



## Centrum sociálnych služieb Terchová

Andreja Hlinku 234/8, 013 06 Terchová

v zriaďovateľskej pôsobnosti Žilinského samosprávneho kraja

### Organizačná smernica

# SŤAŽNOSTI, PETÍCIE A NEZHODY

OS 16/23

	Titul, meno, priezvisko	Podpis	Dátum vypracovania	Dátum schválenia	Účinnosť
Vypracoval:	Mgr. Jana Hanuliaková		27. 07. 2023	27. 07. 2023	01. 08. 2023
Schválil:	Mgr. Martina Lašutová				

#### POKYNY PRE UŽÍVANIE ORGANIZAČNEJ SMERNICE

- Smernica musí byť uložená takým spôsobom, aby bola prístupná všetkým pracovníkom, ktorí ju využívajú pri práci
- Vedúci úseku preukázateľne oboznámi podriadených pracovníkov s obsahom tejto smernice
- Vedúci úseku zodpovedá za kontrolu dodržiavania tejto smernice
- Každý užívateľ v prípade potreby môže podať návrh na zmenu spracovateľovi
- Smernica je majetkom Centra sociálnych služieb Terchová, nesmie byť rozmnožovaná, odnášaná z organizácie a odovzdaná tretím osobám

Výtlačok č.:1

Číslo výtlačku	Titul, meno, priezvisko	Podpis	Dátum pridelenia/ odovzdania
1.	Mgr. Martina Lašutová -riadiateľka		papierovo
2.	Mgr. Jana Holúbková – ekonómka		elektronicky
3.	Nástenka – zamestnanci Nástenka – prijímatelia sociálnej služby		

Názov dokumentu		Revízia:
Sťažnosti a petície		Zmena:
		Strana 2 z 30

## OBSAH

<b>1. ÚČEL .....</b>	<b>3</b>
<b>2. ROZSAH PLATNOSTI .....</b>	<b>3</b>
<b>3. POUŽITÉ POJMY, SKRATKY A SYMBOLY .....</b>	<b>3</b>
3.1. Použité pojmy.....	3
3.2. Použité skratky.....	5
<b>4. POPIS ČINNOSTÍ .....</b>	<b>5</b>
4.1. Charakteristika sťažnosti, ostatných podaní a iných podaní.....	5
4.2. Podávanie sťažností a iných podaní.....	6
4.3. Podávanie sťažností a iných podaní anonymne, alebo prostredníctvom dotazníkov.....	6
4.4. Podávanie sťažností a iných podaní prostredníctvom komunitných stretnutí.....	7
4.5. Odloženie sťažnosti a iného podania.....	7
4.6. Utajenie totožnosti sťažovateľa.....	7
4.7. Prijímanie a evidencia sťažností a iných podaní.....	8
4.8. Príslušnosť na vybavenie sťažností a iných podaní.....	8
4.9. Lehoty na vybavenie sťažností a iných podaní .....	9
4.10. Oboznamovanie s obsahom sťažnosti a iných podaní.....	9
4.11. Spolupráca sťažovateľa.....	9
4.12. Prešetrenie sťažností a podaní.....	9
4.13. Oznámenie výsledku prešetrenia sťažnosti a iného podania.....	10
4.14. Petície.....	11
4.15. Archivácia a kontrola vybavovania sťažností, petícií a ostatných podaní.....	12
4.16. Začiatok.....	13
4.17. Centrálna evidencia nezhôd, sťažností, petícií.....	13
4.18. Prvotné preskúmanie nezhody, sťažnosti, petícia.....	13
4.19. Identifikácia stavu.....	13
4.20. Oprávnenosť nezhody, sťažnosti, petície.....	13
4.21. Okamžité opatrenie.....	13
4.22. Analýza problému.....	14
4.23. Realizácia opatrenia.....	14
4.24. Kontrola realizovanej nápravy, resp. NO/PO.....	14
4.25. Kontrola účinnosti realizovaného opatrenia.....	14
4.26. Identifikácia stavu dodávateľskej reklamácie.....	15
4.27. Je reklamácia opodstatnená?.....	15
4.28. Riešenie reklamácie u dodávateľa.....	15
4.29. Vysporiadanie reklamácie.....	15
4.30. Bola uznaná reklamácia dodávateľom?.....	16
4.31. Koniec.....	16
<b>5. SÚVISIACE PREDPISY .....</b>	<b>16</b>
5.1. Externé predpisy.....	16
5.2. Interné predpisy.....	16
<b>6. PRÍLOHY .....</b>	<b>17</b>

Názov dokumentu		Revízia:
Sťažnosti a petície		Zmena:
		Strana 3 z 30

## 1. ÚČEL

Táto organizačná smernica (ďalej len OS) stanovuje v súlade so zákonom NR SR č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach a zákonom č. 85/1990 Zb. o petičnom práve v znení zákona č. 242/1998 Z. z., čo sa považuje alebo nepovažuje za sťažnosť podľa zákona, stanovuje postup pri podávaní, prijímaní, evidovaní, prešetrovaní a písomnom oznámení výsledku prešetrovania sťažnosti alebo prekontrolovania sťažnosti a taktiež aj petícií v Centre sociálnych služieb Terchová. Výsledkom je znižovanie nedostatkov v kvalite poskytovaných služieb a hlavne zamedzenie opakovaniu sa príčin nezhôd, sťažností a petícií. 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 1.10 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“) a zákona 345/2022 Z. z. Zákon o inšpekcii v sociálnych veciach . Dopĺňa realizáciu Príručky implementácie štandardov kvality kvality.

## 2. ROZSAH PLATNOSTI

OS platí pre všetky organizačné úseky Centra sociálnych služieb Terchová odo dňa účinnosti a je záväzná pre všetkých zamestnancov.

## 3. POUŽITÉ POJMY, SKRATKY A SYMBOLY

### 3.1. Použité pojmy

#### **Sociálna služba**

je odborná, obslužná alebo ďalšia činnosť alebo súbor týchto činností, ktoré sú zamerané na prevenciu vzniku, riešenie alebo zmiernenie nepriaznivej sociálnej situácie fyzickej osoby, rodiny alebo komunity. Služi na zachovanie, obnovu alebo rozvoj schopností fyzickej osoby viesť samostatný život, zameriava sa na zabezpečenie nevyhnutných podmienok na uspokojovanie základných životných potrieb fyzickej osoby, na riešenie jej krízovej situácie a na prevenciu sociálneho vylúčenia fyzickej osoby a rodiny.

#### **Kvalita**

Miera s akou súbor vlastných charakteristík spĺňa požiadavky.

#### **Požiadavka**

Potreba, alebo očakávanie, ktoré sa určia, všeobecne sa predpokladajú alebo sú povinné.

#### **Spokojnosť zákazníka**

Zákazníkom vnímaná úroveň, do akej sa splnili jeho požiadavky.

Zákazníci pre CSS Terchová sú:

- prijímatelia sociálnej služby a rodinní príslušníci
- zainteresovaná strana - zástupcovia inštitúcií, médiá, verejnosť, odborníci v oblasti poskytovaných služieb, kontrolné orgány
- sponzori

#### **Zhoda**

Splnenie požiadavky.

