

Centrum sociálnych služieb ě Jesienka Myjava 	ORGANIZAĽNÁ SMERNICA	OS ě 15/2019
		Vydanie: 1
		Platnosť vydania od: 01.10.2019

Pravidlá pre podávanie a vybavovanie sťažností



Vypracoval: PhDr. Feriancová Hana

Podpis.....

Dátum: 30.09.2019

Schválil: PhDr. Feriancová Hana

Podpis.....

Dátum: 30.09.2019

Centrum sociálnych služieb ň Jesienka Myjava 	ORGANIZAČNÁ SMERNICA	OS ň 15/2019
		Vydanie: 1
		Platnosť vydania od: 01.10.2019

OBSAH

Kapitola	Názov kapitoly	Strana
	Obsah	2
1	Úvodné ustanovenia	3
1. 1	Účel vydania	3
1. 2	Súvisiace predpisy	3
2	Všeobecné ustanovenia	3 - 4
2. 1	Definície	3 - 4
2. 2	Skratky	4
3	Pravidlá pre podávanie a vybavovanie sťažností	4 - 11
3. 1	Podávanie sťažností	4 ň 5
3. 2	Utažovanie totožnosti sťažovateľa	6
3. 3	Prijímanie sťažností	6
3. 4	Evidencia sťažností	7
3. 5	Príslušnosť vybavenia sťažností	7 - 8
3. 6	Lehoty na vybavenie sťažností	8
3. 7	Oboznamovanie s obsahom sťažností	8
3. 8	Spolupráca pri vybavovaní sťažností	8
3. 9	Prešetrenie sťažností	9
3. 10	Oznámenie o vybavení sťažností	9 - 10
3. 11	Opakovaná a ňalšia opakovaná ňiadosť	10
3. 12	Anonymné sťažností a sťažnosť zaslaná na vedomie	10
3. 13	Vykonanie opatrení proti úniku informácií	10 - 11
3. 14	Kontrola vybavovania sťažností	11
4	Spoločné ustanovenia	11
5	Záverečné ustanovenia	11
	Zoznam príloh	12

Centrum sociálnych služieb ň Jesienka Myjava 	ORGANIZAČNÁ SMERNICA	OS ň 15/2019
		Vydanie: 1
		Platnosť vydania od: 01.10.2019

1. Úvodné ustanovenia

1. 1 Účel vydania

- (1) Táto OS upravuje postup pri podávaní, prijímaní, evidovaní, prešetrení, vybavovaní sťažností, príslušnosť pri prešetrení, písomnom oznámení výsledku prešetrenia sťažnosti a pri kontrole vybavovania sťažnosti v CSS ň Jesienka Myjava.
- (2) Pravidlá sú záväzné pre riaditeľov a zamestnancov CSS ň Jesienka Myjava.

1. 2 Súvisiace predpisy

- (1) Zákon č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach.

2. Všeobecné ustanovenia

- (1) Podľa tejto OS CSS ň Jesienka Myjava (ďalej CSS ň Jesienka) prijíma, eviduje, prešetruje, vybavuje sťažnosti, písomne oznamuje výsledok prešetrenia sťažnosti a kontroluje vybavovanie sťažnosti.

2. 1 Definície

- (1) Sťažnosť je podanie fyzickej osoby alebo právnickej osoby (sťažovateľa), ktorým:
 - a) sa domáha ochrany svojich práv alebo právom chránených záujmov, o ktorých sa domnieva, že boli porušené ľinnosťou alebo neľinnosťou (ďalej len Aľinnosť) orgánov alebo zariadenia, ľi zamestnancov,
 - b) upozorňuje na konkrétne nedostatky, najmä na porušenie právnych predpisov, ktorých odstránenie je v pôsobnosti orgánov alebo zariadenia, ľi zamestnancov. Obsahové náležitosti sťažnosti sú ustanovené v § 5 ods. 2 a 3 zákona o sťažnostiach.
- (2) 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 ľinnosti zariadenia, ktorých odstránenie alebo vybavenie je upravené iným právnym predpisom (napr. Obľiansky súdny zákonník, Trestný poriadok 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 ľinnosti a pod.) alebo
 - d) smeruje proti rozhodnutiu zariadenia, 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).
- (3) Sťažnosťou podľa tohto zákona nie je podanie:

