

	ANIMA – DOMOV SOCIÁLNYCH SLUŽIEB A. Kmeťa 2, 071 01 Michalovce	Strana:	Strana 1 z 2
	ZÁZNAM O PODANÍ ÚSTNEJ SŤAŽNOSTI - FORMULÁR Ev. č.: F 49_DSS-SM 17	Lehota uloženia: 5 Reg. značka: MM3	

Príloha č. 1 k smernici : Zásady pre vybavovanie sťažností

SŤAŽOVATEĽ:

Fyzická osoba:.....
 (uviesť meno, priezvisko, adresu trvalého/prechodného pobytu)

Právnická osoba:.....
 (uviesť názov, sídlo, meno a priezvisko osoby oprávnenej za ňu konať)

PREDMET PODANIA (uviesť stručný a výstižný obsah ústne podanej sťažnosti):

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

Osoba/zamestnanec, voči ktorému je zameraná sťažnosť:.....
 (uviesť meno, priezvisko, funkciu)

Sťažnosť poukazuje na tieto nedostatky:.....

Sťažovateľ sa podaním sťažnosti domáha:.....

K sťažnosti boli priložené tieto prílohy, doklady preukazujúce údaje uvádzané sťažovateľom : (uviesť v prípade, že sa predkladajú):

.....

Záznam vyhotovil (uviesť meno, priezvisko, funkciu):.....

Miesto a hodina jeho vyhotovenia:.....

ZAMESTNANCI, PRÍTOMNÍ PRI ÚSTNOM PODANÍ SŤAŽNOSTI :

Uviesť meno, priezvisko, funkciu:	Vlastnoručný podpis:
.....	
.....	
.....	
.....	

	ANIMA – DOMOV SOCIÁLNYCH SLUŽIEB A. Kmeťá 2, 071 01 Michalovce	Strana:	Strana 2 z 2
	ZÁZNAM O PODANÍ ÚSTNEJ SŤAŽNOSTI - FORMULÁR Ev. č.: F 49_DSS-SM 17	Lehota uloženia: 5 Reg. značka: MM3	

Sťažovateľ sa zoznámil s obsahom tohto záznamu a vlastnoručným podpisom potvrdzuje správnosť a úplnosť údajov, ktoré uviedol vo svojej ústnej sťažnosti.

.....
(podpis sťažovateľa)

.....
(vlastnoručný podpis zamestnanca, ktorý záznam vyhotovil)

Pozn. 1: Ak sťažovateľ odmietne záznam podpísať, zamestnanec, záznam odloží s poznámkou o odmietnutí podpísania.

Priestor pre poznámku.....

So zápisnicou bol oboznámený:

1. Vedúci zamestnanec príslušného úseku/útvaru v ktorom sa sťažnosť prešetrovala

.....(meno a priezvisko) dňa.....

(vlastnoručný podpis)

2. Riaditeľ/poverený riadením ANIMA – DSS

.....(meno a priezvisko) dňa.....

(vlastnoručný podpis)

Počet vyhotovení: 1x evidujeme u riaditeľa – do centrálnej evidencie sťažností alebo 1x splnomocnenca pre etiku – do osobitnej evidencie sťažností v prípade porušenia ľudských práv a slobôd, nerešpektovanie zásad vyplývajúcich z Etického kódexu ANIMA – DSS a zákona č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách (v takomto prípade oboznamuje s podanou sťažnosťou riaditeľa zariadenia). 1x sťažovateľ, ak o to požiada.

.....
.....
.....
.....
(uviesť adresáta – orgán verejnej správy)

Váš list zo dňa

Naša značka

Vybavuje/linka

Michalovce

Uviesť dátum

Vec:

Sťažnosť - postúpenie

Dňa.....bola zariadeniu(uviesť názov zariadenia)
doručená sťažnosť č.....(uviesť číslo sťažnosti) od(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

Titul, meno a priezvisko
Riaditeľ/poverený riadením Anima - DSS

Na vedomie: sťažovateľ

.....
.....
.....
.....
(uviesť adresáta – sťažovateľa)

Váš list zo dňa

Naša značka

Vybavuje/linka

Michalovce
Uviesť dátum

Vec:
Sťažnosť – výzva na spoluprácu

Dňa.....bola zariadeniu
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.....
.....

Informácie potrebné pre doplnenie Vašej sťažnosti zašlite na adresu Anima – Domov sociálnych služieb, Andreja Kmeťa 2, 071 01 Michalovce.