Názov dokumentu		Revízia:
Sťažnosti a petície		Zmena:
		Strana 4 z 30

## Nezhoda

Nesplnenie požiadavky.

### Nezhody sťažnosti, petície sú :

#### 1. Nezhody v rámci organizácie

- a) prijímateľ sociálnej služby – prijímateľ sociálnej služby
  - ohováranie
  - osočovanie
  - fyzické napádanie
- b) prijímateľ sociálnej služby - zariadenia

#### Nespokojnosť so sociálnymi službami

- nespokojnosť so stravou
- nespokojnosť s ubytovaním
- nespokojnosť s upratovaním, praním a žehlením
- nespokojnosť s pomocou pri odkázanosti
- nespokojnosť s ošetrovateľskou starostlivosťou
- nespokojnosť s ponúkanými aktivitami
- nespokojnosť s výškou úhrady
- nespokojnosť s domácim poriadkom a iné.....

#### prijímateľ sociálnej služby- okolie

#### c) zamestnanec- zamestnanec

- finančné ohodnotenie
- pridelovanie úloh
- čerpanie dovolení
- zastupovanie
- neplnenie si povinností

#### d) nadriadený zamestnanec- zamestnanec

- neplnenie si povinností
- nedodržanie termínov
- nekvalitná práca
- nesprávna interpretácia úloh

#### f) Písomná sťažnosť zákazníkov

#### 2. Nezhody dodávateľské

##### a) dodávané služby

- preprava prijímateľov sociálnej služby
- vyšetrenie prijímateľov sociálnej služby u lekárov
- nákup farmaceutík

##### b) dodaný materiál

- technika, zariadenia v majetku CSS Terchová
- technika, zariadenia v majetku prijímateľa sociálnej služby
- Potraviny
- Ostatný materiál vo vlastníctve zariadenia
- Ostatný materiál vo vlastníctve PSS (pomôcky osobnej hygieny, prostriedky osobnej spotreby, obuv, šaty.....)

Názov dokumentu		Revízia:
Sťažnosti a petície		Zmena:
		Strana 5 z 30

### 3.2. Použité skratky

Skratka	Názov
CSS Terchová	Centrum sociálnych služieb Terchová
NO	Nápravné opatrenia
NR SR	Národná rada Slovenskej republiky
OS	Organizačná smernica
PO	Preventívne opatrenia
ŽSK	Žilinský samosprávny kraj

## 4. POPIS ČINNOSTÍ

### 4.1. Charakteristika sťažnosti, ostatných podaní a iných podaní

**Sťažnosť** je podanie fyzickej alebo právnickej osoby (ďalej len „sťažovateľ“), ktorým:

- sa domáha ochrany svojich práv alebo právom chránených záujmov, o ktorých sa domnieva, že boli porušené činnosťou alebo nečinnosťou (ďalej len „činnosť“) zamestnancov CSS Terchová,
- poukazuje na konkrétne nedostatky, najmä na porušenie právnych predpisov.

Ak podanie obsahuje viacero častí, z ktorých niektoré nie sú sťažnosťou podľa bodu 4.1, ako sťažnosť budú vybavené iba tie časti podania, ktoré sú sťažnosťou podľa zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach. Časti podania, ktoré nie sú sťažnosťou, CSS Terchová sťažovateľovi nevráti a v oznámení výsledku prešetrenia sťažnosti uvedie dôvody ich neprešetrenia.

Ak podanie má časti, ktoré sú sťažnosťami, avšak na vybavenie ktorých nie je CSS Terchová príslušné, vybaví iba tie časti sťažnosti, na ktorých vybavenie je príslušné. Ostatné časti sťažnosti postúpi orgánu verejnej správy príslušnému na ich vybavenie.

**Sťažnosťou** podľa tohto zákona **nie je** podanie, ktoré:

- nie je označené ako sťažnosť, resp. je označené ako sťažnosť, ale z obsahovej stránky nespĺňa náležitosti sťažnosti,
- 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,
- poukazuje na konkrétne nedostatky v činnosti CSS Terchová, ktorých odstránenie alebo vybavenie je upravené iným právnym predpisom,
- je sťažnosťou podľa osobitného predpisu,
- smeruje proti rozhodnutiu CSS Terchová vydanému v konaní podľa iného právneho predpisu,
- sťažnosťou podľa tohto zákona nie je ani podanie doručené CSS Terchová, v ktorom upozorňuje na nedostatky v činnosti inej organizácie
- podanie, ktoré spĺňa náležitosti sťažnosti, ale bolo zaslané iba na vedomie, pričom inému orgánu verejnej správy bolo adresované na priame vybavenie.

V týchto prípadoch sa jedná o **ostatné podania**. Ostatné podania sa vybavujú podľa osobitných predpisov (napr. zákon NR SR č. 485/2013, ktorým sa mení a dopĺňa zákon č. 448/2008 Z. z. o

Názov dokumentu		Revízia:
Sťažnosti a petície		Zmena:
		Strana 6 z 30

sociálnych službách v zn. n. p., zákon NR SR č. 71/1967 Zb. o správnom konaní v zn. n., zákon NR SR č. 211/2000 o slobodnom prístupe k informáciám v zn. n. p. a pod.).

Ostatné podania, na vybavovanie ktorých sa nevzťahujú iné právne predpisy sa považujú za **iné podania** (ďalej len iné podania). CSS Terchová iné podanie označené ako sťažnosť vráti tomu, kto ho podal, bezodkladne po tom, čo zistí, že nie je sťažnosťou, najneskôr do 30 pracovných dní od jeho doručenia, s uvedením dôvodu.

#### **4.2. Podávanie sťažností a iných podaní**

Sťažnosť a iné podanie možno podať písomne, ústne, alebo elektronickou poštou. Sťažnosť a iné podanie musí obsahovať meno, priezvisko, adresu trvalého pobytu alebo prechodného pobytu sťažovateľa.

Ak sťažnosť a iné podanie podáva právnická osoba, musí obsahovať jej názov a sídlo, meno a priezvisko osoby oprávnenej za ňu konať. Sťažnosť a iné podanie musí byť čitateľné a zrozumiteľné. Musí z nich byť jednoznačné proti komu smerujú, na aké nedostatky poukazujú, čoho sa sťažovateľ domáha (ďalej len "predmet sťažnosti a iného podania") a musia byť sťažovateľom podpísaná.

Sociálna pracovníčka alebo iný určený zamestnanec CSS Terchová vyhotoví o ústnej sťažnosti a inom ústnom podaní, ktoré nemožno vybaviť ihneď pri ich podaní, písomný Záznam o ústnej sťažnosti (Príloha č. 4). Sociálna pracovníčka alebo určený zamestnanec CSS Terchová nie je povinný záznam vyhotoviť, ak s ním sťažovateľ pri ústnom podávaní sťažnosti a inom podaní nespolupracuje, alebo ak sa domáha činnosti v rozpore s právnymi predpismi. Ak sťažovateľ odmietne vyhotovenie záznamu, sociálna pracovníčka alebo určený zamestnanec CSS Terchová takúto sťažnosť a iné podanie neprijme.

