

**Zariadenie pre seniorov a domov sociálnych služieb Čadca  
M. R. Štefánika č. 2533, 022 01 Čadca – Žiarec  
v zriaďovateľskej pôsobnosti Žilinského samosprávneho kraja**

---

**SMERNICA**  
**Zásady pri vybavovaní sťažností v podmienkach**  
**Zariadenia pre seniorov a domova sociálnych služieb**  
**Čadca**

Účinnosť od 1. 7. 2010

PhDr. Eva Larišová  
riaditeľka ZpS a DSS Čadca

v y d á v a túto

## **smernicu**

### **Zásady pri vybavovaní sťažností v podmienkach ZpS a DSS Čadca**

#### **Článok 1 Úvodné ustanovenia**

Tieto zásady upravujú postup pri podávaní, prijímaní, evidovaní, prešetrovaní, vybavovaní sťažností, príslušnosť pri prešetrovaní, písomnom oznamovaní výsledku prešetrenia sťažnosti a pri kontrole vybavovania sťažností v Zariadení pre seniorov a domove sociálnych služieb Čadca (ďalej len „ZpS a DSS Čadca“), ako orgánu verejnej správy (ďalej len VS). Sú záväzné pre riaditeľa, vedúcich zamestnancov a zamestnancov ZpS a DSS Čadca.

#### **Článok 2 Základné pojmy**

(1) **Sťažovateľ** je fyzická alebo právnická osoba, ktorá podala sťažnosť.

(2) **Sťažnosť** je podanie fyzickej osoby alebo právnickej osoby (ďalej len "sťažovateľ"), ktorým

a) sa domáha ochrany svojich práv alebo právom chránených záujmov, o ktorých sa domnieva, že boli porušené činnosťou alebo nečinnosťou (ďalej len "činnosť") orgánov alebo zamestnancov ZpS a DSS Čadca.

b) poukazuje na konkrétne nedostatky, najmä na porušenie právnych predpisov, ktorých odstránenie je v pôsobnosti orgánov alebo zamestnancov ZpS a DSS Čadca.

Obsahové náležitosti sťažnosti sú stanovené v ust. § 5 ods. 2 a ods. 3 zákona o sťažnostiach.

(3) **Sťažnosťou podľa zákona o sťažnostiach nie je podanie**, ktoré

a) má charakter dopytu, vyjadrenia, názoru, žiadosti, podnetu alebo návrhu a nie je v ňom jednoznačne vyjadrené, ochrany akého svojho práva alebo právom chráneného záujmu sa osoba domáha,

b) poukazuje na konkrétne nedostatky v činnosti ZpS a DSS Čadca, ktorých odstránenie alebo vybavenie je upravené iným právnym predpisom (napr. Občiansky súdny poriadok, Trestný poriadok, zákon č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a pod.),

c) je sťažnosťou podľa osobitného predpisu (napr. zákon č. 511/1992 Zb. o správe daní a poplatkov, zákon č. 233/1995 Z. z. o súdnych exekútoroch a exekučnej činnosti a pod.), alebo

d) smeruje proti rozhodnutiu ZpS a DSS Čadca alebo iného orgánu verejnej správy, ktoré bolo vydané v konaní podľa iného právneho predpisu (napr. zákon č. 71/1967 Zb. o správnom konaní, zákon č. 511/1992 Zb. o správe daní).

Sťažnosťou podľa tohto zákona nie je ani podanie

a) orgánu verejnej správy, v ktorom upozorňuje na nedostatky v činnosti iného orgánu verejnej správy,

b) osoby poverenej súdom na výkon verejnej moci (exekútorov, notárov).

(4) **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.

(5) **Odloženie sťažnosti** – sa vykoná v prípadoch uvedených v § 5 ods. 6 a 7 a v § 6 zákona o sťažnostiach.

(6) **Vybavenie sťažnosti** - odoslanie písomného oznámenia výsledku jej prešetrovania sťažovateľovi s uvedením, či je sťažnosť opodstatnená alebo neopodstatnená.