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

S pozdravom

Titul, meno a priezvisko
Riaditeľ/poverený riadením Anima - DS

.....
.....
.....
.....
(uviest' adresáta – sťažovateľa)

Váš list zo dňa

Naša značka

Vybavuje/linka

Michalovce
Uviest' dátum

Vec:

Odloženie sťažnosti - upovedomenie

Dňa.....bola zariadeniu
doručená sťažnosť.....(uviest' číslo sťažnosti).....(uviest' sťažovateľa),
vo veci.....

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

Uviest' text príslušného ustanovenia v zmysle zákona č. 9/2010 Z. z.:

- a) neobsahuje náležitosti podľa [§ 5 ods. 2](#) a ak ide o sťažnosť podanú v elektronickej podobe aj podľa [§ 5 ods. 4](#) alebo [ods. 5](#),
- b) vo veci, ktorá je predmetom sťažnosti, konal alebo koná súd, prokuratúra, iný orgán činný v trestnom konaní alebo koná iný orgán verejnej správy,
- 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 ako päť rokov,
- e) ide o ďalšiu opakovanú sťažnosť podľa [§ 21 ods. 6](#),
- f) ide o sťažnosť proti vybavovaniu sťažnosti podľa [§ 22 ods. 3](#),
- g) ide o ďalšiu sťažnosť proti vybavovaniu sťažnosti podľa [§ 22 ods. 5](#),
- h) mu bola zaslaná na vedomie,
- i) ste neposkytol spoluprácu podľa [§ 16 ods. 1](#) alebo ak ste spoluprácu neposkytol v lehote podľa [§ 16 ods. 2](#), alebo
- j) ste neudelil súhlas podľa [§ 8 ods. 2](#).

Z uvedeného dôvodu zariadenie(uviest' názov zariadenia)
Vašu sťažnosť odkladá v súlade s § 6 ods. 1 písm.....(uviest' príslušné písmeno vzťahujúce sa na
uvedený dôvod v zmysle zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov).

S pozdravom

.....
Titul, meno a priezvisko
Riaditeľ/poverený riadením Anima - DSS

	ANIMA – DOMOV SOCIÁLNYCH SLUŽIEB A. Kmeť 2, 071 01 Michalovce	Strana:	Strana 1 z 3
	ZÁPISNICA O PREŠETRENÍ SŤAŽNOSTI- FORMULÁR	Ev. č.:	F 53_DSS-SM 17

Príloha č. 5 k smernici : Zásady pre vybavovanie sťažností

Číslo sťažnosti...../.....

Dátum podania.....

1. SŤAŽOVATEĽ:

Fyzická osoba:.....
 (uviesť meno, priezvisko, adresu trvalého/prechodného pobytu)

Právnická osoba:.....
 (uviesť názov, sídlo, meno a priezvisko osoby oprávnenej za ňu konať)

2. PREDMET SŤAŽNOSTI:

Osoba/zamestnanec, voči ktorému je zameraná sťažnosť:.....
 (uviesť meno, priezvisko, funkciu)

Sťažnosť poukazuje na tieto nedostatky (námietky):

Námietka č. 1:	
Námietka č. 2:	
Námietka č. 3:	
.....	

OBDOBIE PREŠETROVANIA SŤAŽNOSTI:

Názov organizačného úseku/útvaru, v ktorej sa sťažnosť prešetrovala:.....

V zmysle § 14 zákona o sťažnostiach, lehota na vybavenie sťažnosti začína plynúť prvým pracovným dňom nasledujúcim po dni jej doručenia ANIMA – DSS a jej organizačných súčastí. Príslušné zariadenie je povinné sťažnosť vybaviť do 60 pracovných dní.

Sťažnosť bola prešetrovaná v období od - do:

DOKAZOVANIE:

Osoba/zamestnanec, voči ktorej sťažnosť smerovala uviedla.....

.....

.....

.....

.....

Z písomnej dokumentácie bolo zistené, že.....

.....

.....

.....

.....

PREUKÁZANÉ ZISTENIA:

	ANIMA – DOMOV SOCIÁLNYCH SLUŽIEB A. Kmeťá 2, 071 01 Michalovce	Strana:	Strana 3 z 3
	ZÁPISNICA O PREŠETRENÍ SŤAŽNOSTI- FORMULÁR	Ev. č.:	F 53_DSS-SM 17

1.(meno, priezvisko, funkcia)
(vlastnoručný podpis)

2.....(meno, priezvisko, funkcia)
(vlastnoručný podpis)

Mená osôb, ktorých sa zistenia priamo dotýkajú:

1.(meno, priezvisko, funkcia)
(vlastnoručný podpis)

2.....(meno, priezvisko, funkcia)
(vlastnoručný podpis)