Centrum sociálnych služieb ň Jesienka Myjava 	ORGANIZAČNÁ SMERNICA	OS ň 15/2019
		Vydanie: 1
		Platnosť vydania od: 01.10.2019

- a) v ktorom upozorňuje na nedostatky v činnosti iného orgánu verejnej správy,
- b) osoby poverenej súdom na výkon verejnej moci (exekútorov, notárov).
- (4) Prešetrením 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 následky.
- (5) Odloženie sťažnosti ň sa vykoná v prípadoch uvedených v § 5 ods. 6 a 7 a v § 6 zákona o sťažnostiach.
- (6) Vybavenie sťažnosti ň odoslanie písomného oznámenie výsledku jej prešetrenia 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 pri vybavovaní sťažnosti alebo proti odložení sťažnosti.

2. 2 Skratky

CSS - Centrum sociálnych služieb

OS - Organizačná smernica

3 Pravidlá pre podávanie a vybavovanie sťažností

3. 1 Podávanie sťažností

- (1) Sťažnosť sa podáva spravidla písomne, ústne do záznamu, faxom alebo elektronickou poštou.
- (2) O ústnej sťažnosti, ktorú nemožno vybaviť ihneď pri jej podaní sa vyhotoví záznam, ktorý musí taktiež obsahovať deň a hodinu, priezviská zamestnancov, ktorí záznam vyhotovili, a ktorí boli prítomní pri ústnom podaní sťažnosti.
- (3) Na požiadanie vydá rovnopis záznamu sťažovateľovi.
- (4) Zo sťažnosti musí byť zrejmé, kto ju podáva.
- (5) Musí obsahovať meno, priezvisko, adresu fyzickej osoby alebo názov a sídlo právnickej osoby, predmet sťažnosti a toho sa sťažovateľ domáha a musí byť podpísaná sťažovateľom.
- (6) Ak sťažnosť nemá požadované náležitosti, treba zabezpečiť ich doplnenie.
- (7) CSS ň Jesienka nevyhotoví lebo nie je povinný záznam vyhotoviť, ak s ním sťažovateľ pri ústnom podávaní sťažnosti nespôsobuje alebo ak sa domáha činnosti v rozpore s právnymi predpismi.
- (8) Ak sťažovateľ odmietne vyhotovenie záznamu, CSS- Jesienka takúto sťažnosť neprijme.
- (9) Ak sťažovateľ odmietne záznam podpísať, záznam sa odloží s poznámkou o odmietnutí podpísania.
- (10) Sťažnosť telefaxom, alebo elektronickou poštou sa považuje za písomnú iba vtedy, ak ju sťažovateľ do 5 pracovných dní od jej podania písomne potvrdí podpisom, inak sa sťažnosť odloží.

Centrum sociálnych služieb ň Jesienka Myjava 	ORGANIZAČNÁ SMERNICA	OS ň 15/2019
		Vydanie: 1
		Platnosť vydania od: 01.10.2019

(11) Lehota na vybavenie sťažnosti začína plynúť prvým pracovným dňom nasledujúcim po dni doručenia písomného potvrdenia.

(12) Ak písomné potvrdenie obsahuje iné údaje než sťažnosť podaná telefaxom alebo elektronickou poštou, tak sťažnosť CSS ň Jesienka odloží.

(13) Sťažnosť podaná elektronickou poštou so zaručeným elektronickým podpisom sa považuje za písomnú sťažnosť.

