej osoby, než ktorá ju podala, a nie je priložené splnomocnenie podľa paragrafu 5 ods. 9;

d) od udalosti, ktorej sa predmet sťažnosti týka, uplynulo v deň jej doručenia viac ako päť rokov;

e) ide o sťažnosť opakovanú sťažnosť podľa § 21 ods.6 zákona o sťažnostiach;

f) ide o sťažnosť proti vybavovaniu sťažnosti podľa § 22 ods. 3 zákona o sťažnostiach;

g) ide o ďalšiu sťažnosť proti vybavovaniu sťažnosti podľa § 22 ods. 5 zákona o sťažnostiach


h) mu bola zaslaná na vedomie;

i) sťažovateľ neposkytol spoluprácu podľa § 16 ods. 1 zákona o sťažnostiach alebo ak spoluprácu neposkytol v lehote podľa § 16 ods. 2 zákona o sťažnostiach, alebo

j) sťažovateľ neudelil súhlas podľa § 8 ods. 2 zákona o sťažnostiach.)

Záznam vyhotovil:    dňa .....

..... (meno, priezvisko a podpis)

	<b>Interný dokument</b>	Ev. č.: S.13 Výtlačok č. 7
	<b>Smernica -Zásady pre vybavovanie sťažností</b>	Strana 16/22

riaditeľka CSS Kamence  
Príloha č. 10

V Z O R

Hlavičkový list CSS Kamence

(meno a priezvisko sťažovateľa)

Váš list číslo/zo dňa

Naše číslo

Vybavuje

KNM, dňa

Vec:

**Odloženie sťažnosti – oznam**

Dňa ..... bola Centru sociálnych služieb Kamence doručená Vaša sťažnosť vo veci

.....

.....

Po posúdení Vašej sťažnosti bolo zistené, že .....

.....

*(uviesť text príslušného zákona o sťažnostiach, na základe ktorého dochádza k odloženiu sťažnosti)*

Z uvedeného dôvodu Centrum sociálnych služieb Kamence Vašu sťažnosť odkladá v súlade s § 6 ods. 1 písm. .... *(uviesť príslušné písmeno)* zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov.

riaditeľka CSS Kamence





## Interný dokument

Ev. č.: S.13  
Výtlačok č. 7

### Smernica - Zásady pre vybavovanie sťažností

Strana 17/22

Príloha č. 11

## V Z O R

Hlavičkový list CSS Kamence

### ZÁPISNICA O VÝSLEDKU PREŠETRENIA SŤAŽNOSTI

**sťažovateľ/a:** .....

*(meno, priezvisko, trvalý alebo prechodný pobyt pri FO;  
názov a sídlo pri PO, meno a priezvisko osoby oprávnenej za PO konať)*

**predmet sťažnosti:** .....

*(stručne, podľa popisu sťažovateľa sa uvedie, proti komu sťažnosť smeruje, na aké nedostatky poukazuje, čoho sa sťažovateľ domáha)*

**na orgán/osobu:** .....

*(uviesť orgán alebo zamestnanca, na ktorý sa sťažovateľ sťažuje)*

**doručenú dňa:** .....

**evidovaný v evidencii pod číslom:** .....

Sťažnosť prešetroval (-i):

1. .... *(meno, priezvisko, funkcia, odbor)*

2. ....

v dňoch ..... v .....

*(uviesť, kde bola sťažnosť prešetrená)*

**S obsahom sťažností bol oboznámený** ..... *(uviesť meno, priezvisko osoby voči ktorej sťažnosť smeruje, čas spôsob a rozsah oboznámenia podľa § 15 zákona o sťažnostiach)*

**Sťažnosť obsahuje tieto body (prešetrované časti predmetu sťažnosti):**

1. ....

2. ....

3. ....

atď.

