



VIACÚČELOVÉ ZARIADENIE PRE SENIOROV

Kukučínova 2970

022 01 Čadca

Organizačná smernica

RYBAVOVANIE ŠŤAŽNOSTÍ

OS 18)

	<i>Titul, meno, priezvisko</i>	<i>Podpis</i>	<i>Dátum vypracovania</i>	<i>Dátum schválenia</i>	<i>Účinnosť</i>
<i>Vypracoval:</i>	PhDr. Emília Hanuláková		august 2022	26.08.2022	01.09.2022
<i>Pripomienkoval:</i>	Mgr. Ivana Smrečková				
	Mária Gregušová				
<i>Schválil:</i>	PhDr.Emília Hanuláková				

POKYNY PRE UŽÍVANIE INTERNÉHO PREDPISU

- Smernica musí byť uložená takým spôsobom, aby bola prístupná všetkým zamestnancom, ktorí ju využívajú pri práci
- Vedúci oddelenia preukázateľne oboznámi podriadených zamestnancov s obsahom tejto smernice
- Vedúci oddelenia zodpovedá za kontrolu dodržiavania tejto smernice
- Každý užívateľ v prípade potreby môže podať návrh na zmenu spracovateľovi
- Smernica je majetkom VZpS Čadca, nesmie byť rozmnožovaný, odnášaný z organizácie a odovzdaný tretím osobám

	<i>Titul, meno, priezvisko</i>	<i>Podpis</i>	<i>Dátum</i>
Výtlačok č.			
1	Mgr. Ivana Smrečková		
2	Mgr. Marcela Ohrádková		
3	Mária Gregušová		

OBSAH

1. Rozsah platnosti	3
2. Platná legislatíva.....	3
3. Podávanie a prijímanie sťažností	3
4. Posúdenie sťažností a zásady nakladania s ňou.....	4
5. Vedenie evidencie sťažností.....	4
6. Odloženie sťažností.....	5
7. Príslušnosť na prešetrovanie a vybavenie sťažností.....	5
8. Zodpovednosť pri vybavení sťažností.....	5
9. Lehota na vybavenie sťažnosti.....	6
10. Zápisnica o prešetrení sťažnosti.....	6
11. Oznámenie výsledku prešetrenia sťažnosti.....	7
12. Doručovanie.....	7
13. Spolupráca sťažovateľa.....	7
14. Súčinnosť orgánov verejnej správy.....	7
15. Opakovaná sťažnosť.....	7
16. Ukladanie spisového materiálu.....	8
17. Prílohy.....	8

1. ROZSAH PLATNOSTI

1. Zásady vybavovania sťažností (ďalej len „zásady“) upravujú postup pri podávaní, vybavovaní a kontrole vybavovania sťažností fyzických osôb alebo právnických osôb doručených Viacúčelovému zariadeniu pre seniorov, Kukučínova 2970, 022 01 Čadca (ďalej len VZpS).
2. Vybavovaním sťažnosti na účely zákona o sťažnostiach je prijímanie, evidovanie, prešetrovanie a vybavenie sťažnosti.
3. Vybavením sťažnosti na účely zákona o sťažnostiach je vrátenie, odloženie, oznámenie o výsledku prešetrovania sťažnosti alebo oznámenie výsledku prekontrolovania správnosti vybavenia predchádzajúcej sťažnosti.
4. Organizačnú smernicu vydáva riaditeľka VZpS, ktorá je zároveň oprávnená meniť a dopĺňať znenie tohto predpisu.
5. Organizačná smernica je organizačnou normou a je záväzná pre všetkých zamestnancov VZpS.
6. Za oboznámenie so smernicou a jej dodržiavanie na jednotlivých úsekoch zodpovedajú vedúci zamestnanci

2. PLATNÁ LEGISLATÍVA

Organizačná smernica je vydaná v súlade s:

1. Zákonom č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov

3. PODÁVANIE A PRIJÍMANIE SŤAŽNOSTÍ

1. Sťažnosť sa podáva písomne. Podaná poštou alebo osobným podaním do VZpS v listinnej podobe musí obsahovať náležitosti podľa § 5 ods. 2 zákona o sťažnostiach.
2. Sťažnosť podaná elektronicky musí obsahovať náležitosti podľa § 5 ods. 4 alebo ods. 5 zákona o sťažnostiach, inak VZpS sťažnosť odloží. Elektronicky podaná sťažnosť sa vybavuje elektronicky.
3. Sťažnosti sa prijímajú na ekonomickom úseku v čase úradných hodín. K prijímanej sťažnosti podanej poštou sa pripojí i obálka, ktorá ostáva trvalo pripojená k doručenej sťažnosti. Mzdová účtovníčka, personalistka podanú sťažnosť zaeviduje do registratúry VZpS a podanie zaeviduje tiež v centrálnej evidencii sťažností. Prijatie sťažnosti podanej v elektronickej forme zabezpečuje zamestnanec, ktorému bola sťažnosť doručená. Zamestnanec doručenú sťažnosť odovzdá na zaevidovanie na ekonomický úsek a mzdová účtovníčka, personalistka podanú sťažnosť zaeviduje do registratúry VZpS a taktiež v centrálnej evidencii sťažností.
4. Sťažnosť adresovaná zamestnancovi VZpS je sťažnosťou podanou zariadeniu. Zamestnanec, ktorému bolo adresované podanie, ktoré je sťažnosťou podľa zákona o sťažnostiach, oznámi túto skutočnosť nadriadenému vedúcemu zamestnancovi, ktorý je zodpovedný za prijatie a zaevidovanie podania podľa bodu 3. tohto článku smernice.
5. Ak sťažnosť podalo viac sťažovateľov spoločne a nie je v nej určené, komu z nich sa majú doručovať písomnosti, VZpS ich doručuje sťažovateľovi, ktorého náležitosti sú uvedené v podaní ako prvé.
6. Ak si sťažovateľ zvolí zástupcu, ktorý v jeho mene podáva sťažnosť, súčasťou sťažnosti musí byť i písomné splnomocnenie sťažovateľa s osvedčeným podpisom, inak VZpS sťažnosť odloží. Povinnosť priloženia splnomocnenia sa nevzťahuje na zastupovanie sťažovateľa advokátom.