(14) Sťažnosť adresovaná na meno riaditeľa alebo zamestnanca CSS - Jesienka sa považuje za sťažnosť podanú CSS - Jesienka.

(15) CSS - Jesienka sťažnosť odloží:

a) ak neobsahuje náležitosti podľa § 5 ods. 2 Zákona 9/2010 Z. z.

b) je z nej zrejmé, že vo veci, ktorá je predmetom sťažnosti, koná súd, prokuratúra alebo iný orgán ľinný 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 5 rokov,

e) ide o ňalgiu 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 do 10 pracovných dní od doručenia písomnej výzvy.

ch) ak sťažnosť nie je v súlade s § 5 ods. 3 alebo ak chýbajú informácie potrebné na jej prešetrenie, CSS - Jesienka písomne vyzve sťažovateľa, aby sťažnosť v lehote do 10 pracovných dní doplnil, súľasne ho pouľí, že inak sťažnosť odloží.

i) sťažnosť, ktorú sťažovateľ pred jej vybavením písomne vezme späť, alebo ak sťažovateľ písomne pred vybavením sťažnosti oznámi, že na jej vybavení netrvá.

(16) O odložení sťažnosti a dôvodoch jej odlozenia CSS - Jesienka sťažovateľ písomne upovedomí do 10 pracovných dní od odlozenia sťažnosti.

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



Centrum sociálnych služieb ň Jesienka Myjava 	ORGANIZAČNÁ SMERNICA	OS ň 15/2019
		Vydanie: 1
		Platnosť vydania od: 01.10.2019

3. 2 Utajenie totožnosti sťažovateľa

- (1) Ak sťažovateľ požiadal, aby sa jeho totožnosť utajila, pri prešetrení sťažnosti sa postupuje na základe jej odpisu, ktorý neumožňuje identifikáciu sťažovateľa.
- (2) Ak sťažovateľ požiadal o utajenie svojej totožnosti, ale charakter sťažnosti neumožňuje jej prešetrenie bez uvedenia niektorého z údajov o jeho osobe, treba ho o tom bezodkladne upovedomiť.
- (3) Vo vybavovaní sťažností sa bude pokračovať po udelení súhlasu sťažovateľa v určenej lehote písomne s uvedením potrebných údajov o jeho osobe.
- (4) Sťažnosť, v ktorej sťažovateľ požiadal o utajenie svojej totožnosti, na ktorej vybavenie CSS ň Jesienka nie je príslušné, najneskôr do 10 pracovných dní od jej doručenia vráti sťažovateľovi s uvedením dôvodu.



3. 3 Prijímanie sťažností

- (1) CSS - Jesienka je povinné prijímať sťažnosti podľa Zákona č. 9/2010 zo 4. 12. 2009 o sťažnostiach.
- (2) Prijaté sťažnosti, na ktorých vybavenie alebo prešetrenie nie je príslušné, je povinné do 10 pracovných dní podstúpiť orgánu príslušnému na ich vybavenie a upovedomiť o tom sťažovateľa.
- (3) Prijímanie písomných sťažností v CSS - Jesienka zabezpečuje riaditeľ za účelom evidovania v evidencii záznamov.
- (4) Týmto nie je dotknutá povinnosť ostatných zamestnancov CSS ň Jesienka prijímať sťažnosti a tieto postúpiť riaditeľovi v deň prijatia.
- (5) Všetky doručené sťažnosti sa evidujú v evidencii sťažností, ktorú vedie riaditeľ, pričom musí obsahovať najmä údaje podľa § 10 zákona o sťažnostiach.
- (6) Osoba, ktorej bola doručená zásielka na meno, ak zistí, že písomnosť má charakter sťažností, je povinná ju dať zaevidovať do centrálnej evidencie sťažností.
- (7) Sťažnosti sa prijímajú každý pracovný deň v obvyklom pracovnom čase.
- (8) Miestnosť pre prijímanie sťažností je označená.