Ak sťažovateľ odmietne záznam podpísať, sociálna pracovníčka alebo určený zamestnanec CSS Terchová záznam odloží s poznámkou o odmietnutí podpísania.

Sťažnosť a iné podanie podaná elektronickou poštou sa považuje za písomnú iba vtedy, ak ju sťažovateľ do piatich pracovných dní od jej podania písomne potvrdí podpisom, inak sa sťažnosť a iné podanie odloží. Sťažnosť a iné podanie podaná elektronickou poštou so zaručeným elektronickým podpisom sa považuje za písomnú sťažnosť a iné podanie.

Písomnosti súvisiace s vybavovaním sťažnosti a iných podaní, ktoré podalo viac sťažovateľov spoločne a nie je v nej určené komu z nich sa majú doručovať, CSS Terchová zašle sťažovateľovi, ktorý je uvedený ako prvý.

Ak si sťažovateľ zvolí zástupcu, ktorý v jeho mene podáva sťažnosť a iné podanie, súčasťou sťažnosti a iného podania musí byť úradne osvedčené splnomocnenie (ďalej len "splnomocnenie") zastupovať sťažovateľa pri podaní sťažnosti a iného podania a pri úkonoch súvisiacich s vybavovaním sťažnosti a iných podaní.

Sťažnosť a iné podanie adresovaná zamestnancovi, vedúcemu alebo riaditeľovi CSS Terchová je sťažnosťou podanou organizácii.

#### **4.3. Podávanie sťažností a iných podaní anonymne, alebo prostredníctvom dotazníkov**

Prijímatelia sociálnej služby, rodinní príslušníci prijímateľov, alebo záujemcovia o sociálnu službu v CSS Terchová môžu vyjadriť svoje sťažnosti, nespokojnosť, alebo nezhody aj anonymne a to písomne - vyplnením dotazníkov, ktoré sú k dispozícii na nástenke vo vstupnej chodbe. Písomné sťažnosti, formou vyplnených dotazníkov môžu vhoďiť :

1. do schránky „Názory , podnety, pripomienky“ vo vstupnej chodbe zariadenia

Názov dokumentu		Revízia:
Sťažnosti a petície		Zmena:
		Strana 7 z 30

2. do schránky „Schránka dôvery“ na II. poschodí zariadenie
3. alebo schránky „Hodnotenie zrozumiteľnosti“ na dverách kancelárie sociálnej pracovníčky.

V CSS Terchová sa používajú tieto Dotazníky:

1. Dotazník spokojnosti prijímateľa sociálnej služby
2. Dotazník spokojnosti príbuzní
3. Alternatívny dotazník spokojnosti prijímateľa sociálnej služby
4. Dotazník hodnotenia stravy
5. Dotazník hodnotenia zrozumiteľnosti

Anonymné podanie sťažnosti, alebo vyjadrenia nespokojnosti prostredníctvom dotazníkov, CSS Terchová zaeviduje, rieši a vyhodnocuje. Oboznámenie s výsledkom riešenia týchto sťažností, podaní alebo nespokojnosťou je prostredníctvom komunitných stretnutí a vyvesením na nástenke vo vstupnej chodbe zariadenia.

#### **4.4. Podávanie sťažností a iných podaní prostredníctvom komunitných stretnutí**

Sťažnosti, podnety a iné podania, ktoré prijímateľa sociálnej služby vyjadria na komunitných stretnutiach sú riešené operatívne a s výsledkami riešenia týchto sťažností sú prijímateľa oboznámení prostredníctvom komunitných stretnutí.

#### **4.5. Odloženie sťažnosti a iného podania**

CSS Terchová sťažnosť a iné podanie odloží, ak:

- neobsahuje potrebné náležitosti,
- je z nej zrejmé, že vo veci, ktorá je predmetom sťažnosti, koná súd, prokuratúra alebo iný orgán činný v trestnom konaní,
- zistí, že sťažnosť a iné podanie sa týka inej osoby, než ktorá ju podala a nie je priložené splnomocnenie,
- od udalosti, ktorej sa predmet sťažnosti a iného podania týka, uplynulo v deň jej doručenia viac než päť rokov,
- ide o ďalšiu opakovanú sťažnosť a iné podanie podľa § 21 ods. 2 zákona č. 9/2009,
- ide o sťažnosť a iné podanie proti vybaveniu sťažnosti a iného podania,
- mu bola zaslaná na vedomie,
- sťažovateľ neposkytol spoluprácu.

Ak sťažnosť a iné podanie nie je čitateľné alebo zrozumiteľné, alebo ak chýbajú informácie potrebné na ich prešetrenie, CSS Terchová písomne vyzve sťažovateľa, aby sťažnosť a iné podanie v zákonnej lehote doplnil, súčasne ho poučí, že inak sťažnosť a iné podanie odloží.

CSS Terchová odloží sťažnosť a iné podanie, ktorú sťažovateľ pred jej vybavením písomne vezme späť alebo ak sťažovateľ písomne organizácii pred jej vybavením oznámi, že na ich vybavení netrvá.

O odložení sťažnosti a iného podania a dôvodoch ich odloženia CSS Terchová sťažovateľa písomne upovedomí do desiatich pracovných dní od odloženia sťažnosti a iného podania.

Podanie sťažnosti a iného podania sa nesmie stať podnetom ani dôvodom na vyvodzovanie dôsledkov, ktoré by sťažovateľovi spôsobili akúkoľvek ujmu. Informácie, ktoré obsahuje dokumentácia súvisiaca s vybavovaním sťažnosti a iných podaní, sa nespístupňujú.

#### **4.6. Utajenie totožnosti sťažovateľa**

Názov dokumentu		Revízia:
Sťažnosti a petície		Zmena:
		Strana 8 z 30

Totožnosť sťažovateľa je CSS Terchová povinný utajiť, ak o to sťažovateľ požiada, alebo ak je to v záujme vybavenia sťažnosti a iného podania. Pri prešetrovaní takejto sťažnosti a iného podania sa používa ich odpis, alebo, ak je to možné, ich kópia, bez uvedenia údajov, ktoré by identifikovali sťažovateľa. Každý, komu je totožnosť sťažovateľa známa, je povinný o nej zachovať mlčanlivosť.

Ak sťažovateľ požiadal o utajenie svojej totožnosti, ale predmet sťažnosti a iného podania neumožňuje jej prešetrenie bez uvedenia niektorého z údajov o jeho osobe, organizácia o tom sťažovateľa bezodkladne upovedomí. Súčasne ho poučí, že vo vybavovaní sťažnosti a iného podania bude pokračovať len vtedy, ak v určenej lehote písomne udelí súhlas s uvedením potrebného údajov o svojej osobe. Sťažnosť a iné podanie, v ktorej sťažovateľ požiadal o utajenie svojej totožnosti, na ktorej vybavenie CSS Terchová nie je príslušný, najneskôr do desiatich pracovných dní od jej doručenia vráti sťažovateľovi s uvedením dôvodu.