7. Možnosť podať sťažnosť ústne do záznamu alebo telefaxom je neprípustná. Ak sa sťažovateľ osobne dostaví do VZpS s cieľom podať sťažnosť, ktorú nemá vyhotovenú písomne, zamestnanec VZpS sťažovateľa prijme a umožní mu, aby si sťažnosť v listinnej podobe vyhotovil sám. Ak osobe sťažovateľa zdravotný stav bráni, aby si sťažnosť v listinnej podobe vyhotovila sama, za túto osobu ju vyhotoví zamestnanec.
8. Centrálnu evidenciu prijatých sťažností v špecifickej forme podľa § 10 zákona o sťažnostiach vedie mzdová účtovníčka, personalistka oddelene od evidencie ostatných písomností.
9. Mzdová účtovníčka, personalistka, ktorá prijme sťažnosť, vykoná nevyhnutné úkony na zabezpečenie dôkazov potrebných na jej objektívne prešetrenie.

4. POSÚDENIE SŤAŽNOSTI A ZÁSADY NAKLADANIA SO SŤAŽNOSŤOU

1. Pre posúdenie podania ako sťažnosti je dôležité, aby sťažovateľ poukázal na konkrétne nedostatky v činnosti VZpS, ktorých odstránenie je v pôsobnosti VZpS. Preto pri posudzovaní podania ako sťažnosti sa vychádza z jeho obsahu, bez ohľadu na označenie podania.
2. Po posúdení a zaevidovaní sťažnosti do centrálnej evidencie sťažností zamestnankyňa zodpovedná za centrálnu evidenciu originál sťažnosti vloží do vytvoreného spisového obalu (vzor č. 1 v prílohe tejto smernice).
3. Zamestnanci VZpS, ktorí prídu do styku s podanou sťažnosťou sú povinní utajiť totožnosť sťažovateľa, ak o to sťažovateľ požiada. Pri vybavovaní takejto sťažnosti sa používa jej odpis alebo kópia, bez uvedenia údajov, ktoré by identifikovali osobu sťažovateľa. Ak predmet sťažnosti neumožňuje prešetrenie podania bez uvedenia niektorého z údajov o osobe sťažovateľa, oprávnená osoba zodpovedná za vybavenie sťažnosti o tom bezodkladne upovedomí a poučí sťažovateľa. Vo vybavovaní takejto sťažnosti pokračuje len vtedy, ak sťažovateľ v určenej lehote udelí písomný súhlas s uvedením údajov o svojej osobe, inak sa sťažnosť odloží.
4. Podaná sťažnosť, na vybavenie ktorej VZpS nie je príslušné alebo je príslušných viac orgánov verejnej moci, sa neodkladá a takáto sťažnosť najneskôr do desiatich pracovných dní od doručenia sa postupuje na vybavenie príslušnému orgánu verejnej správy a písomne sa o tom upovedomí sťažovateľ.

5. VEDENIE EVIDENCIE SŤAŽNOSTÍ

1. Mzdová účtovníčka, personalistka vedie za VZpS centrálnu evidenciu sťažností v knihe Evidencia sťažností a v elektronickej podobe v programe WinASU, oddelene od evidencie ostatných písomností. Evidencia sťažností musí spĺňať náležitosti § 10 zákona o sťažnostiach.
2. Na štítku z vonkajšej strany čelnej dosky evidencie sťažností sa vyznačí: „Evidencia sťažností VZpS Čadca“.
3. V príslušnom kalendárnom roku sa poradové čísla v evidencii sťažností vždy začínajú od čísla jeden. Číslo spisu – sťažnosti pozostáva z poradového čísla z evidencie sťažností a príslušného roku. Sťažnosti sa zapisujú do evidencie a v poradí, v akom boli doručené. Evidencia sa vedie tak, aby priebežne poskytovala úplné, presné, časovo a vecne aktuálne údaje o evidovaných sťažnostiach. Zápisy sa vykonávajú spôsobom, zabezpečujúcim trvalosť písma.
4. Evidencia sťažností sa každoročne uzatvára posledný pracovný deň kalendárneho roka, čím sa v danom roku ukončí pridelovanie čísel sťažností. Pre uzatvorenie sa uvedie zápis „Uzatvorené číslom.....“, pripojí sa dátum, odtlačok pečiatky a podpis mzdovej účtovníčky, personalistky.

6.ODLOŽENIE SŤAŽNOSTÍ

1. Dôvody stanovené v § 6 zákona o sťažnostiach oprávňujú sťažnosť odložiť.
2. Doručená anonymná sťažnosť sa nevybavuje a odloží sa podľa § 6 ods. 1 písm. a) zákona o sťažnostiach.
3. O odložení sťažnosti sa vyhotoví záznam (vzor č. 4 v prílohe tejto smernice). Za vecnú správnosť odloženia sťažnosti zodpovedá ten, kto spracoval záznam o jej odložení.