Centrum sociálnych služieb ň Jesienka Myjava 	ORGANIZAČNÁ SMERNICA	OS ň 15/2019
		Vydanie: 1
		Platnosť vydania od: 01.10.2019

3. 4 Evidencia sťažností

- (1) CSS - Jesienka vedie evidenciu ňiadostí
- (2) Evidencia musí obsahovať údaje, ktoré poskytnú potrebné informácie pre hodnotenie doňlých a vybavených sťažností.
- (3) Sťažnosti sa evidujú oddelene od ostatných písomností.
- (4) Evidencia musí obsahovať tieto údaje:
 - dátum doručenia sťažnosti
 - meno, priezvisko, adresu (názov, sídlo) sťažovateľa
 - predmet sťažnosti
 - dátum pridelenia sťažnosti na preňetrenie a komu bola pridelená
 - výsledok preňetrenia sťažnosti
 - prijaté opatrenia a termíny ich splnenia
 - dátum vybavenia sťažnosti, opakovanej sťažnosti alebo odloňenia ňalňej opakovanej ňiadosti
 - dátum postúpenia sťažnosti orgánu prísluňnému na jej vybavenie
 - dôvody, pre ktoré bola sťažnosť odloňená
 - poznámku
- (5) Opakovaná sťažnosť a ňalňia opakovaná sťažnosť sa eviduje v roku, v ktorom bola doručená a v poznámke sa uvedie íslo sťažnosti, s ktorou súvisí.
- (6) Sťažnosť nesmie byť pridelená na vybavenie skôr, ako bola zaevidovaná v evidencii sťažností.

3. 5 Prísluňnosť na vybavenie sťažnosti

- (1) Sťažnosť vybavuje:
 - a) riaditeľ CSS ň Jesienka, ak ide o sťažnosť na ínnosť vedúcich jednotlivých úsekov, alebo na ínnosť priamo riadených zamestnancov,
 - b) vedúci úseku, ak ide o sťažnosť na ínnosť jednotlivých zamestnancov na prísluňnom úseku,
 - c) Trenlíansky samosprávny kraj, ak ide o sťažnosť na ínnosť riaditeľa.
- (2) Opakovanú sťažnosť v tej istej veci, ak sa v nej neuvádzajú nové skutočnosti vybavuje tá istá osoba, ktorá vybavovala predchádzajúcu sťažnosť.
- (3) Sťažnosť, v ktorej sťažovateľ vyjadruje nesúhlas s vybavením alebo odloňením svojej predchádzajúcej sťažnosti vybavuje riaditeľ.
- (4) Sťažnosť podanú proti vybaveniu alebo odloňeniu predchádzajúcej sťažnosti riaditeľom vybavuje Trenlíansky samosprávny kraj.
- (5) Sťažnosť, ktorej vybavenie patrí do pôsobnosti inej organizácie, musí sa jej postúpiť na vybavenie do 10 pracovných dní odo dňa doručenia sťažnosti, o íom sa upovedomí sťažovateľ.
- (6) Sťažnosť nesmie vybavovať ani preňetrovať osoba:
 - proti ktorej sťažnosť smeruje, ani osoba, ktorá je podriadená tejto osobe
 - ktorá bola úľastná na ínnosti, ktorá je predmetom sťažnosti

Centrum sociálnych služieb ň Jesienka Myjava 	ORGANIZAČNÁ SMERNICA	OS ň 15/2019
		Vydanie: 1
		Platnosť vydania od: 01.10.2019

- o ktorej nepredpojatosti možno mať pochybnosti vzhľadom na jej vzťah s sťažovateľom, jeho zástupcom, k zamestnancovi CSS - Jesienka, proti ktorému sťažnosť smeruje, alebo k predmetu sťažnosti.