#### **4.7. Prijímanie a evidencia sťažností a iných podaní**

CSS Terchová je povinné sťažnosť a iné podanie prijať. Prijatú sťažnosť, ktorej vybavenie nie je príslušné, postúpi najneskôr do desiatich pracovných dní od doručenia orgánu verejnej správy príslušnému na jej vybavenie a zároveň o tom upovedomí sťažovateľa.

Centrálnu evidenciu sťažností a evidenciu iných podaní v CSS Terchová za organizáciu vedie zamestnanec na základe poverenia riaditeľa CSS Terchová (Príloha č.2). Evidencia sťažností a iných podaní sa vedie jednotne v Centrálnnej evidencii nezhôd, sťažností a petícií (Príloha č.1).

Evidencia anonymných sťažností a iných podaní sa vedie v rozsahu, v akom to ich obsah umožňuje.

Opakovaná sťažnosť a iné podanie a ďalšia opakovaná sťažnosť a iné podanie sa eviduje v roku, v ktorom bola doručená. V poznámke sa uvedie číslo sťažnosti a iného podania, s ktorou súvisia.

#### **4.8. Príslušnosť na vybavenie sťažností a iných podaní**

Všetky sťažnosti a iné podania, ktoré boli doručené do organizácie sa doručia riaditeľovi na posúdenie. Následne sa cez podateľňu postúpia na vybavenie príslušnému zamestnancovi, ktorého určí riaditeľ organizácie.

Riaditeľ organizácie podľa obsahu, zamerania a závažnosti sťažnosti a iného podania určí spôsob a postup ich prešetrenia. V nadväznosti na určený spôsob prešetrenia postúpi sťažnosť a iné podanie na vybavenie príslušnému vedúcemu zamestnancovi, resp. sociálnej pracovníčke.

Sťažnosti a iné podania prešetruje:

- (a) príslušný vedúci zamestnanec organizácie, ak ide o sťažnosť a iné podanie podané na zamestnanca organizácie,
- (b) riaditeľ organizácie, ak ide o sťažnosť a iné podanie podané na vedúceho zamestnanca, alebo o opakovanú sťažnosť a iné podanie na zamestnanca organizácie,
- (c) sociálni pracovníci ak ide o sťažnosť a iné podanie prijímateľov sociálnej služby.

Na vybavenie sťažnosti a iných podaní podaných proti riaditeľovi organizácie je príslušný Žilinský samosprávny kraj.

Sťažnosť a iné podanie nesmie byť pridelená na prešetrovanie a vybavenie tomu, proti komu smeruje, ani zamestnancovi v jeho riadiacej pôsobnosti.

Z prešetrovania a vybavenia sťažnosti a iných podaní je vylúčený:

- a) zamestnanec organizácie príslušný na vybavenie sťažnosti a iného podania, ak sa zúčastnil na činnosti, ktorá je predmetom sťažnosti,
- b) ten, o koho nepredpojatosti možno mať pochybnosti vzhľadom na jeho vzťah k sťažovateľovi, jeho



Názov dokumentu		Revízia:
Sťažnosti a petície		Zmena:
		Strana 9 z 30

zástupcovi, k zamestnancovi organizácie, proti ktorému sťažnosť a iné podanie smeruje, alebo k predmetu sťažnosti a iného podania.

#### **4.9. Lehoty na vybavenie sťažností a iných podaní**

Organizácia je povinná sťažnosť vybaviť do 30 pracovných dní. Lehota na vybavenie sťažnosti začína plynúť prvým pracovným dňom nasledujúcim po dni doručenia písomného potvrdenia. Ak písomné potvrdenie obsahuje iné údaje než sťažnosť a iné podanie podané telefaxom alebo elektronickou poštou, CSS Terchová sťažnosť a iné podanie podané telefaxom alebo elektronickou poštou odloží.

Pri ich vybavovaní iných podaní sa nepostupuje podľa zákona o sťažnostiach, teda neplatia príslušné lehoty určené týmto zákonom na vybavenie, ale vždy je nutné prihliadať na závažnosť iného podania. Ak je sťažnosť a iné podanie náročné na prešetrenie, môže riaditeľ organizácie lehotu predĺžiť pred jej uplynutím o 30 pracovných dní, predĺženie lehoty sťažovateľovi písomne bezodkladne oznámi, s uvedením dôvodu.

Lehota na vybavenie sťažnosti a iných podaní začína plynúť prvým pracovným dňom nasledujúcim po dni jej doručenia organizácii na jej vybavenie; v prípade sporu o príslušnosť, lehota začína plynúť prvým pracovným dňom nasledujúcim po dni doručenia rozhodnutia.

#### **4.10. Oboznamovanie s obsahom sťažnosti a iných podaní**

CSS Terchová je povinný bezodkladne oboznámiť toho, proti komu sťažnosť iné podanie smeruje, s ich obsahom v takom rozsahu a čase, aby sa ich prešetrovanie nemohlo zmariť. Zároveň mu umožní vyjadriť sa k sťažnosti a inému podaniu, predkladať doklady, písomnosti, informácie a údaje potrebné na vybavovanie sťažnosti a iného podania.

#### **4.11. Spolupráca sťažovateľa**

CSS Terchová je oprávnený v nevyhnutnom rozsahu písomne vyzvať sťažovateľa na spoluprácu s poučením, že v prípade neposkytnutia spolupráce alebo jej neposkytnutia v stanovenej lehote sťažnosť a iné podanie odloží.

Lehota na poskytnutie spolupráce sťažovateľa je desať pracovných dní od doručenia písomnej výzvy sťažovateľovi. Sťažovateľ môže v odôvodnených prípadoch, ak preukáže, že lehota na poskytnutie spolupráce nie je dostatočná, písomne požiadať o jej primerané predĺženie.

Ak sťažovateľ preukáže, že z objektívnych dôvodov nemohol v čase, kedy ho organizácia vyzvala, spoluprácu poskytnúť, môže mu organizácia určiť novú lehotu na poskytnutie spolupráce.

V čase od odoslania výzvy na poskytnutie spolupráce do jej poskytnutia lehota na vybavenie sťažnosti a iného podania neplynie.

Bez poskytnutia potrebnej spolupráce organizácia vo vybavovaní sťažnosti a iného podania pokračuje, iba ak je to možné. Výsledok prešetrenia takejto sťažnosti a iného podania organizácia sťažovateľovi neoznami.

Pri vybavovaní sťažnosti možno požadovať súčinnosť aj od iných osôb s ich súhlasom.

CSS Terchová je povinné poskytnúť (byť súčinný) orgánu verejnej správy príslušnému na vybavenie sťažnosti doklady, iné písomnosti, vyjadrenia, informácie, údaje potrebné na vybavovanie sťažnosti, ako aj ďalšiu nevyhnutnú súčinnosť.

