Smernica
pre vybavovanie sťažností

Vydaná v zmysle príslušných ustanovení zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov, zároveň upravuje postup podľa 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.

Verzia	02	Platná od	02.01.2025
Revízia	00	Platná od	
Počet výtlačkov	01	Registratúrna značka	BB (A -10)
Výtlačok číslo	01		

	Vypracoval	Schválil
Meno	PhDr. Ladislav Hancko	PhDr. Ladislav Hancko
Funkcia	riaditeľ DSS pre dospelých vo Veľkom Mederi	riaditeľ DSS pre dospelých vo Veľkom Mederi
Dátum	17.12.2024	17.12.2024
Podpis		

OBSAH

1 Účel smernice....3
2 Rozsah platnosti....3
3 Pojmy....3
4 Zodpovednosť....4
5 Prijímanie a evidencia sťažností....5
6 Prešetrovanie a vybavovanie sťažnosti....7
7 Lehota na vybavenie sťažnosti....8
8 Záverečné ustanovenia....8
9 Evidovanie a archivovanie....9
10 Súvisiace dokumenty....9

Rozdeľovník....10

Príloha č. 1..... Z Á Z N A M o podanej sťažnosti....11
Príloha č. 2..... Z Á Z N A M o ústnej sťažnosti....12
Príloha č. 3..... ZÁZNAM o odložení sťažnosti....13
Príloha č. 4.....UPOVEDOMENIE SŤAŽOVATEĽA O ODLOŽENÍ SŤAŽNOSTI....14
Príloha č.5 VÝZVA SŤAŽOVATEĽA NA SPOLUPRÁCU.....
A DOPLNENEI
INFORMÁCIÍ....**Chyba! Záložka nie je definovaná.**15
Príloha č. 6 .....Z Á P I S N I C A o prešetrení sťažnosti....16
Príloha č. 7..... OZNÁMENIE o výsledku prešetrenia sťažnost....17
Príloha č. 8..... OZNÁMENIE o postúpení sťažnosti....18
Príloha č. 9 Evidencia podaných sťažností....19

1. Účel smernice

1.1. Tento dokument popisuje zásady pre vybavovanie sťažností v Domove sociálnych služieb pre dospelých vo Veľkom Mederi (ďalej len „DSS“) 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 nesplnili charakter sťažnosti, ale boli podané s úmyslom podať sťažnosť v súvislosti s poskytovaním sociálnych služieb a ktorých riešenie má vzťah ku kritériu 2.7 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 DSS,

b) poukazuje na konkrétne nedostatky, najmä na porušenie právnych predpisov, ktorých odstránenie je v pôsobnosti DSS.

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. 2.7. zákona o sociálnych službách

b) Všetky sú sťažnosťami avšak na vybavenie niektorých častí nie je DSS príslušné, osoba príslušná na vybavenie sťažnosti vybaví iba tie časti, na ktorých je DSS 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),

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. DSS 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 2.7. zákona o sociálnych službách.

4. Zodpovednosť

4.1. Za spracovanie, pripomienkovanie, vydanie, archiváciu a likvidáciu tohto dokumentu je zodpovedný vlastník procesu riadenia sťažnosti a pripomienok (ďalej len „ vlastník procesu“). Za jeho schválenie a oboznámenie pracovníkov zariadenia s jeho obsahom je zodpovedný riaditeľ.

4.2. Zodpovedným pracovníkom za vybavenie sťažností je riaditeľ CSS. Riaditeľ na riešenie sťažnosti vymenuje komisiu. Komisia má 5 členov (riaditeľ, manažér/ka kvality, sociálna pracovníčka, hlavná sestra a priamy nadriadený zamestnancovi, proti ktorému sťažnosť smeruje. Komisiu navonok zastupuje predseda komisie, ktorého si zvolí komisia zo svojich radov. Ak je podaná sťažnosť proti niektorému z členov komisie, na jeho miesto nastúpi náhradník z radov zástupcov zamestnancov. Komisia vypracuje harmonogram na riešenie sťažnosti, v rámci ktorého určí osobu zodpovednú na zistenie nedostatkov a prijatie opatrení na odstránenie zistených

nedostatkov, osobu zodpovednú predložiť správu o splnení opatrení, osobu zodpovednú za vyhotovenie zápisnice o prešetrení sťažnosti. Zodpovedný za oznámenie výsledku prešetrenia sťažnosti sťažovateľovi je riaditeľ zariadenia.