7.PRÍSLUŠNOSŤ NA PREŠETROVANIE SŤAŽNOSTI

1. Prešetrovanie sťažnosti je činnosť, pri ktorej členovia komisie VZpS poverení na prešetrovanie postupujú tak, aby zistili skutočný stav veci a súlad alebo rozpor s právnymi predpismi, všeobecne záväznými predpismi, alebo vnútornými predpismi VZpS, ako aj príčiny ich vzniku a následky podľa § 18 zákona o sťažnostiach.
2. Sťažnosť je vybavená odoslaním písomného oznámenia o výsledku jej prešetrovania sťažovateľovi podľa § 20 zákona o sťažnostiach.
3. Na prešetrovanie sťažností stanoví riaditeľka komisiu. Mzdová účt., personalistka proti predpisu predloží predsedovi a členom komisie poverenie (vzor č. 15 smernice). Predsedovi komisie odovzdá taktiež fotokópiu spisového obalu, vrátane jeho obsahu.
4. V prípade, že sťažnosť smeruje na činnosť riaditeľky, na jej vybavenie je príslušný zriaďovateľ.
5. Ak sťažnosť smeruje proti vybaveniu sťažnosti alebo sťažnosť smeruje proti odloženiu sťažnosti, ktorú prešetrovala a vybavovala komisia, na prešetrovanie a vybavenie takejto sťažnosti je príslušná riaditeľka zariadenia.
6. Oprávnená osoba na prešetrovanie a vybavenie sťažnosti môže od zamestnancov VZpS a iných orgánov verejnej správy v súlade s § 17 zákona o sťažnostiach (vzor č. 6 v prílohe tejto smernice) požadovať bezodkladnú súčinnosť, poskytnutie dokladov, vyjadrení a informácií, potrebných na prešetrovanie a vybavenie sťažnosti, ak osobitný predpis neustanovuje inak.
7. Sťažnosť nesmie byť pridelená na vybavenie a prešetrovanie tomu, proti komu smeruje a ani zamestnancovi v jeho priamej riadiacej pôsobnosti tiež osobe, ktorá sa zúčastnila na činnosti, ktorá je predmetom sťažnosti a osoba, o ktorej nezáujatosti možno mať pochybnosti vzhľadom na jej vzťah k sťažovateľovi, jeho zástupcovi, k zamestnancovi, proti ktorému sťažnosť smeruje, alebo k predmetu sťažnosti. Osoba poverená prešetrovaním alebo vybavením sťažnosti je povinná skutočnosti, ktoré by mohli mať vplyv na jej nestrannosť pri vybavovaní sťažnosti to oznámiť osobe, ktorá ju vybavovaním alebo prešetrovaním poverila.
8. Predseda komisie príslušnej na vybavenie sťažnosti je povinný oboznámiť toho, proti komu sťažnosť smeruje, s jej obsahom v takom rozsahu a čase, aby sa prešetrovanie sťažnosti nemohlo zmariť. Zároveň mu umožní vyjadriť sa k sťažnosti.

8.ZODPOVEDNOSŤ PRI VYBAVOVANÍ SŤAŽNOSTÍ

1. Mzdová účtovníčka, personalistka alebo oprávnená osoba na vybavenie sťažnosti najmä:
 - a) zodpovedá za prešetrovanie a vybavenie sťažnosti;
 - b) oznamuje predĺženie lehoty na vybavenie sťažnosti podľa § 13 ods. 2 zákona o sťažnostiach;
 - c) postupuje podania, na ktoré VZpS nie je príslušné na vybavenie podľa § 9 zákona o sťažnostiach (vzor č. 2 v prílohe tejto smernice);

- d) postupuje sťažnosť, ktorá jej nemôže byť pridelená na prešetrenie a vybavenie;
 - e) odkladá sťažnosť podľa § 6 ods. 1 písm. a) až j) a ods. 3 zákona o sťažnostiach (vzor č. 4 v prílohe tejto smernice);
 - f) upovedomuje sťažovateľa o odložení sťažnosti podľa § 6 ods. 4 zákona o sťažnostiach (vzor č. 5 v prílohe tejto smernice);
 - g) vráti podanie, v ktorom sťažovateľ požiadal o utajenie svojej totožnosti podľa § 8 ods. 3 zákona o sťažnostiach.
2. Mzdová účtovníčka, personalistka alebo oprávnená osoba na vybavenie sťažnosti je zodpovedná za:
- a) prešetrenie sťažnosti podľa § 18 zákona o sťažnostiach;
 - b) vyhotovenie zápisnice o prešetrení sťažnosti podľa § 19 zákona o sťažnostiach (vzor č. 7 v prílohe tejto smernice);
 - c) vyhotovenie oznámenia výsledku prešetrenia sťažnosti podľa § 20 zákona o sťažnostiach (vzor č. 8 v prílohe tejto smernice);
 - d) sledovanie prijatia a plnenia prijatých opatrení na odstránenie nedostatkov podľa § 19 ods. 1 písm. i) zákona o sťažnostiach.

9.LEHOTA NA VYBAVENIE SŤAŽNOSTÍ

1. Oprávnená osoba na vybavenie sťažnosti je povinná sťažnosť vybaviť v lehote do 60 pracovných dní odo dňa jej doručenia podľa § 13 ods. 1 zákona o sťažnostiach. Vybavenie sťažnosti je ukončené dňom odoslania písomného oznámenia výsledku prešetrenia podľa § 20 zákona o sťažnostiach.
2. Pred uplynutím lehoty na vybavenie sťažnosti o jej predĺžení o ďalších 30 pracovných dní podľa § 13 ods. 2 zákona o sťažnostiach uvedením dôvodu, prečo je predĺženie lehoty nevyhnutné. O predĺžení lehoty na vybavenie sťažnosti, ktorú prešetruje a vybavuje komisia zriadená pri VZpS rozhodne komisia uznesením a predseda komisie o tom bezodkladne písomne upovedomí sťažovateľa.
3. Lehota na vybavenie sťažnosti neplynie v čase odoslania výzvy na poskytnutie spolupráce sťažovateľa do jej poskytnutia podľa § 16 ods. 4 zákona o sťažnostiach, neplynie v čase od odoslania žiadosti o poskytnutie súčinnosti do jej poskytnutia podľa § 17 ods. 4 zákona o sťažnostiach. Prerušenie plynutia lehoty sa písomne oznámi sťažovateľovi. Prerušenie plynutia lehoty sa zaznačí písomne na spisovom zázname (vzor č. 13 v prílohe tejto smernice).