**Pri prešetrovaní jednotlivých bodov sťažnosti sa zistili tieto skutočnosti:**

**K bodu č.1:**

*(Stručne sa uvedie skutočný stav s odvolaním sa na prekontrolované doklady, údaje, vyjadrenia zodpovedných osôb, právne predpisy týkajúce sa príslušnej veci. Ďalej sa vymedzí osobná zodpovednosť zamestnanca, resp. zamestnancov za zistené nedostatky).*



## Interný dokument

Ev. č.: S.13  
Výtlačok č. 7

### Smernica - Zásady pre vybavovanie sťažností

Strana 18/22

Na základe zistení sa v závere tohto bodu uvedie stanovisko, či je tento bod sťažnosti opodstatnený alebo neopodstatnený a to napr.:

**Záver prešetrenia k bodu č. 1:** Prešetrením tohto bodu /časti sťažnosti bolo preukázané, že činnosť/nečinnosť kontrolovaného (vybrať možné alternatívy):

- a) bola v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi (uvedú sa konkrétne predpisy) - **- sťažnosť je neopodstatnená**
- b) bola v rozpore so všeobecnými záväznými právnymi predpismi (uvedú sa konkrétne predpisy) - **sťažnosť je opodstatnená**
- c) pri zisťovaní či činnosť/nečinnosť kontrolovaného bola v súlade alebo v rozpore so všeobecne záväznými právnymi predpismi, bolo zistené, že sťažnosť nie je možné prešetriť, pretože nebolo možné zistiť a overiť Vami uvádzanú skutočnosť a jej súlad so všeobecne záväznými právnymi predpismi (alebo nebola zistená skutočnosť, potvrdzujúca pravdivosť tvrdenia sťažovateľa voči tvrdeniu dotknutej osoby ..... (meno, priezvisko, funkcia)

Sťažnosť v tomto bode nebolo možné prešetriť z dôvodu .....  
(uved'te dôvody napr. skartované materiály, odmietnutá spolupráca, odmietnutá súčinnosť alebo iné objektívne príčiny)

**K bodu č. 2:** Detto .....  
atď.

(Ak je sťažnosť opodstatnená (čo je vždy ak sa preukáže opodstatnenosť čo len v jednom bode) sa ďalej v zápisnici uvádza nasledovný bod o opatreniach):

**Vzhľadom k tomu, že sťažnosť je opodstatnená a boli zistené nedostatky – vedúci kontrolovaného orgánu (subjektu) v ktorom sa sťažnosť prešetrovala (napr. riaditeľ(ka), vedúci úseku) ..... uviesť meno, priezvisko, funkciu) je povinný:**

- 1) určiť osobu zodpovednú za zistené nedostatky
- 2) prijať opatrenia na odstránenie zistených nedostatkov a príčin ich vzniku
- 3) predložiť prijaté opatrenia (komu ..... - označenie subjektu, ktorý prešetroval/vybavoval sťažnosť) v termíne do .....
- 4) predložiť (komu ..... - označiť subjekt, ktorý prešetroval sťažnosť) správu o splnení opatrení a uplatnení právnej zodpovednosti v termíne do .....
- 5) písomne oznámiť sťažovateľovi prijaté opatrenia v termíne do .....  
(ak nie je totožnosť sťažovateľa utajená; ak je utajená, oznámenie sa uskutoční prostredníctvom prešetrojúceho orgánu)

Zápisnica vyhotovená v .... vyhotoveniach v ..... dňa .....


#### Podpisy:

##### Sťažnosť prešetroval (-li):

1. ....  
(meno, priezvisko, funkcia) ..... podpis
2. ....

##### Prizvaná(-é) osoba(-y) na prešetrenie sťažnosti:

1. ....  
(meno, priezvisko, funkcia) ..... podpis

	<b>Interný dokument</b>	Ev. č.: S.13 Výtlačok č. 7
	<b>Smernica -Zásady pre vybavovanie sťažností</b>	Strana 19/22

2. ....

### Údaje o prerokovaní zápisnice:

**Dátum a miesto prerokovania:** .....

**Obsah zápisnice bol prerokovaný so zodpovednou (-ými) osobou (-ami), na ktorú sťažnosť smerovala:**

1. ....  
(meno, priezvisko, funkcia) .....  
dňa, podpis

2. ....

**S obsahom zápisnice bol oboznámený nadriadený zodpovednej (-ých) osoby (osôb):**

1. ....  
(meno, priezvisko, funkcia) .....  
dňa, podpis

**A. Vyjadrenia (námietky) k obsahu zápisnice:**

(uviesť meno, priezvisko, obsah námietky)

**B. Zápisnicu odmietol podpísať /odmietol sa oboznámiť s jej obsahom/ odmietol splniť povinnosti uvedené v nej:**

(uviesť meno, priezvisko, dôvod)

Osoby podpisujúce túto zápisnicu svojím podpisom zároveň potvrdzujú, že si vzájomne odovzdali a prevzali všetky doklady, ktoré boli poskytnuté v rámci prešetrovania tejto sťažnosti.