#### **4.12. Prešetrenie sťažností a podaní**

Názov dokumentu		Revízia:
Sťažnosti a petície		Zmena:
		Strana 10 z 30

Prešetrovaním sťažnosti a iných podaní 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. Ak je podanie sťažnosťou, poverený zamestnanec vyhotoví Zápisnicu o prešetrení sťažnosti (Príloha č. 3). Pri prešetrovaní sťažnosti a iných podaní sa vychádza z ich 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 a eviduje sa ako sťažnosť iba v tomto rozsahu. Ak sa sťažnosť skladá z viacerých samostatných bodov, prešetruje sa každý z nich. Ak nemožno sťažnosť a iné podanie alebo ich časť prešetriť, organizácia to uvedie v zápisnici o prešetrení sťažnosti a oznámi sťažovateľovi.

Sťažnosť je prešetrená prerokovaním zápisnice. Ak ju nemožno prerokovať, sťažnosť je prešetrené dorúčením jedného vyhotovenia zápisnice organizácii, v ktorom bola sťažnosť a iné podanie prešetrované.

Ak sa vedúci organizácie v ktorej sa sťažnosť prešetrovala, alebo ním splnomocnený zástupca odmietne oboznámiť so zápisnicou, alebo ak zápisnicu odmietne podpísať, organizácia, ktorá sťažnosť prešetrovala, uvedie tieto skutočnosti v zápisnici.

#### **4.13. Oznámenie výsledku prešetrenia sťažnosti a iného podania**

Sťažnosť a iné podanie je vybavená odoslaním písomného oznámenia výsledku ich prešetrenia sťažovateľovi. V oznámení sa uvedie, či je sťažnosť opodstatnená alebo neopodstatnená. Oznámenie musí obsahovať odôvodnenie výsledku prešetrenia sťažnosti a iného podania, ktoré vychádza zo zápisnice. Ak je sťažnosť opodstatnená, v oznámení sa uvedie, že organizácii, v ktorej sa sťažnosť prešetrovala, boli uložené povinnosti podľa § 19 ods. 1 písm. i) zákona č. 9/2010 Z. z.

Ak má sťažnosť a iné podanie viacero častí, musí písomné oznámenie obsahovať výsledok prešetrenia každej z nich. Ak je podanie sťažnosťou iba v časti, výsledok prešetrenia sa písomne oznamuje ako sťažnosť iba k tejto časti.

Opakovaná sťažnosť a iné podanie a ďalšia opakovaná sťažnosť a iné podanie je sťažnosť a iné podanie toho istého sťažovateľa, v tej istej veci, ak v nej neuvádza nové skutočnosti. Na vybavenie opakovanej sťažnosti a iného podania je príslušný zamestnanec, ktorý predchádzajúcu sťažnosť a iné podanie vybavil, ak to nie je v rozpore s § 12 zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach. Zamestnanec prekontroluje správnosť vybavenia predchádzajúcej sťažnosti a iného podania, o čom vyhotoví záznam. Ďalšia opakovaná sťažnosť a iné podanie sa odloží v zmysle zákona o sťažnostiach. Ak bola predchádzajúca sťažnosť a iné podanie vybavená správne, organizácia túto skutočnosť oznámi sťažovateľovi s odôvodnením a poučením, že ďalšie opakované sťažnosti a iné podania odloží. Ak sa prekontrolovaním vybavenia predchádzajúcej sťažnosti a iného podania zistí, že neboli vybavené správne, organizácia opakovanú sťažnosť a iné podanie prešetrí a vybaví. Sťažnosť a iné podanie iného sťažovateľa v tej istej veci, ktorú organizácia už vybavila, sa neprešetruje. Výsledok ich prešetrenia sa oznámi sťažovateľovi. Sťažnosť, v ktorej sťažovateľ vyjadruje nesúhlas s vybavovaním alebo odložením svojej predchádzajúcej sťažnosti a iného podania je novou sťažnosťou proti postupu organizácie pri vybavovaní sťažnosti alebo pri odložení sťažnosti. Sťažnosť proti postupu organizácie pri vybavovaní sťažnosti a iných podaní nie je opakovanou sťažnosťou, a to ani vtedy, ak v nej sťažovateľ opakuje skutočnosti z predchádzajúcej sťažnosti. Sťažnosť vybaví vedúci organizácie alebo ním splnomocnený zástupca, ak to nie je v rozpore s § 12 zákona. Ak sťažnosť nevybavil vedúci organizácie, na vybavenie sťažnosti je príslušný Žilinský samosprávny kraj.

Názov dokumentu		Revízia:
Sťažnosti a petície		Zmena:
		Strana 11 z 30

#### 4.14. Petície

Každý má právo sám alebo spoločne s inými obracať sa vo veciach verejného alebo iného spoločného záujmu na vedenie organizácie so žiadosťami, návrhmi a sťažnosťami (ďalej len petícia), ktoré patria do pôsobnosti organizácie.

Petíciou sa nesmie zasahovať do nezávislosti súdu (napr. zákon č. 311/2001 Z. z. Zákonník práce, zákon NR SR č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v zn. n. p.).

Petícia nesmie vyzývať k porušovaniu ústavy a zákonov, popieraniam alebo obmedzovaniu osobných, politických alebo iných práv osôb pre ich národnosť, rasu, pôvod, politické alebo iné zmýšľanie, náboženské vyznanie a sociálne postavenie, alebo k podnecovaniu nenávisťi a neznášanlivosti z týchto dôvodov alebo k násiliu alebo hrubej neslušnosti.

Vo výkone petičného práva sa nesmie nikomu brániť. Výkon tohto práva nesmie byť nikomu na ujmu.

Na zostavenie petície, obstaranie podpisov pod ňu a doručenie vedeniu organizácie môžu osoby podávajúce petíciu vytvoriť petičný výbor.

Členovia petičného výboru sú povinný určiť osobu, ktorá dovŕšila vek 18 rokov, na ich zastupovanie v styku s vedením organizácie.

Ak nie je vytvorený petičný výbor, musí sa v petícii určiť osoba, ktorá dovŕšila vek 18 rokov, na styk s vedením organizácie.

Pri zhromažďovaní podpisov sa postupuje podľa § 4 zákona č. 85/1990 Zb. o petičnom práve.

Petícia musí byť písomná a musí byť označená slovom „petícia“ a musí obsahovať predmet verejného, alebo iného spoločného záujmu podrobnosti upravuje zákon o petičnom práve 85/ 1990 Z. z. Prijatá petícia sú povinní všetci vedúci zamestnanci a túto sú povinní postúpiť riaditeľovi organizácie, ktorý zabezpečí jej vybavenie. Ak z obsahu petície vyplýva, že nie je príslušný vybaviť ju, petíciu do 10 dní postúpi príslušnému orgánu a oznámi to tomu, kto petíciu podal.

Ak petícia má také vecné nedostatky, ktoré neumožňujú jej prešetrovanie, riaditeľ organizácie vyzve osobu, ktorá petíciu podala, aby ich odstránila v primeranej lehote, najneskôr do 30 dní od vyzvania.

Ak sa nedostatky v tejto lehote neodstránia, petícia sa neprešetruje.

Ak ďalšie petície v tej istej veci neobsahujú nové skutočnosti, riaditeľ organizácie oznámi osobám, ktoré petíciu podali, stanovisko a spôsob vybavenia pôvodnej petície.