10.ZÁPISNICA O PREŠETRENÍ SŤAŽNOSTÍ

1. Ten, kto sťažnosť prešetruje, vyhotoví zápisnicu o prešetrení sťažnosti, ktorá obsahuje náležitosti podľa § 19 zákona o sťažnostiach (vzor č. 7 v prílohe tejto smernice).
2. Text zápisnice má byť stručný, výstižný a zrozumiteľný. V zápisnici je možné uvádzať vyjadrenia dotknutých strán alebo ich námietky, príp. výpovede prizvaných osôb. Za preukázané zistenia sa považujú odôvodnené zistenia, vyplývajúce z vykonaného prešetrenia, ktoré potvrdzujú súlad alebo rozpor s právnymi predpismi. Preukázané zistenia musia vychádzať z právnych predpisov a z podkladov, ktoré sú súčasťou spisu.
3. V prípade zistenia nedostatkov určí osoba príslušná na prešetrenie sťažnosti osobu zodpovednú za zistené nedostatky, ktorá následne prijme opatrenia na odstránenie zistených nedostatkov a príčin ich vzniku.
4. Ak sťažnosť alebo jej časť nie je možné prešetriť, ten kto sťažnosť prešetruje to uvedie v zápisnici a oznámi to sťažovateľovi (vzor č. 9 v prílohe tejto smernice). Za nemožnosť

prešetrenia sťažnosti alebo jej časti sa okrem iného považuje aj tvrdenie sťažovateľa proti tvrdeniu dotknutej osoby, ak niet inej skutočnosti, potvrdzujúcej pravdivosť niektorého z tvrdení.

5. Zápisnica o prešetrení sťažnosti sa prerokuje a podpíše. Ak sa vedúci zamestnanec, kde sa sťažnosť prešetrovala, alebo ním splnomocnený zástupca odmietne oboznámiť so zápisnicou, splniť povinnosti na prijatie a plnenie opatrení, alebo ak zápisnicu odmietne podpísať, ten kto zápisnicu vystavuje alebo sťažnosť prešetroval, uvedie tieto skutočnosti v zápisnici.
6. Vyhotovená zápisnica sa zakladá do spisu.

11.OZNÁMENIE O VÝSLEDKU PREŠETRENIA SŤAŽNOSTÍ

1. Oznámením výsledku prešetrenia sťažnosti sťažovateľovi je ukončený proces vybavovania sťažnosti. Pri vyhotovovaní písomného oznámenia o výsledku prešetrenia sťažnosti sa postupuje podľa § 20 zákona o sťažnostiach (vzor č. 8 v prílohe tejto smernice).
2. Výsledok prešetrenia sťažnosti oznamuje sťažovateľovi predseda komisie príslušnej na prešetrenie a vybavenie sťažnosti. V oznámení uvedie či je sťažnosť opodstatnená alebo nie. Ak má viacero častí, prešetruje sa každá 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 predseda uvedie, že VZps boli uložené povinnosti.

12.DORUČOVANIE

1. Korešpondencia, súvisiaca so sťažnosťou sa zasiela sťažovateľovi a iným osobám doporučené do vlastných rúk adresáta.

13. SPOLUPRÁCA SŤAŽOVATEĽA

1. Ten, kto sťažnosť prešetruje, je oprávnený (§ 6 ods. 2 zákona o sťažnostiach) písomne vyzvať sťažovateľa na spoluprácu podľa § 16 zákona o sťažnostiach (vzor č. 3 v prílohe tejto smernice).

14.SÚČINNOSŤ ORGÁNOV VEREJNEJ SPRÁVY

1. Pri vybavovaní sťažnosti možno požiadať o súčinnosť orgány verejnej správy a s ich súhlasom aj iné osoby.
2. Pri požadovaní súčinnosti sa postupuje podľa § 17 zákona o sťažnostiach (vzor č. 6 - žiadosť o súčinnosť a vzor č. 10 - oznámenie o prerušení plynutia lehoty na vybavenie sťažnosti je v prílohe tejto smernice).

15. OPAKOVANÁ SŤAŽNOSŤ A ĎALŠIA OPAKOVANÁ SŤAŽNOSŤ

1. Pri vybavovaní opakovanej sťažnosti a ďalšej opakovanej sťažnosti sa postupuje podľa § 21 zákona o sťažnostiach.
2. Na vybavenie opakovanej sťažnosti je príslušný predseda, ktorý predchádzajúcu sťažnosť vybavil. Predseda komisie prekontroluje správnosť vybavenia predchádzajúcej sťažnosti, o čom vyhotoví záznam, ktorý následne založí do spisu. (Vzor záznamu o prekontrolovaní správnosti vybavenia predchádzajúcej sťažnosti je v prílohe pod č. 11 a vzor oznámenia

výsledku prekontrolovania správnosti vybavenia predchádzajúcej sťažnosti je v prílohe pod č. 12 tejto smernice).

3. Ak sa prekontrolovaním vybavenia predchádzajúcej sťažnosti zistí, že nebola vybavená správne, predseda opakovanú sťažnosť prešetrí a vybaví.