3. 6 Lehoty na vybavenie sťažnosti

- (1) CSS - Jesienka je povinné prejsť a vybaviť sťažnosť do 60 pracovných dní odo dňa, keď mu bola sťažnosť doručená.
- (2) V prípadoch náročných na prešetrenie sťažnosti môže riaditeľ CSS ň Jesienka predĺžiť lehotu na jej prešetrenie pred uplynutím o najviac 30 pracovných dní.
- (3) O každom predĺžení lehoty na vybavenie a o dôvodoch predĺženia treba upovedomiť sťažovateľa.

3. 7 Oboznamovanie s obsahom sťažnosti

- (1) CSS - Jesienka je povinné bezodkladne oboznámiť toho, proti komu sťažnosť smeruje, s jej obsahom v takom rozsahu a ľase, aby sa jej prešetrenie nemohlo zmariť.
- (2) Zároveň mu umožní vyjadriť sa k sťažnosti.



3. 8 Spolupráca pri vybavovaní sťažnosti

- (1) Sťažovateľ je povinný spolupracovať s CSS ň Jesienka pri vybavovaní sťažnosti.
- (2) Ak sťažovateľ bez vážneho dôvodu v termíne do 10 pracovných dní od doručenia pohľadania o spoluprácu neposkytne požadovanú spoluprácu, CSS - Jesienka sťažnosť odloží.
- (3) CSS - Jesienka je povinné poskytnúť orgánu, ktorý sťažnosť vybavuje alebo prešetruje, potrebné doklady a informácie, ak osobitný predpis neustanovuje inak.

Centrum sociálnych služieb ň Jesienka Myjava 	ORGANIZAČNÁ SMERNICA	OS ň 15/2019
		Vydanie: 1
		Platnosť vydania od: 01.10.2019

3. 9 Preġetrovanie sŤahnosti

(1) Preġetrovanie sŤahnosti je l'innosŤ, pri ktorej CSS ň Jesienka postupuje tak, aby zistil skutočnŤ stav veci a jeho súlad alebo rozpor s právnyymi predpismi, účelnosŤou a hospodárnosŤou plnenia úloh, osobu, ktorá zodpovedá za zistené nedostatky, ako aj príčiny ich vzniku a škodlivé následky.

(2) Pri preġetrovaní sŤahnosti sa vychádza z jej obsahu bez zreteč na to, kto ju podal a proti komu smeruje, ako aj na to, ako ju sŤahovateľ označil.

(3) Ak je podč obsah iba l'asŤpodania sŤahnosŤou, preġetrí sa iba v tomto rozsahu.

(4) Ak sa sŤahnosŤ skladá z viacerých samostatných bodov, preġetruje sa každý z nich.

(5) Ak nemožno sŤahnosŤ alebo jej l'asŤpreġetriŤ, uvedie to v zápisnici o preġetrení sŤahnosti a oznámi sŤahovateľovi

(6) CSS ň Jesienka vyhotoví o preġetrení sŤahnosti zápisnicu.

Zápisnica obsahuje:

- označenie oprávneného na vybavenie ťiadosti (CSS - Jesienka)
- predmet sŤahnosti
- miesto a l'as preġetrenia predmetu sŤahnosti
- preukázané zistenia
- dátum vyhotovenia zápisnice
- mená a podpisy osôb, ktoré sŤahnosŤ preġetrovali
- mená a podpisy osôb, ktorých sa zistenia priamo týkajú a ktoré boli oboznámené s obsahom zápisnice.

(7) Ak sa zistili nedostatky, v zápisnici sa určí, zodpovedná osoba za zistené nedostatky, v akej lehote prijme opatrenia na odstránenie zistených nedostatkov a príčiny ich vzniku.

(8) Zároveň sa určí povinnosŤ predložiť správu o ich plnení.

(9) Ak niektorá strana odmietne zápisnicu podpísaŤ uvedú sa tieto skutočnosti v zápisnici.



3. 10 Oznámenie o vybavení sŤahnosti

(1) Výsledok preġetrenia sŤahnosti sa oznamuje sŤahovateľovi písomne s odôvodnením, l'i je sŤahnosŤ opodstatnená alebo neopodstatnená.