(7) **Opakovaná sťažnosť a ďalšia opakovaná sťažnosť** je sťažnosť toho istého sťažovateľa, v tej istej veci, ak v nej neuvádza nové skutočnosti.

(8) **Sťažnosť proti vybavovaniu sťažnosti a sťažnosť proti odloženiu sťažnosti** je novou sťažnosťou proti postupu ZpS a DSS Čadca pri vybavovaní alebo pri doložení sťažnosti.

### Článok 3

#### Prijímanie a centrálna evidencia sťažností

(1) Sťažnosť možno podať písomne, ústne do záznamu, telefaxom alebo elektronickou poštou.

(2) Sťažnosť, ktorá bola podaná ZpS a DSS Čadca telefaxom alebo elektronickou poštou sa považuje za písomnú iba vtedy, ak ju sťažovateľ do 5 pracovných dní od jej podania písomne potvrdí svojím podpisom, inak sa sťažnosť odloží. Sťažnosť podaná ZpS a DSS Čadca elektronickou poštou so zaručeným elektronickým podpisom sa považuje za sťažnosť podanú písomne.

(3) Prijímanie písomných sťažností na ZpS a DSS zabezpečuje *podateľňa ZpS a DSS Čadca*.

(4) Prijímanie ústnych sťažností podľa zákona o sťažnostiach zabezpečuje – podateľňa ZpS a DSS Čadca v súčinnosti so sociálnych úsekom ZpS a DSS Čadca.

Pri podaní ústnej sťažnosti sa vyhotoví záznam (príloha č. 1 týchto zásad). Postup je uvedený v zákone o sťažnostiach § 5 ods. 4 - 6.

(5) Všetky doručené sťažnosti sa evidujú oddelene od evidencie ostatných písomností v **centrálnej evidencii sťažností ZpS a DSS Čadca** (formulár tvorí prílohu č. 8 týchto zásad), ktorú vedie (úsek riaditeľa), pričom musí obsahovať údaje podľa § 10 zákona o sťažnostiach.

(6) Osoba (vedúci orgánu VS, zamestnanec ZpS a DSS Čadca), ktorej bola doručená zásielka na meno ak zistí, že písomnosť má charakter sťažnosti, je povinná ju dať zaevidovať do centrálnej evidencie sťažnosti.

#### **Článok 4**

##### **Príslušnosť na prešetrovanie a vybavovanie sťažností**

- 1.) Proti riaditeľovi ZpS a DSS Čadca prešetruje a vybavuje zriaďovateľ ZpS a DSS Čadca.
- 2) Proti činnosti vedúcich zamestnancom a zamestnancom činnosti ZpS a DSS Čadca:
  - a) riaditeľ ZpS a DSS
    - proti činnosti vedúcej prevádzkovo – ekonomického úseku
    - proti činnosti vedúcej zdravotného úseku
    - proti činnosti vedúcej sociálneho úseku
    - proti činnosti vedúceho stravovacej prevádzky
    - proti činnosti vedúcej pracoviska Čierne
    - proti odloženiu sťažnosti
    - proti vybaveniu sťažnosti
    - proti zamestnancom v priamej podriadenosti, do pôsobnosti ktorého patrí činnosť, o ktorej sa sťažovateľ domnieva, že ňou boli porušené jeho práva alebo právom chránené záujmy
  - b) Vedúci úsekov
    - proti činnosti priamo podriadených zamestnancov a zamestnančov

(3) Na vybavenie opakovanej sťažnosti je príslušný orgán a zamestnanec, ktorý vybavil predchádzajúcu sťažnosť.

#### **Článok 5**

##### **Komisia pre vybavovanie sťažností**

- (1) Riaditeľ ZpS a DSS Čadca zriaďuje komisiu na vybavovanie konkrétnej sťažnosti. Komisia má 3 členov a 1 náhradníka iba z radov zamestnancov. Komisiu navonok zastupuje predseda komisie, ktorého si zvolí komisia zo svojich radov.
- (2) Ak je podaná sťažnosť proti niektorému z členov komisie, nastupuje na jeho miesto náhradník.
- (3) Komisia sa schádza tak, aby boli dodržané zákonné lehoty pre vybavovanie sťažností. Komisiu zvoláva predseda komisie.
- (4). Organizačné a administratívne veci zabezpečuje ZpS a DSS Čadca.