16.UKLADANIE SPISOVÉHO MATERIÁLU

1. Vybavená sťažnosť sa zakladá do spisového obalu, ktorý tvorí neoddeliteľnú súčasť spisu (vzor spisového obalu je uvedený pod č. 1 v prílohe tejto smernice). Spisový obal, okrem náležitostí § 10 zákona o sťažnostiach, na prednej strane obsahuje aj číslo sťažnosti, predmet sťažnosti, ukladací znak a skartačný znak podľa registratúrneho poriadku a základné číslo (t.j. číslo spisu z registratúry VZpS).
2. Do spisového obalu sa vloží príloha č. 13 tejto smernice, ktorá obsahuje najmä dátum otvorenia spisu, dátum uzatvorenia spisu, dátum začatia plynutia lehoty, časové obdobia prerušenia plynutia lehoty, meno a priezvisko prešetrujúceho sťažnosť.
3. Do spisového obalu sa vloží záznam o kontrole spisu, (vzor č. 14 v prílohe tejto smernice) v prípade, že spis prešiel kontrolou.
4. Sťažnosť sa po prešetroaní a vybavení bez zbytočného odkladu uloží do archívu.
5. Pred uložením sťažnosti sa zoradí obsah spisu tak, ako časovo vznikol. Za riadne usporiadanie spisového materiálu zodpovedá ten, kto sťažnosť vybavil.

17. PRÍLOHY

Písomnosti podľa zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov

- Príloha č.1 : Spisový obal (podľa evidencie § 10)
- Príloha č.2 : Postúpenie sťažnosti (§ 9 a § 11)
- Príloha č.3 : Výzva sťažovateľovi (§ 6 ods. 2, § 16)
- Príloha č.4 : Záznam o odložení (§ 6)
- Príloha č.5 : Upovedomenie o odložení (§ 6 ods. 4)
- Príloha č.6 : Žiadosť o súčinnosť (§ 17)
- Príloha č.7 : Zápisnica o prešetroaní (§ 19)
- Príloha č.8 : Oznámenie výsledku prešetrovania sťažnosti (§ 20)
- Príloha č.9 : Oznámenie - Nemožnosť prešetrovania sťažnosti (18 ods. 2)
- Príloha č.10: Oznámenie - Prerušenie plynutia lehoty na vybavenie sťažnosti (§17 ods. 2)
- Príloha č.11: Záznam o prekontrolovaní správnosti vybavenia predchádzajúcej sťažnosti (§21)
- Príloha č.12: Oznámenie výsledku prekontrolovania správnosti vybavenia predchádzajúcej sťažnosti (§21 ods. 3)
- Príloha č.13: Spisový záznam
- Príloha č.14: Záznam o kontrole spisu
- Príloha č.15: Poverenie
- Príloha č.15: Záznam zmien a revízií
- Príloha č.16: Záznam o oboznámení zamestnancov

S P I S O V Ý O B A L

SŤAŽNOSŤ ČÍSLO : / (rok)

Dátum doručenia:

Dátum zapísania:

SŤAŽOVATEĽ:

FO:

Meno/priezvisko/adresa trvalého (alebo prechodného) pobytu

PO:

Názov/sídlo/meno a priezvisko osoby oprávnenej za ňu konať

PREDMET :

Dátum pridelenia sťažnosti na prešetrenie:

Komu bola pridelená :

Výsledok prešetrenia sťažnosti :
.....

Prijaté opatrenia :
.....

Termíny ich splnenia :

Dátum vybavenia sťažnosti// opakovanej sťažnosti //odloženia ďalšej opakovanej sťažnosti
:.....

Výsledok prekontrolovania predchádzajúcej sťažnosti // prešetrenia opakovanej sťažnosti
:.....

Dátum postúpenia sťažnosti orgánu príslušnému na jej vybavenie :.....

Dôvody, pre ktoré orgán verejnej správy sťažnosť odložil :.....
.....

Poznámka:

(č. sťažnosti s ktorou súvisí opakovaná//ďalšia opakovaná sťažnosť)

Základné číslo: (spisové číslo z registratúry)

Ukladací znak: (podľa registr. poriadku) Skartačný znak:



VIACÚČELOVÉ ZARIADENIE PRE SENIOROV

Kukučínova 2970

022 01 Čadca

.....
.....

(orgán verejnej správy)

Sťažnosť č.

Vybavuje/linka

Dátum

VEC

Sťažnosť – postúpenie

Dňa bola Viacúčelovému zariadeniu pre seniorov, Kukučínova 2970,
Čadca doručená sťažnosť
(uviesť sťažovateľa), v ktorej poukazuje
na.....
(opísať predmet sťažnosti)

Predmetnú sťažnosť Vám v prílohe postupujeme na vybavenie ako miestne a vecne
príslušnému orgánu v súlade s § 9 a § 11 zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach. O našom
postupe informujeme sťažovateľa kópiou tohto listu.

S pozdravom
prílohy

Na vedomie

(sťažovateľ)

meno, priezvisko
a podpis

Telefón	Fax	E-mail	Internet	IČO
---------	-----	--------	----------	-----



VIACÚČELOVÉ ZARIADENIE PRE SENIOROV

Kukučínova 2970

022 01 Čadca

.....
.....

(sťažovateľ)

Sťažnosť č.

Vybavuje/linka

v Čadci, dňa

VEC Sťažnosť – výzva na spoluprácu

Viacúčelovému zariadeniu pre seniorovbola dňadoručená Vaša písomná sťažnosť zo dňa, v ktorej sa sťažujete na

Nakoľko vo Vašej sťažnosti chýbajú informácie potrebné na prešetrenie sťažnosti, vyzývam Vás ako orgán verejnej správy oprávnený podľa § 16 ods. 1 zákona č. 9/2010 Z.z. o sťažnostiach (ďalej len „zákon o sťažnostiach“), na doplnenie sťažnosti o tieto informácie:

1.....

.....

2.....

.....

3.....
.....

Informácie potrebné pre doplnenie Vašej sťažnosti nám zašlete na hore uvedenú adresu v lehote desať pracovných dní od doručenia tejto výzvy na spoluprácu.