Riaditeľ organizácie je povinný zabezpečiť prešetrovanie a vybavenie petície tak, aby bol zistený skutkový stav veci, jeho súlad alebo rozpor s právnymi predpismi a verejným alebo iným spoločným záujmom. Zabezpečí písomné oznámenie o výsledku vybavenia petície do 30 dní od doručenia petície alebo od odstránenia jej nedostatkov osobe, ktorá podala petíciu, alebo osobe určenej na styk s orgánom verejnej správy. Ak nie je možné vybaviť petíciu v tejto lehote, riaditeľ organizácie zabezpečí oznámenie osobe, ktorá ju podala, že petícia bude vybavená v ďalšej 30-dňovej lehote.

Ak predmetom petície je:

(a) činnosť vedúceho zamestnanca, petíciu vybavuje komisia zriadená riaditeľom organizácie

(b) činnosť štatutárneho orgánu organizácie, na vybavenie petície je príslušný predseda samosprávneho kraja alebo hlavný kontrolór ŽSK, ak mu jej vybavenie zverilo zastupiteľstvo Žilinského samosprávneho kraja.

Ak vznikla petícia zo zhromaždenia, platia pre ňu ustanovenia § 4 zákona č. 85/1990 Zb. týchto zásad s tým, že musí byť uvedené z akého zhromaždenia vzišla a ako bola zhromaždením schválená. Petičným výborom sa v tomto prípade rozumie zvolávateľ zhromaždenia.

Názov dokumentu		Revízia:
Sťažnosti a petície		Zmena:
		Strana 12 z 30

Ten, kto podal petíciu, je na požiadanie vedenia organizácie povinný v primeranej lehote poskytnúť nevyhnutnú súčinnosť pri vybavovaní petície. Ak bez vážneho dôvodu neposkytne súčinnosť, nie je organizácia povinná petíciu vybaviť. O tomto následku musí byť ten, kto podal petíciu, písomne poučený, už pri požiadaní o súčinnosť pri vybavovaní petície. Orgány verejnej správy a nimi zriadené organizácie, ako aj štátne fondy a verejnoprávne inštitúcie sú povinné poskytnúť organizácii vybavujúcej petíciu potrebné doklady, iné písomnosti, vyjadrenia, informácie vrátane technických nosičov údajov na vybavenie petície, ako aj súčinnosť nevyhnutnú pri vybavovaní petície, ak osobitný predpis (napr. zákon NR SR č. 100/1996 Z. z. o ochrane štátneho tajomstva, služobného tajomstva, o šifrovanej ochrane informácií a o zmene a doplnení Trestného zákona v znení neskorších predpisov, zákon č. 52/1998 Z. z. o ochrane osobných údajov v informačných systémoch, § 23 zákona č. 511/1992 Zb. o správe daní a poplatkov a o zmenách v sústave územných finančných orgánov v znení neskorších predpisov, § 39 zákona č. 21/1992 Zb. o bankách v znení neskorších predpisov) neustanovuje inak. Od právnických osôb a od fyzických osôb možno požadovať súčinnosť len s ich súhlasom, ak osobitný predpis neustanovuje inak. Každý, kto sa podieľa na podaní petície, sám uhrádza trovy, ktoré mu vznikli s jej vybavovaním.

#### **4.15. Archivácia a kontrola vybavovania sťažností, petícií a ostatných podaní**

Sťažnosti, petície a iné podania sa musia archivovať v zmysle príslušného registratúrneho poriadku OS 04 a sú predmetom kontroly orgánmi vnútornej a vonkajšej kontroly.

Kontrolu prijímania, evidencie, prešetrenia, vybavenia sťažností, petícií a iných podaní a plnenia opatrení prijatých na nápravu vykonáva riaditeľ organizácie.

Ak pri kontrole opatrení prijatých na odstránenie nedostatkov a príčin ich vzniku boli zistené nedostatky, riaditeľ organizácie uplatní vyvodenie dôsledkov voči osobám, ktoré sú zodpovedné za ich nesplnenie.

Za nesprávne prešetrenie alebo vybavenie sťažnosti, petícií a iných podaní riaditeľ organizácie vyvodí dôsledky voči zodpovedným zamestnancom. Všetci zamestnanci CSS Terchová sú povinní dodržiavať mlčanlivosť o skutočnostiach, o ktorých sa dozvedeli pri prešetrovaní a vybavovaní sťažností a iných podaní.

Názov dokumentu		Revízia:
Sťažnosti a petície		Zmena:
		Strana 13 z 30

### Grafický popis činnosti pre nezhody, sťažnosti, petície

Priebeh	Popis činnosti	Zodpovednosť	Dokumenty
	<b>4.16. Začiatok</b>		
<pre> graph TD     A[Centr. evidencia nezhôd/sťažností...] --&gt; B[záznam]     B --&gt; C[Prvotné preskúmanie nezhôd!]     C -- ANO --&gt; D{{Identifikácia stavu}}     D --&gt; E{Je oprávnená?}     E -- nie --&gt; D     E -- K --&gt; F[Okamžité opatrenie]     F --&gt; G((X)) </pre>	<p><b>4.17. Centrálna evidencia nezhôd, sťažností, petícií</b></p> <p>Centrálnu evidenciu vedie poverený pracovník organizácie na zázname (príloha č. 2 tejto OS). Nezhody môžu byť podané:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>písomne,</li> <li>e-mailom,</li> <li>telefónom,</li> <li>osobne.</li> </ol> <p>Na základe centrálnej evidencie je spísaný evidenčný list konkrétnej nezhody, sťažnosti, petície podľa prílohy č. 1 tejto OS.</p>	Člen tímu kvality	Z Centrálna evidencia nezhôd, sťažností, petícií
	<b>4.18. Prvotné preskúmanie nezhody, sťažnosti, petícia</b>	Riaditeľka	
	<b>4.19. Identifikácia stavu</b>	Vedúci zamestnanec Riaditeľ	
	<b>4.20. Oprávnenosť nezhody, sťažnosti, petície</b>	Vedúci zamestnanec Riaditeľ	
	<b>4.21. Okamžité opatrenie</b>	Zodpovedný vedúci	Zápisnica o výsledku prešetrenia nezhody, sťažnosti, petície