Centrum sociálnych služieb ň Jesienka Myjava 	ORGANIZAČNÁ SMERNICA	OS ň 15/2019
		Vydanie: 1
		Platnosť vydania od: 01.10.2019

(2) V prípade opodstatnenej sťažnosti sa uvedú v oznámení aj opatrenia na odstránenie zistených nedostatkov.

(3) Sťažnosť sa považuje za vybavenú, ak bol sťažovateľ písomne informovaný o výsledku prešetrenia sťažnosti a ak sa prijali opatrenia na odstránenie zistených nedostatkov.



3. 11 Opakovaná sťažnosť a Ľahia opakovaná sťažnosť

(1) Ak sťažovateľ opakuje sťažnosť v tej istej veci, prekontroluje, či pôvodná sťažnosť bola správne vybavená a vyhotoví sa o tom záznam (postup ako pri zápisnici o prešetrení).

(2) Ľahia opakovaná sťažnosť sa odloží.

(3) Ak Ľahia opakovaná sťažnosť toho istého sťažovateľa v rovnakej veci neobsahuje nové skutočnosti a bola vybavená správne oznámi sa táto skutočnosť sťažovateľovi s odôvodnením a poučením, že Ľahie opakované sťažnosti sa odložia.

(4) Sťažnosť iného sťažovateľa v tej istej veci, ktorá už bola vybavená sa neprešetruje.

(5) Výsledok z jej prešetrenia sa oznámi sťažovateľovi.

(6) Opakovanú žiadosť je CSS ň Jesienka povinné vybaviť do 60 pracovných dní.

(7) Sťažnosť, v ktorej sťažovateľ vyjadruje nesúhlas s vybavovaním alebo odložením predchádzajúcej sťažnosti sa považuje za novú.

(8) Sťažnosť proti vybaveniu sťažnosti treba vybaviť do 60 pracovných dní.

3. 12 Anonymná sťažnosť a sťažnosť zaslaná na vedomie

(1) Doručená anonymná sťažnosť sa v evidencii sťažnosti neeviduje.

(2) Riaditeľ alebo zamestnanec takúto sťažnosť odstúpi podľa obsahu sťažnosti príslušnému úseku na vedomie s tým, že sťažnosť môže byť podnetom na vykonanie kontroly.

(3) V prípade sťažnosti doručenej do CSS ň Jesienka ktorá bola zaslaná na vedomie, riaditeľ posúdi sťažnosť podľa obsahu a v prípade, ak vybavenie tejto sťažnosti je v pôsobnosti CSS ň Jesienka vybavuje sa ako riadne doručená sťažnosť resp. spolupracuje s tým, komu bola sťažnosť adresovaná.

3. 13 Vykonanie opatrení proti úniku informácií

(1) Riaditeľ, ktorý zodpovedá za vedenie evidencie sťažností je povinný vykonať opatrenia.

Centrum sociálnych služieb ě Jesienka Myjava 	ORGANIZAĽNÁ SMERNICA	OS ě 15/2019
		Vydanie: 1
		Platnosť vydania od: 01.10.2019

(2) Informácie, ktoré obsahuje dokumentácia súvisiaca s vybavovaním sĽahnosti, sa nesprístupňujú.

3. 14 Kontrola vybavovania sĽahnosti

(1) Kontrolu prijímania, evidencie, preĽetrovania, vybavovania sĽahností a plnenia opatrení prijatých na nápravu vykonáva riaditeľ CSS - Jesienka alebo ním poverená osoba.

(2) Za nesprávne preĽetrenie sĽahnosti alebo jej nesprávne vybavenie je riaditeľ CSS - Jesienka povinný vyvodiť dôsledky voľi zodpovedným zamestnancom.

4 Spoločné ustanovenia

(1) Riaditeľ CSS ě Jesienka je povinná vytvárať vhodné materiálne, technické a personálne podmienky na správne a vľasné preĽetrenie a vybavenie sĽahnosti.