Zároveň Vám oznamujem, že podľa § 16 ods. 4 zákona o sťažnostiach v čase od odoslania výzvy na poskytnutie spolupráce do jej poskytnutia lehota na vybavenie sťažnosti neplynie.

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

meno, priezvisko a podpis

Telefón	Fax	E-mail	Internet	IČO
---------	-----	--------	----------	-----



VIACÚČELOVÉ ZARIADENIE PRE SENIOROV

Kukučínova 2970

022 01 Čadca

Sťažnosť č.:

v Čadci, dňa.....

ZÁZNAM o odložení sťažnosti

Viacúčelové zariadenie pre seniorov,, podľa § 6 ods. 1 písm. a) - j)
zákona NR SR č. 9/2010. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov
odkladá

sťažnosť proti.....
sťažovateľ..... vo
veci.....

zdôvodu, že predmetná sťažnosť.....

Uviest' text príslušného ustanovenia:

- a) neobsahuje náležitosti podľa § 5 ods. 2,
 - b) je z nej 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,
 - d) od udalosti, ktorej sa predmet sťažnosti týka, uplynulo v deň jej doručenia viac než päť rokov,
 - e) ide o ďalšiu opakovanú sťažnosť podľa § 21 ods. 2,
 - f) ide o sťažnosť proti vybaveniu sťažnosti podľa § 22 ods. 3,
 - g) mu bola zaslaná na vedomie, alebo
 - h) sťažovateľ neposkytol spoluprácu podľa § 16 ods. 1, alebo ak spoluprácu neposkytol v lehote podľa § 16 ods.
- 2.
- i) sťažovateľ neposkytol spoluprácu podľa § 16 ods. 1 alebo ak spoluprácu neposkytol v lehote podľa § 16 ods. 2
 - j) sťažovateľ neudelil súhlas podľa § 8 ods. 2

Zapísal:

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



VIACÚČELOVÉ ZARIADENIE PRE SENIOROV

Kukučínova 2970

022 01 Čadca

.....
.....
(sťažovateľ)

Sťažnosť č.

Vybavuje/linka

v Čadci, dňa

VEC Odloženie sťažnosti – upovedomenie

Viacúčelovému zariadeniu pre seniorov..... bola dňa
doručená Vaša sťažnosť vo veci

.....

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

.....

Uviesť text príslušného ustanovenia:

- b) je z nej 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,
- d) od udalosti, ktorej sa predmet sťažnosti týka, uplynulo v deň jej doručenia viac než päť rokov,
- f) ide o sťažnosť proti vybaveniu sťažnosti podľa § 22 ods. 3,
- g) ide o ďalšiu sťažnosť proti vybavovaniu sťažnosti podľa § 22 ods. 5,

Z uvedeného dôvodu VZpS Vašu sťažnosť odkladá v súlade s § 6 ods. 1 písm. b) – g) (uviesť príslušné písmeno vzťahujúce sa na uvedený dôvod) zákona NR SR č. 9/2010. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov.

meno,
priezvisko a podpis

Telefón	Fax	E-mail	Internet	IČO
---------	-----	--------	----------	-----



VIACÚČELOVÉ ZARIADENIE PRE SENIOROV

Kukučínova 2970

022 01 Čadca

.....
.....

(orgán verejnej správy)

Sťažnosť č.

Vybavuje/linka

v Čadci, dňa

VEC

Sťažnosť – žiadosť o súčinnosť

Viacúčelovému zariadeniu pre seniorov..... bola dňa doručená sťažnosť , ktorý sa sťažuje na K prešetreniu a vybaveniu sťažnosti sú potrebné , preto podľa § 17 ods. 2 a 3 zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach Vás žiadam, aby ste nám poskytli súčinnosť, ktorá spočíva v:

- 1)
.....
- 2)
.....

Súčinnosť v hore požadovanej veci Vás žiadam poskytnúť najneskôr do desiatich pracovných dní od doručenia tejto žiadosti.

Vymenovať konkrétne, čo požadujeme:

- doklady,
- iné písomnosti,
- vyjadrenia, informácie,
- údaje potrebné na vybavovanie sťažnosti,
- ako aj ďalšiu nevyhnutnú súčinnosť, ak osobitný predpis neustanovuje inak.

Napríklad zákon č. 215/2004 Z. z. o ochrane utajovaných skutočností a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, zákon č. 428/2002 Z. z. o ochrane osobných údajov v znení neskorších predpisov, § 23 zákona Slovenskej národnej rady č. 511/1992 Zb. v znení neskorších predpisov, § 89 zákona č. 483/2001 Z. z. o bankách a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.

meno, priezvisko a podpis

Telefón

Fax

E-mail

Internet

IČO



VIACÚČELOVÉ ZARIADENIE PRE SENIOROV

Kukučínova 2970

022 01 Čadca

Číslo/.....

V Čadci, dňa.....

ZÁPISNICA o prešetrení sťažnosti

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

Dňa..... bolo Viacúčelovému zariadeniu pre seniorov...doručené podanie..... (meno, priezvisko, adresa sťažovateľa), ktoré bolo VZpS dňa..... zaevidované pod hore uvedeným číslom.

Z obsahu (charakteru, označenia) podania vyplýva, že:

Alternatíva č. 1 je sťažnosťou ako celok, s jedným predmetom sťažnosti a kde sa sťažovateľ sťažuje

..... (opísať predmet sťažnosti).

Alternatíva č.2 je ho potrebné rozdeliť na časti.

V časti č. 1 (označenie časti je na prešetrujúcom) sa sťažovateľ sťažuje na (opísať predmet sťažnosti).

V časti č. 2 sťažovateľ poukazuje na (opísať predmet uvedenej časti podania).