Názov dokumentu		Revízia:
Sťažnosti a petície		Zmena:
		Strana 14 z 30

<pre> graph TD     A[Analýza problému] --&gt; Z[záznam]     A --&gt; A((A))     A --&gt; B[Kontrola realizovaného opatrenia]     B --&gt; C{Je opatrenie účinné?}     C -- nie --&gt; K((K))     C -- áno --&gt; X((X))     C --&gt; Z((Z))     Z --&gt; D{{Identifikácia stavu dodávateľskej reklamácie}}     </pre>	<p>materiálom na odbore.</p> <p><b>4.22. Analýza problému</b> Zodpovedný vedúci zabezpečia tím, ktorý vykoná analýzu, ktorá určí miesto a spôsob vzniku problému. Vedúci úseku na ktorom vznikla nehoda sťažnosť, petícia na základe analýzy prijme nápravu, resp. NO/PO pričom sleduje aj možné vplyvy na iné úseky. Člen tímu kvality eviduje prijatú nápravu, resp. NO/PO.</p> <p><b>4.23. Realizácia opatrenia</b> Vedúci úseku, kde bola analyzovaná nehoda sťažnosť, petícia zabezpečí realizáciu nápravy, resp. NO/PO.</p> <p><b>4.24. Kontrola realizovanej nápravy, resp. NO/PO</b> Člen tímu kvality zabezpečí kontrolu realizovanej nápravy, resp. NO/PO.</p> <p><b>4.25. Kontrola účinnosti realizovaného opatrenia</b> Opakujú sa nehody, sťažnosti, petície rovnakého, alebo príbuzného stavu? Ak áno musí sa vykonať opakovaná analýza problému. Ak sa nehody, sťažnosti, petície neopakujú náprava, resp. NO/PO sa archivuje podľa OS 04 registratúrny poriadok.</p> <p><b>4.26. Identifikácia stavu dodávateľskej reklamácie</b> Ekonomka (v prípade potreby) v spolupráci s vedúcim jednotlivých úsekov zabezpečia posúdenie reklamovaného produktu z pohľadu: - nedodržanie stanovených kritérií kvality, - nedodržanie množstva/sortimentu</p>	<p>Zodpovedný vedúci</p> <p>Člen tímu kvality Vedúci jednotlivých úsekov</p> <p>Člen tímu kvality</p> <p>Člen tímu kvality</p> <p>Vedúci jednotlivých úsekov</p> <p>Záznam o nezhodných produktoch</p>	<p>OS 04 registratúrny poriadok</p>
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------

Názov dokumentu		Revízia:
Stážnosti a petície		Zmena:
		Strana 15 z 30

	<p>dodávky, - poškodenie dodávky. A zapíše reklamáciu do evidencie.</p>	
	<p><b>4.27. Je reklamácia opodstatnená?</b> Určený zamestnanec v prípade potreby v spolupráci s vedúcimi jednotlivých úsekov posúdia či je reklamácia opodstatnená a či bola podaná v termíne záruky. V prípade, že nezhoda bola zistená až po záručnej dobe musí vedúci pracovník, ktorý prijal dodávku navrhnúť NO.</p>	<p>Vedúci jednotlivých úsekov</p>
	<p><b>4.28. Riešenie reklamácie u dodávateľa</b> Vedúci jednotlivých úsekov zabezpečia podanie reklamácie príslušnému dodávateľovi.</p>	<p>Vedúci jednotlivých úsekov</p>
	<p><b>4.29. Vysporiadanie reklamácie</b> Vedúci jednotlivých úsekov predložia R stanovisko k riešeniu reklamácie (závisí od zmluvných podmienok):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- vrátenie kompletnej dodávky na náklady dodávateľa,</li> <li>- 100% prebierka produktov a oprava/náhrada nezhodných produktov,</li> <li>- zníženie ceny,</li> <li>- odstúpenie od zmluvy,</li> <li>- iné.</li> </ul> <p>Požiadavka na vysporiadanie reklamácie musí dodávateľ nezhodného produktu zabezpečiť do 30 dní..</p>	<p>Vedúci jednotlivých úsekov</p>
	<p><b>4.30. Bola uznaná reklamácia dodávateľom?</b> Ak bola uznaná reklamácie u dodávateľa zodpovedný zamestnanec, ktorý reklamáciu riešil dohodne s dodávateľom opravu produktu, resp. náhradné plnenie prípadne dobropis faktúry za dodaný produkt. Kvalita nakupovaných produktov od jednotlivých dodávateľov je podkladom pre hodnotenie dodávateľov. Ak reklamácia nebola uznaná zodpovedný zamestnanec prešetrí opodstatnenosť neuznania, archivuje</p>	<p>Vedúci jednotlivých úsekov. Dodávateľ</p>

Názov dokumentu		Revízia:
Sťažnosti a petície		Zmena:
		Strana 16 z 30

	dokumentáciu resp. prijme nápravu		
	<b>4.31. Konec</b>		

## 5. SÚVISIACE PREDPISY

### 5.1. Externé predpisy

Zákon č. 9/2010 Z. z. O sťažnostiach,  
 Zákon č. 85/1990 zb. O petičnom práve v znení zákona č. 242/1998 Z. z.,  
 Zákon č. 100/1996 Z. z. o ochrane štátneho tajomstva, služobného tajomstva, o šifrovanej ochrane informácií a o zmene a doplnení Trestného zákona v zn. n. p.,  
 Zákon č. 52/1998 Z. z. o ochrane osobných údajov v informačných systémoch,  
 Zákon NR SR č. 311/2001 Z. z. Zákonník práce,  
 Zákon NR SR č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v zn. n. p.,  
 Zákon č. 448/2008 Z. z. Zákon o sociálnych službách a o zmene a doplnení zákona č. 455/1991 Zb. o živnostenskom podnikaní (živnostenský zákon) v znení neskorších predpisov  
 Zákon č. 345/2022 Z. z. Zákon o inšpekcii v sociálnych veciach a o zmene a doplnení niektorých zákonov  
 Zákon NR SR č. 211/2000 o slobodnom prístupe k informáciám v zn. n. p.  
 Zákon NR SR č. 71/1967 Zb. o správnom konaní v zn. n. p. a pod.  
 Zákon 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov v zn. n. p.

### 5.2. Interné predpisy

OS 04 Registratúrny poriadok  
 OS 01 Riadenie dokumentácie  
 Bezpečnostný projekt - Ochrana os. údajov  
 Domáci poriadok Terchová OS 18/ 20  
 Domáci poriadok Zázrivá OS 19/20

## 6. PRÍLOHY

P. č.	Názov prílohy
Príloha č. 1	Centrálne evidencie nezhôd, sťažností a petícií
Príloha č. 2	Poverenie
Príloha č. 3	Zápisnica o výsledku prešetrenia sťažnosti
Príloha č. 4	Záznam o ústnej sťažnosti
Príloha č. 5	Dotazník spokojnosti prijímateľa sociálnej služby
Príloha č. 6	Dotazník spokojnosti príbuzní
Príloha č. 7	Alternatívny dotazník spokojnosti prijímateľa sociálnej služby
Príloha č. 8	Dotazník hodnotenia stravy
Príloha č. 9	Dotazník hodnotenia zrozumiteľnosti



Názov dokumentu		Revízia:
<i>Stážnosti a petície</i>		Zmena:
		Strana 17 z 30

Príloha č. 10	Záznam zmien a revízií
Príloha č. 11	Záznam o oboznámení zamestnancov

Názov dokumentu		Revízia:
Sťažnosti a petície		Zmena:
		Strana 18 z 30

**Príloha č. 1**

## CENTRÁLNA EVIDENCIA SŤAŽNOSTÍ

1. Dátum doručenia sťažnosti: .....
  
2. Meno, priezvisko, adresu, (názov, sídlo) sťažovateľa .....
  
3. Predmet sťažnosti .....
  
4. Proti komu sťažnosť smeruje .....
  
5. Kedy a komu sa sťažnosť pridělila alebo postúpila na prešetrenie: .....
  
6. Výsledok prešetrenia: .....
  
7. Prijaté opatrenia a termíny ich splnenia: .....
  
8. Dátum odoslania oznámenia sťažovateľovi o výsledku prešetrenia: .....

Názov dokumentu		Revízia:
Sťažnosti a petície		Zmena:
		Strana 19 z 30

**Príloha č. 2**

**P O V E R E N I E**

Na základe organizačnej smernice OS 16/20 "Sťažností, petície, nezhody" bod 4.5. poverujem:.....

vedením centrálnej evidencie podávaných sťažností a petícií v CSS Terchová

V Terchovej, dňa.....