4.3. Ak sťažnosť smeruje proti riaditeľovi zariadenia, vybavuje ju najbližší nadriadený orgán, odbor sociálnych vecí Úradu TTSK.

5. Prijímanie a evidencia sťažností

5.1. DSS je povinné sťažnosť prijať. Sťažnosti prijíma podateľňa.

5.2. Sťažnosť možno podať písomne, ústne, telefaxom alebo elektronickou poštou.

5.3. Na písomnú sťažnosť slúži aj „Schránka dôvery“, ktorá je umiestnená pred ošetrovňou. Vyberaním sťažností zo schránky je poverená sociálna pracovníčka, každý pondelok a piatok. Podnety rieši neodkladne.

5.4. Pri prijímaní ústne podanej sťažnosti, ktorú nemožno vybaviť ihneď pri jej podaní, prijímateľ sťažnosti odstúpi sťažnosť sociálnej pracovníčke, ktorá vyhotoví Záznam o podaní ústnej sťažnosti.

5.5. Sociálna pracovníčka nie je povinná záznam vyhotoviť, ak s ňou sťažovateľ pri ústnom podaní sťažnosti nespolupracuje, alebo ak sa domáha činnosti v rozpore s právnymi predpismi. Ak sťažovateľ odmietne vyhotovenie záznamu, DSS takúto sťažnosť neprijme. Ak sťažovateľ odmietne záznam podpísať, zamestnanec doplní poznámku o odmietnutí podpísania a záznam odloží.

5.6. V prípade, že sa jedná o podanie v súvislosti s poskytovanými sociálnymi službami, podanie sa môže riešiť v rámci sociálneho poradenstva alebo ako podnet v súvislosti s podmienkami kvality, kritériom 2.7 zákona o sociálnych službách.

5.7. 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.

5.8. 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.

5.9. Opakovaná sťažnosť a ďalšia opakovaná sťažnosť sa eviduje v roku, v ktorom bola doručená. V poznámke sa uvedie číslo sťažnosti, s ktorou súvisí.

5.10. 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.

5.11 DSS sťažnosť odloží, ak:
a) neobsahuje náležitosti sťažnosti,
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 zákona o sťažnostiach,
d) od udalosti, ktorej sa predmet sťažnosti týka, uplynulo v deň jej doručenia viac než päť rokov,
e) ide o ďalšiu opakovanú sťažnosť podľa čl. 5.2.5. ods. 2 zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach v platnom znení,
f) ide o sťažnosť proti vybaveniu sťažnosti podľa čl. 5.2.5. ods. 8 zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach v platnom znení,
g) sťažovateľ neposkytol spoluprácu podľa § 16 ods. 1 zákona o sťažnostiach alebo, ak spoluprácu neposkytol v lehote podľa § 16 ods. 2 zákona o sťažnostiach.

5.11. DSS je povinné písomne upovedomiť sťažovateľa o odložení sťažnosti do desiatich dní od odloženia sťažnosti.

5.12. Ak sťažnosť nemá požadované náležitosti, nie je zrozumiteľná, alebo ak chýbajú informácie potrebné na jej prešetrenie, DSS písomne vyzve sťažovateľa aby sťažnosť v lehote 10 pracovných dní od doručenia písomnej výzvy doplnil, súčasne ho poučí, že inak sťažnosť odloží , alebo s ním dohodne preklasifikovanie sťažnosti na podnet v zmysle podmienky kvality 2.7. zákona o sociálnych službách a rieši ju podľa procesu.

5.13. 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 DSS oznámi sťažovateľovi túto skutočnosť s odôvodnením a poučením, že ďalšie opakované sťažnosti alebo s ním dohodne preklasifikovanie sťažnosti na podnet.

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

5.15. Prijatú sťažnosť, na ktorej vybavenie nie je DSS oprávnený, postúpi najneskôr do 10 pracovných dní od doručenia orgánu verejnej správy príslušnému na jej vybavenie, alebo zriaďovateľovi a zároveň upovedomí o tom sťažovateľa.

5.16. 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.

5.17. 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.

5.18. Sťažnosť, v ktorej sťažovateľ požiadal o utajenie svojej totožnosti, na ktorej vybavenie DSS nie je oprávnený, vlastník procesu najneskôr do 10 pracovných dní od jej doručenia vráti sťažovateľovi s uvedením dôvodu.

6. Prešetrovanie a vybavovanie sťažnosti

6.1. DSS 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.

6.2. 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.