#### **Článok 6**

##### **Základné pravidlá pri vybavovaní sťažností**

- (1) 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.

(2) Ak je podľa obsahu iba časť podania sťažnosťou, prešetrí sa iba v tomto rozsahu. Ak sa sťažnosť skladá z viacerých samostatných bodov, prešetruje sa každý z nich.

(3) Každé prijaté podanie sa posúdi podľa obsahu a v súlade s príslušnými ustanoveniami zákona o sťažnostiach sa podanie:

- vráti (§ 4 ods. 3 zákona a § 8 ods. 3 zákona o sťažnostiach).
- postúpi (§ 3 ods. 3 písm. b/, § 4 ods. 4 a 5 zákona o sťažnostiach)
- odloží (§ 5 ods. 6 a 7 a § 6 zákona o sťažnostiach)
- vybaví § 18 až § 22 zákona o sťažnostiach.

(4) Podanie sťažnosti sa nesmie stať podnetom ani dôvodom na vyvodzovanie dôsledkov, ktoré by sťažovateľovi spôsobili akúkoľvek ujmu.

(5) Informácie, ktoré obsahuje dokumentácia súvisiaca s vybavovaním sťažnosti, sa nesprístupňujú (§ 8 až 12 zákona č. 211//2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám).

(6) Každý zúčastnený na vybavení sťažnosti, komu je sťažovateľova totožnosť známa, je povinný o nej zachovať mlčanlivosť, ak o to požiadal sťažovateľ. V takomto prípade sa pri prešetrovaní sťažnosti postupuje len na základe jej odpisu, v ktorom sa neuvádza nič z toho, čo by umožňovalo identifikáciu sťažovateľa.

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

(8) Z prešetrovania a vybavenia sťažnosti je vylúčený

- a) zamestnanec ZpS a DSS Čadca, ak sa zúčastnil na činnosti, ktorá je predmetom sťažnosti,
- b) zamestnanec iného orgánu verejnej správy a osoba, ak sa zúčastnila na činnosti, ktorá je predmetom sťažnosti,
- c) ten, o koho nepredpojatosti možno mať pochybnosti vzhľadom na jeho vzťah k sťažovateľovi, jeho zástupcovi, k zamestnancovi obce, proti ktorému sťažnosť smeruje, alebo k predmetu sťažnosti.

(9) Osoba príslušná na vybavenie sťažnosti, ak zistí podľa obsahu, že predmetné podanie sa netýka činnosti ZpS a DSS Čadca, postúpi ho príslušnému orgánu VS (príloha č. 2 týchto zásad).

(10) Osoba príslušná na vybavenie sťažnosti je povinná bezodkladne oboznámiť toho, proti komu sťažnosť smeruje, s jej obsahom v takom rozsahu a čase, aby sa jej prešetrovanie nemohlo zmať. Zároveň mu umožní vyjadriť sa k sťažnosti, predkladať doklady, písomnosti, informácie a údaje potrebné na vybavovanie sťažnosti.

(11) Osoba príslušná na vybavenie sťažnosti je oprávnená v nevyhnutnom rozsahu (§ 6 ods. 2 zákona o sťažnostiach) písomne vyzvať sťažovateľa na spoluprácu (príloha č. 3 týchto zásad) s poučením, že v prípade neposkytnutia spolupráce alebo jej neposkytnutia v stanovenej lehote, sťažnosť odloží podľa § 6 ods. 1 písm. h zákona o sťažnostiach).

(12) Ak nemožno sťažnosť alebo jej časť prešetriť, osoba príslušná na prešetrovanie sťažnosti to uvedie v zápisnici o prešetrovaní sťažnosti a oznámi sťažovateľovi.