V časti č. sťažovateľ sa sťažuje na

Predmetom prešetrovania sťažnosti bola časť podania č. 1 a časť č.

Časť podania č. 2 bola sťažovateľovi podľa § 4 ods. 3 s poukazom na § 4 ods. 1 písm. b) zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach (ďalej len „zákon o sťažnostiach“) vrátená, nakoľko sa nejedná o sťažnosť, ale poukazuje na konkrétne nedostatky v činnosti orgánu verejnej správy.....

Počas prešetrovania (časti) sťažnosti boli vykonané, prípadne zabezpečené: (opísať všetky úkony, zabezpečené dôkazné prostriedky, dôkazy, atď.)

Prešetrovanie (časti) sťažnosti sa uskutočnilo v (uviesť miesto) v období od.....do.....

Prešetrením (časti) sťažnosti bolo preukázané, že konanie (zamestnanca obce):

- a) bolo v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi a vnútornými predpismi, čím výsledkom prešetrenia (časti) sťažnosti je (časť) sťažnosť neopodstatnená,
- b) bolo v rozpore s (uvedú sa konkrétne ustanovenia všeobecne záväzného právneho predpisu alebo interného predpisu), čím výsledkom prešetrenia (časti) sťažnosti je (časť) sťažnosť opodstatnená. Príčinou zistených nedostatkov je (sú

..... (uvedú sa príčiny), ktoré mali za následok
(uvedú sa následky).

c) Pri zisťovaní, či (ne) konanie (zamestnanca) bolo v súlade alebo v rozpore so všeobecne záväznými právnymi predpismi a vnútornými predpismi, bolo zistené, že sťažnosť nie je možné prešetriť, a to z dôvodu, že:

- uviesť relevantné dôvody (skartované materiály, odmietnutá spolupráca, odmietnutá súčinnosť alebo iné objektívne príčiny)
- nebola zistená skutočnosť, potvrdzujúca pravdivosť tvrdenia sťažovateľa voči tvrdeniu dotknutej osoby (zamestnanca obce)

* (Ak je výsledok prešetrenia sťažnosti opodstatnený)

Zodpovedná osoba, alebo predseda komisie (podľa toho kto sťažnosť prešetruje) je povinný v lehote do

1. určiť osobu, zodpovednú za zistené nedostatky,
2. prijať opatrenia na odstránenie zistených nedostatkov a príčin ich vzniku,
3. predložiť prijaté opatrenia tomu, kto sťažnosť prešetroval,
4. predložiť tomu, kto sťažnosť prešetroval správu o splnení opatrení a uplatnení právnej zodpovednosti,
5. oznámiť sťažovateľovi prijaté opatrenia

.....
(meno, priezvisko, podpis
primátora, hlavného kontrolóra
alebo predsedu komisie)

.....
(meno, priezvisko, funkcia prešetrujúceho)

**

Zápisnica prerokovaná dňa



VIACÚČELOVÉ ZARIADENIE PRE SENIOROV

Kukučínova 2970

022 01 Čadca

.....
.....
(sťažovateľ)

Sťažnosť č.

Vybavuje/linka v Čadci, dňa

Vec: Oznámenie výsledku prešetrenia sťažnosti

Dňa bola Viacúčelovému zariadeniu pre seniorov.....
doručená Vaša sťažnosť, ktorou sa

domáhate..... poukazujete
na..... (opísať predmet sťažnosti)

Šetrením sťažnosti dňa bolo zistené, že Vaša sťažnosť je neopodstatnená //
opodstatnená./*

Odôvodnenie výsledku prešetrenia sťažnosti:

.....

(Uviest' konkrétne zistenia a súlad resp. nesúlad s príslušnými 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).) 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.)

meno, priezvisko a podpis

*/vybrať

Telefón	Fax	E-mail	Internet	IČO
---------	-----	--------	----------	-----



VIACÚČELOVÉ ZARIADENIE PRE SENIOROV

Kukučínova 2970

022 01 Čadca

.....
.....
(sťažovateľ)

Sťažnosť č.

Vybavuje/linka

v Čadci, dňa

Vec: Nemožnosť prešetrenia sťažnosti – oznámenie

Viacúčelovému zariadeniu pre seniorov.....bola dňadoručená Vaša písomná sťažnosť zo dňa, v ktorej sa sťažujete na

Pri prešetrovaní sťažnosti sa zistilo, že nie je možné Vašu sťažnosť prešetriť.

Dôvodom nemožnosti prešetrenia Vašej sťažnosti je (napr. tvrdenie proti tvrdeniu a niet inej skutočnosti potvrdzujúcej pravdivosť Vašich tvrdení uvedených v sťažnosti). Dôvod nemožnosti prešetrenia Vašej sťažnosti Vám oznamujeme v zmysle § 18 ods. 2 zákona č. 9/2010 Z.z. o sťažnostiach

Telefón

Fax

E-mail

Interne



VIACÚČELOVÉ ZARIADENIE PRE SENIOROV

Kukučínova 2970

022 01 Čadca

.....
.....
(sťažovateľ)

Sťažnosť č.

Vybavuje/linka

v Čadci, dňa:

Vec: Prerušenie plynutia lehoty na vybavenie sťažnosti – oznámenie

Viacúčelovému zariadeniu pre seniorov v zmysle § 17 zákona č. 9/2010 Z.z. o sťažnostiach (ďalej len „zákon o sťažnostiach“) požiadalúrad v listom č. zo dňa o predloženie (dokladov, iných písomností, vyjadrení, informácie, údaje potrebné na vybavenie sťažnosti).

.....úrad v je povinný poskytnúť VZpS súčinnosť pri vybavovaní sťažnosti do 10 pracovných dní od doručenia žiadosti o súčinnosť.