.....  
riaditeľka CSS Terchová

Názov dokumentu		Revízia:
Sťažnosti a petície		Zmena:
		Strana 20 z 30

### Príloha č. 3

## Z á p i s n i c a o výsledku prešetrenia sťažnosti

Meno, priezvisko, adresa sťažovateľa

.....  
vo veci .....

na orgán .....

uviesť orgán alebo zamestnanca, na ktorý sa sťažuje

evidovanej ..... pod číslom .....

kde je evidovaná

Sťažnosť prešetrili títo zamestnanci:

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

2. ....

v dňoch ..... v .....

uviesť, kde bola sťažnosť prešetrená

Na prešetrenie sťažnosti boli prizvaní:

.....

..... mená, priezviská

.....

Sťažnosť obsahuje tieto body:

1. ....

2. ....

3. ....

atď.

- 2 -

Pri prešetrovaní jednotlivých bodov sťažnosti sa zistili tieto skutočnosti:

K bodu č.1:

Stručne sa uvedie skutočný zistený stav s odvolaním sa na prekontrolované doklady, údaje, vyjadrenia zodpovedných zamestnancov, právne predpisy týkajúce sa príslušnej veci. Ďalej sa vymedzí osobná zodpovednosť zamestnanca, resp. zamestnancov za zistené nedostatky. Na základe zistení sa v závere tohto bodu uvedie stanovisko, či je tento bod sťažnosti opodstatnený alebo neopodstatnený, resp. to, že nebolo možné metódami a formami kontroly overiť skutočný stav.

K bodu č.2:

detto

atď.

Na základe zistených nedostatkov boli prijaté nasledovné závery:

1. prijať ..... opatrenia na odstránenie zistených nedostatkov a príčin

meno, priezvisko, funkcia

ich vzniku do .....

uviesť lehotu

a predložiť ich .....

orgán, ktorý prešetroval sťažnosť

2. predložiť ..... správu o splnení prijatých opatrení

Názov dokumentu		Revízia:
Sťažnosti a petície		Zmena:
		Strana 21 z 30

meno, priezvisko, funkcia

do .....

uviesť lehotu orgán, ktorý sťažnosť prešetroval

Sťažnosť prešetrovali:

1.....

meno, priezvisko, funkcia, názov orgánu podpis

2.....

meno, priezvisko, funkcia, názov orgánu podpis

Prizvané osoby na prešetrení sťažnosti:

1.....

meno, priezvisko, funkcia, názov orgánu podpis

2.....

meno, priezvisko, funkcia, názov orgánu podpis

- 3 -

S obsahom zápisnice boli oboznámení dotknutí zodpovední zamestnanci:

1. ....

meno, priezvisko, funkcia, názov orgánu, dna podpis

2. ....

meno, priezvisko, funkcia, názov orgánu, dna podpis

S obsahom zápisnice bol oboznámený vedúci orgánu, v ktorom sa sťažnosť prešetrovala:

1. ....

meno, priezvisko, funkcia, názov orgánu, dna podpis

A. Ak mal niekto zo zúčastnených námietky k výsledkom prešetrenia sťažnosti, je potrebné uviesť ich v tejto zápisnici : \_\_\_\_\_

B. Orgán verejnej správy prešetrujúci sťažnosť, písomne zdôvodní opodstatnenosť alebo neopodstatnenosť týchto námietok a uvedie to v tejto zápisnici:

C. Ak by niekto z prítomných nesúhlasil s podpísaním zápisnice o výsledku prešetrenia sťažnosti, uviesť v tejto zápisnici dôvody odmietnutia:

---

Zápisnica bola vypracovaná v ..... vyhotoveniach:

Vyhotovenie č.1: .....

orgán verejnej správy, ktorý sťažnosť prešetroval

Vyhotovenie č.2: .....

Vedúci orgánu, v ktorom sa sťažnosť prešetrovala

.....  
označenie orgánu verejnej správy,  
na ktorom sa záznam vyhotovil

Názov dokumentu		Revízia:
<i>Sťažnosti a petície</i>		Zmena:
		Strana 22 z 30

**Príloha č. 4**

**ZÁZNAM O ÚSTNEJ SŤAŽNOSTI**

**Dňa** ..... sa na (názov orgánu) **dostavil** (meno, priezvisko, adresa sťažovateľa), **aby podal túto sťažnosť**:  
(stručne, podľa popisu sťažovateľa sa uvedie, čo je predmetom sťažnosti, v čom vidí sťažovateľ porušenia svojho subjektívneho práva, alebo právom chráneného záujmu, na aké nedostatky upozorňuje, čoho sa sťažovateľ domáha, čo navrhuje).

**Sťažovateľ na podporu svojich tvrdení prikladá k sťažnosti tieto materiály:**

- 1.** (názov alebo popis materiálu), **počet strán:**
- 2.** (názov alebo popis materiálu), **počet strán:**

**Záznam dňa** .....

**Vyhotovil:**.....  
meno, priezvisko (podpis, funkcia zamestnanca, ktorý záznam vyhotovil)

**Sťažovateľ potvrdzuje, že záznam o sťažnosti prečítal a že tento záznam zodpovedá obsahu ústne podanej sťažnosti.**  
**Zároveň potvrdzuje prevzatie jeho rovnopisu.**

.....  
(dátum a podpis sťažovateľa)

Názov dokumentu		Revízia:
Stážnosti a petície		Zmena:
		Strana 23 z 30

***Príloha č. 5 Dotazník spokojnosti prijímateľa sociálnej služby***

Názov dokumentu		Revízia:
Stážnosti a petície		Zmena:
		Strana 24 z 30

***Príloha č. 6 Dotazník spokojnosti príbuzní***



Názov dokumentu		Revízia:
Stážnosti a petície		Zmena:
		Strana 25 z 30

***Príloha č. 7 Alternatívny dotazník spokojnosti prijímateľa sociálnej služby***

Názov dokumentu		Revízia:
Stážnosti a petície		Zmena:
		Strana 26 z 30

***Príloha č. 8 Dotazník hodnotenia stravy***

Názov dokumentu		Revízia:
Stážnosti a petície		Zmena:
		Strana 27 z 30

***Príloha č. 9 Dotazník hodnotenia zrozumiteľnosti***