(13) Osoba príslušná na vybavenie sťažnosti vyhotoví zápisnicu o prešetrovaní sťažnosti (viď príloha č. 6 týchto zásad).

(14) Osoba príslušná na vybavenie sťažnosti je oprávnená sťažnosť odložiť v prípadoch uvedených v § 5 ods. 6 a 7 a v § 6 zákona o sťažnostiach (príloha č. 4 týchto zásad). O odložení upovedomí sťažovateľa, a to v prípadoch uvedených v § 6 ods. 4 zákona o sťažnostiach ( príloha č. 5 týchto zásad).

(15) ZpS a DSS Čadca sťažnosť vybaví v lehote 60 pracovných dní. Z dôvodu náročnosti na prešetrenie sťažnosti je možné lehotu 60 pracovných dní predĺžiť o 30 pracovných dní.

(16) O predĺžení lehoty (§ 12 ods. 2 zákona o sťažnostiach) na vybavenie rozhoduje riaditeľka ZpS a DSS Čadca. V prípadoch sťažnosti proti činnosti riaditeľky, rozhoduje o predložení lehoty komisia.

(17) Osoba príslušná na vybavenie sťažnosti odošle písomné oznámenie výsledku jej prešetrenia sťažovateľovi (podľa prílohy č. 7 týchto zásad).

### **Článok 7** **Kontrola vybavovania sťažností**

(1) Kontrolu vybavovania sťažností ZPS a DSS Čadca vykonáva riaditeľka ZpS a DSS Čadca.

(2) Osoba príslušná na vybavenie sťažnosti je oprávnená kontrolovať, či sa opatrenia prijaté na odstránenie nedostatkov a príčin ich vzniku riadne plnia.

### **Článok 8** **Záverečné ustanovenia**

(1) Tieto zásady nadobúdajú účinnosť dňom schválenia riaditeľky ZpS a DSS Čadca.

Zásady boli schválené dňa 1.07.2010

PhDr. Eva Larišová  
riaditeľka ZpS a DSS Čadca

**Zariadenie pre seniorov a domov sociálnych služieb Čadca  
M. R. Štefánika č. 2533, 022 01 Čadca – Žiarec  
v zriaďovateľskej pôsobnosti Žilinského samosprávneho kraja**

---

názov a adresa

**Z Á Z N A M  
o ústnej sťažnosti**

**SŤAŽOVATEĽ:**

**FO:** .....

*Meno/priezvisko/adresa trvalého (alebo prechodného) pobytu*

**PO:** .....

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

**PREDMET :**

.....

**1. Sťažnosť je zameraná proti:\*** .....

**2. Sťažnosť poukazuje na nedostatky:\*** .....

**3. Sťažovateľ sa domáha:\*** .....

**Dňa..... o .....hod.**

**Záznam vyhotovil :** .....

*Meno a priezvisko zamestnanca*

**Zamestnanci, prítomní pri ústnom podaní sťažnosti :** .....

.....  
*meno a priezvisko*

.....  
*podpis sťažovateľa*

**Poznámka:**

*Ak sťažovateľ odmietne záznam podpísať, ZpS a DSS Čadca záznam odloží s poznámkou o odmietnutí podpísania.*

.....  
*\* nehodiace sa škrtnite*

**Zariadenie pre seniorov a domov sociálnych služieb Čadca  
M. R. Štefánika č. 2533, 022 01 Čadca – Žiarec  
v zriaďovateľskej pôsobnosti Žilinského samosprávneho kraja**

---

názov a adresa

• •

.....

.....

(orgán verejnej správy)

• •

***Sťažnosť č.***

***Vybavuje/linka***

***ZpS a DSS  
Čadca  
Dátum***

VEC

**Sťažnosť – postúpenie**

Dňa ..... bola ZpS a DSS 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

1 príloha

Na vedomie

(sťažovateľ)

*meno, priezvisko a podpis*



**Zariadenie pre seniorov a domov sociálnych služieb Čadca  
M. R. Štefánika č. 2533, 022 01 Čadca – Žiarec  
v zriaďovateľskej pôsobnosti Žilinského samosprávneho kraja**

---

názov a adresa

• •

.....