## Interný dokument

Ev. č.: S.13  
Výtlačok č. 7

### Smernica - Zásady pre vybavovanie sťažností

Strana 20/22

Príloha č. 12

### V Z O R

Hlavičkový list CSS Kamence

(meno a priezvisko sťažovateľa)

Váš list číslo/zo dňa

Naše číslo

Vybavuje

KNM, dňa

Vec:

#### **Oznámenie o výsledku vybavenia sťažnosti**


Centru sociálnych služieb Kamence bola dňa ..... doručená sťažnosť od sťažovateľa ..... (*uviesť sťažovateľa*), v ktorej poukazuje na ..... (*uviesť predmet sťažnosti*).

Šetrením sťažnosti dňa ..... bolo zistené, že Vaša sťažnosť je (*uvediete či opodstatnená alebo neopodstatnená*).

Odôvodnenie výsledku prešetrenia sťažnosti:

.....  
.....  
(*Uveďte konkrétne zistenia a súlad resp. nesúlad so všeobecnými právnymi predpismi, prípadne čo bolo odstránené v priebehu šetrenia – podľa zápisnice. V prípade opodstatnenej sťažnosti uviesť, že boli uložené povinnosti podľa § 19 ods. 1 písm. i) zákona o sťažnostiach*).

riaditeľka CSS Kamence

	<b>Interný dokument</b>	Ev. č.: S.13 Výtlačok č. 7
	<b>Smernica -Zásady pre vybavovanie sťažností</b>	Strana 21/22

Príloha č. 13

## V Z O R

Hlavičkový list CSS Kamence

**Číslo podnetu:**

### Zápisnica z preverenia podnetu

**Predmet podnetu a jeho druh:**

**Preverovaná osoba:** .....

*(uvedie sa titul, meno, priezvisko, zamestnávateľ, pracovná pozícia alebo preverovaná organizačná zložka zamestnávateľa)*

**Podnet preveril:** .....

*(uvedie sa titul, meno, priezvisko, funkcia, názov orgánu osoby poverenej preverím podnetu)*

**Preverenie podnetu bolo vykonané v dňoch:**

**Miesto preverenia podnetu:** .....

*(uvedie sa organizačná zložka, prípadne objekt)*

**Zistené skutočnosti pri preverovaní podnetu:**

*(stručne sa uvedie zistený objektívny stav s odvolaním sa na právne predpisy, smernice, prekontrolované doklady, informácie a vysvetlenia preverovaných osôb týkajúce sa predmetu podnetu a ďalej sa uvedie zodpovednosť preverovaných osôb za zistené nedostatky v prípade opodstatnenosti podnetu)*


**Námietky preverovanej osoby:**

*(uvedú sa námietky preverovanej osoby k zisteným skutočnostiam a k prípadnej zodpovednosti a miere zavinenia preverovanej osoby za zistené nedostatky)*

**Výsledky preverenia podnetu:**

*(uvedú sa výsledky preverenia podnetu a jeho opodstatnenosť so zohľadnením oprávnených námietok preverovanej osoby)*

**Zoznam príloh, ktoré sú súčasťou zápisnice:**

	<b>Interný dokument</b>	Ev. č.: S.13 Výtlačok č. 7
	<b>Smernica -Zásady pre vybavovanie sťažností</b>	Strana 22/22

**Podpisy osoby, ktorá vykonala preverenie podnetu:** .....  
*(titul, meno, priezvisko, funkcia, názov orgánu, podpis)*

**S obsahom zápisnice bola oboznámená preverovaná osoba:** .....  
*(titul, meno, priezvisko, funkcia, názov orgánu, podpis)*

**Rozdeľovník výtlačkov zápisnice:**

- výtlačok č. 1 pre zamestnávateľa
- výtlačok č. 2 pre preverovanú osobu
- 

**Prevzatie výtlačku č. 2 svojím podpisom potvrdzuje:** .....  
*(titul, meno, priezvisko, funkcia, názov orgánu, dátum, podpis)*

riaditeľka CSS Kamence