Na základe uvedeného Vám oznamujeme, že podľa § 17 ods. 2 zákona o sťažnostiach v čase od odoslania žiadosti o poskytnutie súčinnosti do jej poskytnutia lehota na vybavenie sťažnosti neuplynie.

.....



VIACÚČELOVÉ ZARIADENIE PRE SENIOROV

Kukučínova 2970

022 01 Čadca

Príloha č.11

Číslo...../.....

V Čadci, dňa

Z Á Z N A M

o prekontrolovaní správnosti vybavenia predchádzajúcej sťažnosti

.....

Dňabola Viacúčelovému zariadeniu pre seniorovdoručená opakovaná sťažnosť (meno, priezvisko, adresa bydliska) zo dňa(Dátum napísania opakovanej sťažnosti, ak ho uvádza).

Sťažovateľ v opakovanej sťažnosti uvádza, že(predmet opakovanej sťažnosti).

Prekontrolovaním predchádzajúcej sťažnosti bolo zistené, že:

.....

.....

1. predchádzajúca sťažnosť bola vybavená správne:

- sťažovateľovi sa výsledok písomne oznámi,

2. predchádzajúca sťažnosť nebola vybavená správne

- uvedú sa zistenia,
- opakovaná sťažnosť sa prešetrí a vybaví,
- po prekontrolovaní sa sťažovateľ nevyrozumie,
- vyrozumie sa po prešetrovaní a vybavení opakovanej sťažnosti.

Predchádzajúcu sťažnosť prekontroloval:

.....

podpis
meno, priezvisko a funkcia



VIACÚČELOVÉ ZARIADENIE PRE SENIOROV

Kukučínova 2970

022 01 Čadca

.....
.....
(sťažovateľ)

Sťažnosť č.

Vybavuje/linka

v Čadci, dňa

Vec: Oznámenie výsledku prekontrolovania správnosti vybavenia predchádzajúcej sťažnosti – o z n á m e n í e

Viacúčelovému zariadeniu pre seniorovbola dňa..... doručená Vaša opakovaná sťažnosť/ ďalšia opakovaná sťažnosť zo dňa..... V opakovanej sťažnosti uvádzate, že (predmet sťažnosti)

.....
.....

.....prekontroloval správnosť vybavenia predchádzajúcej sťažnosti, pri ktorej bolo zistené, že Vaša predchádzajúca sťažnosť bola vybavená správne (v odôvodnení stručne uviesť dôvody správnosti vybavenia predchádzajúcej sťažnosti, ktorými sa vyvrátili tvrdenia sťažovateľa).

Výsledok prekontrolovania predchádzajúcej sťažnosti Vám v zmysle § 21 ods. 3 zákona č. 9/2010 Z.z. o sťažnostiach (ďalej len „zákon o sťažnostiach“) oznamujeme. Zároveň Vás poučujem, že ďalšia opakovaná sťažnosť sa odloží podľa § 6 ods. 1 písm. e) zákona o sťažnostiach.

.....

Spisový záznam

Sťažnosť číslo...../.....

- Sťažnosť: - prvá
- opakovaná
- ďalšia opakovaná
- sťažnosť proti vybavovaniu sťažnosti
- sťažnosť proti odloženiu sťažnosti

Dátum - prijatia :
- evidovania :

Pridelené na vyjadrenie - súčinnosť

- komu: - komu:
- dňa: - dňa:

Prerušenie plynutia lehoty:

- | | | | |
|----------------|----------|---------|-----------|
| 1. dôvod | od | do..... | počet dní |
| | | | |
| 2. dôvod | od | do..... | počet dní |
| | | | |
| 3. dôvod | od | do..... | počet dní |
| | | | |
| 4. dôvod | od | do..... | počet dní |
| | | | |
| 5. dôvod | od | do..... | počet dní |
| | | | |

Dátum vybavenia :
(dátum odoslania oznámenia výsledku prerušenia)

.....
meno a priezvisko prešetrujúceho



VIACÚČELOVÉ ZARIADENIE PRE SENIOROV

Kukučínova 2970

022 01 Čadca

Sťažnosť číslo...../.....

V Čadci, dňa

Záznam o kontrole spisu

.....
(dátum kontroly)

Zistenia:

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

Opatrenia :

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

Opatrenia uložil:
(funkcia, meno a priezvisko, podpis)

Termín splnenia:
(podpis osoby, ktorej boli opatrenia uložené)



VIACÚČELOVÉ ZARIADENIE PRE SENIOROV

Kukučínova 2970

022 01 Čadca

POVERENIE

číslo...../

v súlade so zákonom č.9/2010 Z.z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov poverujem na vybavenie sťažnosti č...../....., ktorá bola do Viacúčelového zariadenia pre seniorov, Kukučínova 2970, 022 01 Čadca, doručená dňa komisiu v zložení:

..... predseda komisie na vybavovanie sťažností

.....člen komisie na vybavovania sťažností

.....člen komisie na vybavovania sťažností

Predseda komisie a členovia komisie na vybavovanie sťažností sú povinní postupovať v súlade so zákonom č.9/2010 Z.z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov poverujem na vybavenie sťažnosti a s organizačnou smernicou OS 18) Vybavovanie sťažností.

Predseda komisie je povinný odovzdať mzdovej účtovníčke, personalistke originál všetkých dokumentov súvisiacich s vyšetrením sťažnosti a tiež výstupy v elektronickej podobe, najneskôr do troch pracovných dní po vyšetrení sťažnosti.

PhDr. Emília Hanuláková
riaditeľka VZpS

v Čadci, dňa

Poverenie prevzali:

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

ZÁZNAM ZMIEN A REVÍZIÍ

	Dátum: • zmeny • revízie	Zmena • kapitoly • strany	Zmenu, revíziu • vykonal • schválil	Podpis	Dôvod: • zmeny • revízie

[illegible]

[illegible]

[illegible]