.....

(sťažovateľ)

• •

***Sťažnosť č.***

***Vybavuje/linka***

***ZpS a DSS  
Čadca  
Dátum***

VEC

Sťažnosť – výzva na spoluprácu

ZpS a DSS Čadca ..... 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.

*meno, priezvisko a podpis*

**Zariadenie pre seniorov a domov sociálnych služieb Čadca  
M. R. Štefánika č. 2533, 022 01 Čadca – Žiarec  
v zriaďovateľskej pôsobnosti Žilinského samosprávneho kraja**

---

názov a adresa

Sťažnosť č.:

**ZÁZNAM  
o odložení sťažnosti**

ZpS a DSS Čadca, 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.....

---

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,
- 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:

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

\*/uviest' príslušné písmeno

**Zariadenie pre seniorov a domov sociálnych služieb Čadca  
M. R. Štefánika č. 2533, 022 01 Čadca – Žiarec  
v zriaďovateľskej pôsobnosti Žilinského samosprávneho kraja**

---

názov a adresa

• •  
.....  
.....  
(sťažovateľ)  
• •

***Sťažnosť č.***

***Vybavuje/linka***

***ZpS a DSS  
Čadca  
Dátum***

VEC

Odloženie sťažnosti – upovedomenie

ZpS a DSS Čadca ..... bola dňa ..... doručená Vaša sťažnosť vo veci.....

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

---

*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,*
- e) ide o ďalšiu opakovanú sťažnosť podľa § 21 ods. 2,*

---

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

*meno, priezvisko a podpis*

**Zariadenie pre seniorov a domov sociálnych služieb Čadca  
M. R. Štefánika č. 2533, 022 01 Čadca – Žiarec  
v zriaďovateľskej pôsobnosti Žilinského samosprávneho kraja**

---

názov a adresa

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

**Predmet sťažnosti:** .....

**Orgán VS (v ktorom sa sťažnosť prešetrovala) :**  
.....

**Obdobie prešetrovania sťažnosti:** .....

**Preukázané zistenia:**  
.....  
.....  
.....

**Dátum vyhotovenia zápisnice :** .....

**Mená, priezviská a podpisy zamestnancov, ktorí sťažnosť prešetrili :**  
.....

**Meno, priezvisko a podpis vedúceho orgánu verejnej správy, v ktorom sa sťažnosť prešetrovala, alebo ním splnomocneného zástupcu :**  
.....

**Povinnosť vedúceho orgánu verejnej správy, v ktorom sa sťažnosť prešetrovala, alebo ním splnomocneného zástupcu, v prípade zistenia nedostatkov v lehote určenej orgánom verejnej správy, ktorý sťažnosť prešetroval :**

1. *určiť osobu zodpovednú za zistené nedostatky,*
2. *prijat' opatrenia na odstránenie zistených nedostatkov a príčin ich vzniku,*
3. *predložiť prijaté opatrenia orgánu prešetrujúcemu sťažnosť,*
4. *predložiť orgánu prešetrujúcemu sťažnosť správu o splnení opatrení a uplatnení právnej zodpovednosti,*

**Potvrdzujeme odovzdanie dokladov:** .....

**Potvrdzujeme prevzatie dokladov:** .....

**Sťažovateľ bol oboznámený s opatreniami**

---

**Prílohy:**

**Zariadenie pre seniorov a domov sociálnych služieb Čadca  
M. R. Štefánika č. 2533, 022 01 Čadca – Žiarec  
v zriaďovateľskej pôsobnosti Žilinského samosprávneho kraja**

---

názov a adresa

• •

.....

.....

(sťažovateľ)

• •

*Sťažnosť č.*

*Vybavuje/linka*

*ZpS a DSS  
Čadca  
Dátum*

VEC

Oznámenie výsledku prešetrenia sťažnosti

Dňa ..... bola ZpS a DSS Čadca ..... 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:

.....

.....

*(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 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*

\_\_\_\_\_  
\*/vybrat'