6.3. Sťažnosť nesmie prešetrovať a vybavovať ten, proti komu smeruje, ani zamestnanec v jeho riadiacej pôsobnosti.

6.4. Z prešetrovania a vybavovania sťažnosti je vylúčený:
   a) zamestnanec DSS, 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 DSS, proti ktorému sťažnosť smeruje, alebo k predmetu sťažnosti.

6.5. Sťažnosť je prešetrená prerokovaním zápisnice o prešetrení sťažnosti. Poverený zamestnanec vyhotovuje zápisnicu o prešetrení sťažnosti.

6.6. Sťažnosť je vybavená odoslaním písomného oznámenia výsledku jej prešetrenia sťažovateľovi.

6.7. 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.

6.8. Vzhľadom na rôznorodosť zamerania sťažností a ich smerovanie do odborných činností DSS, sú na požiadanie riaditeľa 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 DSS.

7. Lehota na vybavenie sťažnosti

7.1. DSS je povinný sťažnosť vybaviť do 60 pracovných dní. Lehota začína plynúť prvým pracovným dňom nasledujúcim po dni doručenia sťažnosti.

7.2. Lehota na vybavenie sťažnosti začína plynúť prvým pracovným dňom nasledujúcim po dni jej doručenia do zariadenia.

7.3. Lehota na vybavenie sťažnosti podanej zariadeniu elektronickou poštou so zaručením elektronickým podpisom začína plynúť prvým pracovným dňom nasledujúcim po dni doručenia písomného potvrdenia.

7.4. Ak je sťažnosť náročná na prešetrenie, môže sa lehota predĺžiť pred jej uplynutím o 30 pracovných dní. Predĺženie lehoty sa oznámi sťažovateľovi bezodkladne, písomne, s uvedením dôvodu.

8. Záverečné ustanovenia

8.1. Každý, kto je príslušný na prešetrenie a vybavenie sťažností je povinný postupovať v súlade s ustanoveniami zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach.

8.2. Ten, kto sťažnosť vybavuje podľa tejto smernice, je oprávnený kontrolovať, či sa opatrenia prijaté na odstránenie nedostatkov a príčin ich vzniku riadne plnia.

8.3. O skutočnostiach, ktoré sa dozvedeli pri vybavovaní sťažností sú zamestnanci DSS 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.

8.4. Táto smernica nadobúda účinnosť dňa 02.01.2025.

9 Evidovanie a archivovanie

Evidovanie a archivovanie upravuje Registratúrny poriadok zariadenia, ktorý je schválený zriaďovateľom, Ministerstvom vnútra Slovenskej republiky, Štátnym archívom v Bratislave, v súlade so zákonom NR SR č. 395/2002 Z. z. o archívoch a registratúrach a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.

10 Súvisiace dokumenty

15.1 Externé

- Zákon č. 395/2002 Z. z. o archívoch a registratúrach a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.
- Zákon č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách a o zmene a doplnení zákona č. 455/1991 Zb. o živnostenskom podnikaní (živnostenský zákon) v znení neskorších predpisov.
- Zákon č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov.

15.2. Interné

- Príručka kvality.
- Príručka implementácie štandardov kvality.
- Procesy.
- Registratúrny poriadok.

Prílohy

Príloha č. 1 Záznam o podanej sťažnosti
Príloha č. 2 Záznam o ústnej sťažnosti
Príloha č. 3 Záznam o odložení sťažnosti
Príloha č. 4 Upovedomenie sťažovateľa o odložení
Príloha č. 5 Výzva sťažovateľa na spoluprácu a doplnenie informácií
Príloha č. 6 Zápisnica o prešetrení sťažnosti
Príloha č. 7 Oznámenie o výsledku prešetrenia sťažnosti sťažovateľovi
Príloha č. 8 Postúpenie sťažnosti
Príloha č. 9 Evidencia podaných sťažností
Príloha č. 10 Pripomienkové konanie k dokumentu (len jeden výtlačok)
Príloha č. 11 Oboznámenie pracovníkov s dokumentom (len jeden výtlačok)
Príloha č. 12 Zmenový list [formulár]
Príloha č. 13 Pripomienky k materiálom [formulár]
Príloha č. 14 Validácia a riadenie zmien v dokumentoch [formulár]

Rozdeľovník

VÝTLAČOK	MIESTO	Dátum prevzatia	Podpis
Originál č. 1	Manažér kvality		
Originál č. 2	Vlastník procesu		
Kópia č. 1	Hlavná sestra		
Kópia č. 2	Sociálna pracovníčka		
Kópia č. 3	Mzdárka- Personalistka		
Kópia č. 4	Vedúca stravovacieho úseku		

Príloha č. 1

Z Á Z N A M
o podanej sťažnosti

(vzor)

Poradové číslo sťažnosti: .....