So zápisnicou bol oboznámený:

1. Vedúci zamestnanec príslušného úseku/útvaru v ktorom sa sťažnosť prešetrovala
.....(meno a priezvisko) dňa.....
(vlastnoručný podpis)

2. Riaditeľ/poverený riadením ANIMA – DSS
.....(meno a priezvisko) dňa.....
(vlastnoručný podpis)

•
•
•
•

Počet vyhotovení: 1x riaditeľ do centrálnej evidencie sťažností alebo 1x splnomocnenec pre etiku podľa povahy sťažnosti a 1x kópia vedúcemu zamestnancovi organizačného úseku/útvaru, v rámci ktorého sa sťažnosť prešetrovala

	ANIMA – DOMOV SOCIÁLNYCH SLUŽIEB A. Kmeť'a 2, 071 01 Michalovce	Strana:	Strana 1 z 1
	CENTRÁLNA EVIDENCIA SŤAŽNOSTÍ - FORMULÁR	Ev. č.:	F 54_DSS-SM 17

Príloha č. 6 k smernici : Zásady pre vybavovanie sťažností

P . č. sťažnosti v danom roku:/.....

Evidenčný list zaznamenal:(meno, priezvisko, funkcia)

Dňa.....Podpis.....

			Poznámka
Dátum doručenia sťažnosti		Dátum zapísania sťažnosti	
Meno, priezvisko, adresa sťažovateľa (pri PO jej názov a sídlo, meno a priezvisko osoby oprávnenej za ňu konať)			
Predmet sťažnosti			
Odložená sťažnosť (uviesť ÁNO/NIE)			
Dátum pridelenia sťažnosti na jej vybavenie /Meno a priezvisko oprávneného zamestnanca/			
Výsledok prešetrovania sťažnosti:			
Prijaté opatrenia, termíny splnenia:			
Dátum	vybavenia: odloženia: postúpenia:		
Dôvody odloženia			
Iné			

.....
.....
.....
.....
(uviesť adresáta – sťažovateľa)

Váš list zo dňa

Naša značka

Vybavuje/linka

Michalovce
Uviesť dátum

Vec:

Oznámenie výsledku prešetrenia sťažnosti

Oznamujeme Vám, že v období od do sme prešetrili Vašu sťažnosť č....., ktorá smerovala proti.....
.....

Prešetrením sme zistili, že Vaša sťažnosť vo veci. (uviesť zvlášť ku každej námietke):

Námietka č. 1.....
bola **opodstatnená / neopodstatnená***, pretože:

.....
* Pozn.: hodiace sa podškrtnúť

Na základe prešetrenia sťažnosti boli prijaté opatrenia na odstránenie zistených nedostatkov a príčin ich vzniku:

1.
2.

V Michalovciach, dňa.....

.....
Titul, meno a priezvisko
Riaditeľ/poverený riadením Anima - DSS

.....
.....
.....
.....
(uviesť adresáta – sťažovateľa)

Váš list zo dňa

Naša značka

Vybavuje/linka

Michalovce
Uviesť dátum

Vec:

Určenie novej lehoty na spoluprácu

Dňa bola zariadeniu.....
doručená Vaša sťažnosť č....., predmet sťažnosti
.....

Predmetná sťažnosť nespĺňala náležitosti podľa § 5 ods.3 zákona č.9/2010 Z. z. o sťažnostiach, v zmysle ktorého **sťažnosť musí byť čitateľná a zrozumiteľná, musí z nej byť jednoznačné proti komu smeruje, na aké nedostatky poukazuje a čoho sa sťažovateľ domáha** (ďalej len "predmet sťažnosti").

Z uvedeného dôvodu Vás, v súlade s § 16 citovaného zákona zariadenie požiadalo, aby ste **v lehote do desiat pracovných dní od doručenia písomnej výzvy poskytlí spoluprácu a písomne doplnili Vašu sťažnosť o**.....
.....

Listom zo dňa ste oznámili zariadeniu vážne dôvody, pre ktoré nie je možné v stanovenej lehote poskytnúť požadované informácie a požiadali ste o predĺženie stanovenej lehoty v zmysle § 16 ods. 3 zákona o sťažnostiach. Vašej žiadosti vyhovujeme a predlžujeme lehotu na doplnenie sťažnosti do

V prípade, ak z Vašej strany nebude poskytnutá spolupráca v novo stanovenej lehote, Vaša sťažnosť bude v zmysle ustanovenia § 6 ods. 1 písm. i) zákona o sťažnostiach odložená.

V Michalovciach, dňa.....