(2) Zamestnanci CSS - Jesienka sú povinní o skutoľnostiach, ktoré sa dozvedeli pri vybavovaní sĽahnosti, zachovávať mlľanlivosť.

5 Závereľné ustanovenia

(1) Práva a povinnosti fyzických osôb, právnických osôb a CSS ě Jesienka pri vybavovaní sĽahností, ktoré nie sú bliĽšie upravené touto OS, sa riadia ustanoveniami prísluĽných vĽeobecne záväzných právnych predpisov.

(2) V prípade, Ľe niektoré ustanovenie tejto OS odporuje zákonu o sĽahnostiach, platia ustanovenia tohto zákona v platnom znení.

(3) Pravidlá na prijímanie a vybavovanie sĽahností sĽahovateľov sú záväzné pre pracovníkov CSS ě Jesienka Myjava.

(4) Sú vypracované podľa zákona o sĽahnostiach.

(5) Na vĽetky náleĽitosti, ktoré nie sú ustanovené týmto poriadkom sa viaĽu ustanovenia zákona 18/2018 o ochrane osobných údajov.

(6) Táto OS je záväzná pre vĽetkých zamestnancov a sú povinní sa s Ťou preukázateľne oboznámiť.

(7) Kontrolou dodrĽiavania je poverený spracovateľ

(8) OS nadobúda platnosť dŤom vydania.

(9) OS je uloĽená k nahliadnutiu a k dispozícii:

a) v kancelárii riaditeľa

b) v kancelárii vedúcej sociálneho úseku

c) v kancelárii vedúcej zdravotníckeho úseku

d) v kancelárii vedúcej ekomonicko Ľ prevádzkového úseku

e) v malej jedálni

f) vo vestibule CSS ě Jesienka Myjava.

(6) Týmto sa ruĽí OS 03/2015 zo dŤa 01.01.2015.

Centrum sociálnych služieb ň Jesienka Myjava 	ORGANIZAČNÁ SMERNICA	OS ň 15/2019
		Vydanie: 1
		Platnosť vydania od: 01.10.2019

Zoznam príloh

- Príloha I. 1 Záznam o ústnej sťažnosti
- Príloha I. 2 Zápisnica o prešetrení sťažnosti
- Príloha I. 3 Oznámenie o prijatí sťažnosti
- Príloha I. 4 Oznámenie o výsledku prešetrenia sťažnosti

Centrum sociálnych služieb ě Jesienka Myjava 	ORGANIZAĽNÁ SMERNICA	OS ě 15/2019
		Vydanie: 1
		Platnosť vydania od: 01.10.2019

Príloha Ľ. 1

Centrum sociálnych služieb - Jesienka
Staromyjavská 889/77, 907 01 Myjava

ZÁZNAM O ÚSTNEJ SŠ AĽNOSTI

SŠ AĽOVATEĽ (u FO meno, priezvisko. adresa trvalého alebo prechodného pobytu, u PO názov, sídlo, meno a priezvisko osoby oprávnenej za Ŕu konaĽ):

.....
 PREDMET SŠ AĽNOSTI:

1. SĽaĽnosť je zameraná proti:*
2. SĽaĽnosť poukazuje na nedostatky:*
3. SĽaĽovateľsa domáha:*

DŔa..... o hod.....

Záznam vyhotovil :
Meno a priezvisko zamestnanca

Zamestnanci, prítomní pri ústnom podaní sĽaĽnosti :

meno a priezvisko

meno a priezvisko

podpis sĽaĽovateĽa

Poznámka:

Ak sĽaĽovateľodmietne záznam podpísaný orgán verejnej správ záznam odloĽ s poznámkou o odmietnutí podpísania.