Dátum prijatia sťažnosti:.....
Dátum evidencie sťažnosti:.....

ÚDAJE O SŤAŽOVATEĽOVI

Meno a priezvisko: .....
Adresa trvalého (alebo prechodného) pobytu: .....

ÚDAJE O SŤAŽNOSTI

Predmet sťažnosti:.....
.....
Osoba komu smerovala sťažnosť':.....

Výsledok prešetrenia:.....

Dátum vybavenia sťažnosti:.....

Podpis a funkcia osoby, ktorá sťažnosť prešetrovala: .....

Príloha č. 2

Z Á Z N A M
o ústnej sťažnosti
(vzor)

ÚDAJE O SŤAŽOVATEĽOVI:

Meno a priezvisko sťažovateľa: .....
Adresa trvalého (alebo prechodného) pobytu: .....
.....

ÚDAJE O SŤAŽNOSTI:

1. Predmet sťažnosti:.....
.....
2. Osoba komu smeruje sťažnosť:* .....
3. Sťažnosť poukazuje na nedostatky:* .....
4. Sťažovateľ sa domáha:* .....
(nehodiace sa škrtnite)*

Dňa..... o .....hod.
(Dátum a čas spísania záznamu)

Záznam vyhotovil : .....
(Meno a priezvisko zamestnanca)

Zamestnanci, prítomní pri ústnom podaní sťažnosti : .....
(Meno a priezvisko) .....

.....
(Podpis sťažovateľa)

Poznámka:

Ak sťažovateľ odmietne záznam podpísať, DSS pre dospelých vo Veľkom Mederi záznam odloží s poznámkou o odmietnutí podpísania.

Príloha č. 3

ZÁZNAM
o odložení sťažnosti
(vzor)

Domov sociálnych služieb pre dospelých vo Veľkom Mederi , podľa § 6 ods. 1 písm. a) – h)*/ zákona NR SR č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov

odkladá

sťažnosť proti.....
sťažovateľa.....
vo veci.....
z dôvodu, že predmetná sťažnosť*.....

**Uviesť 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, 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.

Zapísal:

Vo Veľkom Mederi, dňa:

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

Príloha č. 4

UPOVEDOMENIE SŤAŽOVATEĽA O ODLOŽENÍ SŤAŽNOSTI (vzor)

Váž.
.....

.....

.....
(*sťažovateľ*)

Sťažnosť číslo/zo dňa **Vybavuje/linka** **Vo Veľkom Mederi, dňa**

VEC
Odloženie sťažnosti – upovedomenie

Domovu sociálnych služieb pre dospelých vo Veľkom Mederi bola dňa ..... doručená Vaša sťažnosť vo veci .....

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

***uviesť 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) 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 –netýka sa DSS Veľký Meder,*
g) mu bola zaslaná na vedomie alebo
h) sťažovateľ neposkytol spoluprácu podľa § 16 ods. 1.

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

S pozdravom ----------
(meno, priezvisko, podpis a funkcia)

Príloha č. 5

VÝZVA SŤAŽOVATEĽA NA SPOLUPRÁCU A DOPLNENIE INFORMÁCIÍ
(vzor)

Váž.

.....
.....
.....
(*sťažovateľ*)

Sťažnosť číslo/zo dňa **Vybavuje/linka** **Vo Veľkom Mederi, dňa**

VEC
Výzva na spoluprácu a doplnenie informácií

Domovu sociálnych služieb pre dospelých vo Veľkom Mederi bola dňa ..... doručená Vaša sťažnosť vo veci .....

Vzhľadom k tomu, že predmetná sťažnosť nespĺňa náležitosti podľa § 5 ods. 3 zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach, žiadame Vás v súlade s § 16 citovaného zákona, aby ste v lehote do desať pracovných dní od doručenia tejto písomnej výzvy doplnili Vašu sťažnosť
o .....
.....
.....

V prípade, že Vašu sťažnosť v stanovenej lehote nedoplníte, sťažnosť bude s poukazom na ustanovenie § 6 ods. 1 písm. h) zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach odložená.

S pozdravom ----------
(*meno, priezvisko, podpis a funkcia*)

Príloha č. 6

Z Á P I S N I C A
o prešetrení sťažnosti

ÚDAJE O SŤAŽOVATEĽOVI

Meno a priezvisko sťažovateľa: .....