.....
Titul, meno a priezvisko
Riaditeľ/poverený riadením Anima - DSS

	ANIMA – DOMOV SOCIÁLNYCH SLUŽIEB A. Kmeťa 2, 071 01 Michalovce	Strana:	Strana 1 z 1
	ZÁZNAM O ODLOŽENÍ SŤAŽNOSTÍ - FORMULÁR	Ev. č.:	F 57_DSS-SM 17

Príloha č. 9 k smernici : Zásady pre vybavovanie sťažností

Zariadenie podľa § 6 ods. 1 písm. a) – h)* zákona NR SR č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov

odkladá

sťažnosť č.
od sťažovateľa
vo veci
z dôvodu, že predmetná sťažnosť*:
.....

** Uviesť príslušné ustanovenie § 6 ods.1 písm. a) – h):*

a) neobsahuje náležitosti podľa § 5 ods. 2,

b) je z nej zrejmé, že vo veci, ktorá je predmetom sťažnosti, koná súd, prokuratúra alebo iný orgán činný v trestnom konaní,

c) zistí, že sťažnosť sa týka inej osoby, než ktorá ju podala a nie je priložené splnomocnenie podľa § 5 ods. 9,

d) od udalosti, ktorej sa predmet sťažnosti týka, uplynulo v deň jej doručenia viac než päť rokov,

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

f) ide o sťažnosť proti vybaveniu sťažnosti podľa § 22 ods. 3 – netýka sa obcí,

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/a:

Funkcia:.....

Dňa:

Podpis.....

So záznamom bol oboznámený:

1. Riaditeľ/poverený riadením ANIMA – DSS

.....(meno a priezvisko) dňa.....
(vlastnoručný podpis)

	ANIMA – DOMOV SOCIÁLNYCH SLUŽIEB A. Kmeť'a 2, 071 01 Michalovce	Strana:	Strana 1 z 1
	DODATOK K PROCESU AKTUALIZÁCIE DOKUMENTÁCIE- FORMULÁR	Ev. č.:	F 48_DSS-SM 23

Príloha č. 10 k smernici : Zásady pre vybavovanie sťažností

Milí zamestnanci,

prostredníctvom tohto formulára vykonáte revíziu príslušnej dokumentácie. Oprávnenosť podnetu na vykonanie revízie posúdi manažér kvality v spolupráci so spracovateľom revízie, odsúhlasuje ju riaditeľ. Spracovateľ ho po odsúhlasení priloží k jeho originálu.

Druh dokumentu:			
Názov aktualizovaného dokumentu:		Verzia č.:	
Evidenčné číslo dokumentu:			
Dodatok č.:		Platí od:	

I. VALIDÁCIA:

Dôvod zmeny:	
---------------------	--

II. REVÍZIA:

PREDMET DODATKU	
Rozsah (strana/príloha/kapitola atď.):	Popis aktualizácie/zmeny
Záverečné ustanovenia:	

	Meno a priezvisko	Funkcia	Dátum	Podpis
Dodatok vystavil:				
Dodatok posúdil:				
Dodatok schválil:				

	Meno a priezvisko	Funkcia	Dátum	Podpis
Dodatok neschválil:				
z dôvodu:				

	ANIMA – DOMOV SOCIÁLNYCH SLUŽIEB A. Kmeť'a 2, 071 01 Michalovce	Strana:	Strana 1 z 1
	OBOZNÁMENIE ZAMESTNANCOV S DOKUMENTÁCIOU ANIMA - DSS	Ev. č.:	F 45_DSS-SM 23

Príloha č. 11 k smernici : Zásady pre vybavovanie sťažností

Názov dokumentu:	
Svojím podpisom potvrdzujem, že dokument som preštudoval/a zároveň vyhlasujem, že pri svojej práci budem postupovať v súlade so zásadami uvedenými v tomto dokumente. Plne si uvedomujem následkov, ktoré pre mňa vyplývajú z neplnenia si pracovných povinností, ktoré mi tento dokument ukladá.	

	Meno a priezvisko	Funkcia	Dátum	Podpis
Oboznámenie vykonal:				

Zoznam zamestnancov, ktorí svojim podpisom potvrdzujú, že boli oboznámení s príslušným dokumentom:

P. č.	Meno a priezvisko	Funkcia	Dátum	Podpis
1.				
2.				
3.				
4.				
5.				
6.				
7.				
8.				
9.				
10.				
11.				
12.				
13.				
14.				
15.				
16.				
17.				
18.				
19.				
20.				
21.				
22.				
23.				
24.				
25.				
26.				
27.				
28.				
29.				
30.				