*vyplní i sa podĽ zamerania sĽaĽnosti

Centrum sociálnych služieb ň Jesienka Myjava 	ORGANIZAČNÁ SMERNICA	OS ň 15/2019
		Vydanie: 1
		Platnosť vydania od: 01.10.2019

Príloha I. 2

**Centrum sociálnych služieb - Jesienka
Staromyjavská 889/77, 907 01 Myjava**

ZÁPISICA O PREĎETRENÍ SŠ AĤNOSTI

Označenie sŤaĤnosti:

Dátum vyhotovenia zápisnice:

Predmet sŤaĤnosti:

.....
.....

Miesto a ľas preĤetrenia predmetu sŤaĤnosti:

.....
.....

Preukázané zistenia:

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

Mená a podpisy osôb, ktoré sŤaĤnosť preĤetrovali:

.....
.....

Mená a podpisy osôb, ktorých sa zistenia priamo ťkajú a ktoré boli oboznámené s obsahom zápisnice:

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

Meno a podpis riaditeľky CSS - Jesienka:

.....

Ak sa zistili nedostatky:

Centrum sociálnych služieb ň Jesienka Myjava 	ORGANIZAČNÁ SMERNICA	OS ň 15/2019
		Vydanie: 1
		Platnosť vydania od: 01.10.2019

Osoba zodpovedná za zistené nedostatky:

.....

Prijaté opatrenia na odstránenie zistených nedostatkov a príčin ich vzniku:

.....

.....

.....

Zoznam prevzatých dokladov:

.....

Prerokovanie zápisnice z prečítania sťažnosti:

.....

Oznámenie o odmietnutí podpísania sťažnosti:

.....

Centrum sociálnych služieb ě Jesienka Myjava 	ORGANIZAĽNÁ SMERNICA	OS ě 15/2019
		Vydanie: 1
		Platnosť vydania od: 01.10.2019

Príloha Ľ. 3

•

•

•

•

Váĝ list Ľíslo/zo dĽa

Náĝ Ľíslo

Vybavuje/linka

Myjava

Vec

Oznámenie o prijatí sĽahnosti

Oznamujeme Vám, Ľe sme dĽaprijali do evidencie Vaĝu sĽahnosĽ, ktorú ste podali na riaditeľstvo Centra sociálnych služieb ě Jesienka Myjava. Vaĝa sĽahnosĽ bude preĝetrená v zmysle Ğ 13 Zákona Ľ. 9/2010 o sĽahnostiach v lehote 60 pracovných dní a výsledok sĽahnosti Vám oznámime písomne.

riaditeľka CSS ě Jesienka Myjava

Centrum sociálnych služieb ň Jesienka Myjava 	ORGANIZAČNÁ SMERNICA	OS ň 15/2019
		Vydanie: 1
		Platnosť vydania od: 01.10.2019

Príloha I. 4

**Centrum sociálnych služieb - Jesienka
Staromyjavská 889/77, 907 01 Myjava**

Titl:

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

Sťažnosť.

Vybavuje/linka

V

Dátum

.....

VEC

Oznámenie výsledku prešetrenia sťažnosti

Dňa bola CSS ň Jesienka Myjava doručená Vaša sťažnosť, ktorou sa domáhate:

.....,

poukazujete./* na:

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

(opísať predmet sťažnosti)

Četrením 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 po bolo odstránené v priebehu četrenia- podľa zapisnice. V prípade opodstatnene) sťažnosti uviesť :e boli uložené povinnosti podľa § J 9 ods. J písm. i).) Ak má sťažnosť viacero ňasti. musí písomné oznámenie obsahovať výsledok prešetrenia každej z nich. Ak je podanie sťažnosťou iba v ňasti, výsledok prešetrenia sa písomne oznamuje iba k tejto ňasti.)

.....
meno, priezvisko a podpis

Centrum sociálnych služieb ň Jesienka Myjava 	ORGANIZAČNÁ SMERNICA	OS ň 15/2019
		Vydanie: 1
		Platnosť vydania od: 01.10.2019