Adresa trvalého (alebo prechodného) pobytu: .....

ÚDAJE O SŤAŽNOSTI

1. **Predmet sťažnosti**:.....
   .....
2. **Osoba, na ktorú sa sťažovateľ sťažoval:**.....

ÚDAJE O PREŠETRENÍ SŤAŽNOSTI

1. Miesto, kde sa prešetrovala sťažnosť: .....
2. Sťažnosť prešetrovali:.....
   (Titul, meno, priezvisko a funkcia zamestnancov, ktorí sťažnosť prešetrovali)
3. Obdobie prešetrovania sťažnosti:.....
4. Na prešetrenie sťažnosti bol prizvaný:.....
   (Titul, meno, priezvisko a funkcia) .....
5. Sťažnosť obsahovala tieto body: .....
   .....
6. Pri prešetrovaní jednotlivých bodov sťažnosti sa zistili tieto skutočnosti:.....
   .....
7. Bola sťažnosť odložená (áno/nie) Dátum:.....
   Dôvod:.....
8. Výzva o spoluprácu (áno/nie) Dátum:.....
   Dôvod:.....

ZÁVERY

Na základe zistených nedostatkov boli prijaté nasledovné závery:.....
.....

Zodpovedná osoba za zistené nedostatky a prijatia opatrení na odstránenie zistených nedostatkov..... V termíne do.....
(Titul, meno, priezvisko a funkcia)

Zodpovedná osoba za predloženie správy o splnení opatrení.....V termíne do.. .....
(*Titul, meno, priezvisko a funkcia)*

Zodpovedná osoba za vyhotovenie zápisnice o prešetrení sťažnosti.....V termíne do.....
(Titul, meno, priezvisko a funkcia)

Zodpovedná osoba oznámiť sťažovateľovi výsledok prešetrenia .....V termíne do.....
(*Titul, meno, priezvisko a funkcia)*

Dátum vyhotovenia zápisnice:.....

Obsah zápisnice bol prerokovaný so zodpovednou osobou .....
(Titul, meno, priezvisko, podpis a funkcia)

Sťažovateľ bol oboznámený s opatreniami.....
(*Podpis*)

Zápisnicu odmietol podpísať / odmietol sa oboznámiť s jej obsahom / odmietol splniť povinnosti uvedené v nej:..... Dôvod.....
(*Titul, meno, priezvisko a funkcia zamestnanca*)

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

Príloha č. 7

OZNÁMENIE
o výsledku prešetrenia sťažnosti
(vzor)

Váž.
.....

.....

.....
(*sťažovateľ*)

Sťažnosť číslo/zo dňa **Vybavuje/linka** **Vo Veľkom Mederi, dňa**

VEC
Oznámenie výsledku prešetrenia sťažnosti

Domovu sociálnych služieb pre dospelých vo Veľkom Mederi bola dňa ..... doručená Vaša sťažnosť vo veci ..... *(opísať predmet sťažnosti)*.....

Po dôkladnom posúdení Vašej sťažnosti bolo zistené, že Vaša sťažnosť je * *opodstatnená/neopodstatnená*.
/vybrať

Odôvodnenie výsledku prešetrenia sťažnosti:
.....
.....
.....
.....

(Uviesť 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 viac 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.)

S pozdravom

---
riaditeľ DSS pre dospelých vo Veľkom Mederi

Príloha č. 8

OZNÁMENIE
o postúpení sťažnosti
(vzor)

Váž.
.....

.....

.....
(*sťažovateľ*)

Sťažnosť číslo/zo dňa	**Vybavuje/linka**	**Vo Veľkom Mederi, dňa**

VEC
Postúpenie sťažnosti

Domovu sociálnych služieb pre dospelých vo Veľkom Mederi bola dňa ..... doručená Vaša sťažnosť vo veci ..... *(opísať predmet sťažnosti)*.....
.....

Predmetnú sťažnosť postupujeme na vybavenie príslušnému orgánu v súlade s § 9 a § 11 zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach.

S pozdravom

---
riaditeľ DSS pre dospelých vo Veľkom Mederi

Príloha č. 9 **Evidencia podaných sťažností**

P.č.	Dátum doručenia a evidencie sťažnosti	Predmet sťažnosti	Podanie od	Dátum vybavenia sťažnosti	Výsledok prešetrenia sťažnosti	Prijaté opatrenia	Termíny ich splnenia	Dátum oznámenie o výsledku prešetrenia sťažnosti sťažovateľovi