



## Centrum sociálnych služieb ANIMA

Jefremovská 634, 031 04 Liptovský Mikuláš  
v zriaďovateľskej pôsobnosti Žilinského samosprávneho kraja

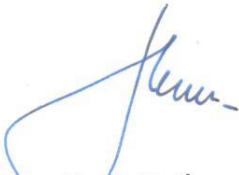


### INTERNÁ NORMA č. IN-14/2024

*Metodické usmernenie*

## SŤAŽNOSTI

|                   |                                                                                                                                                                                                                  |
|-------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Účel normy:       | Úprava procesného postupu pri vybavovaní sťažností, ktoré smerujú proti zariadeniu Centrum sociálnych služieb ANIMA, vyhotovená v súlade so zákonom č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov. |
| Oblasť platnosti: | Interná norma je platná pre všetkých zamestnancov a pre fyzické a právnické osoby, ktoré podávajú sťažnosť proti zariadeniu Centrum sociálnych služieb ANIMA.                                                    |

|                                     |                                            |                                                                                                                                           |
|-------------------------------------|--------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Vzťah k už vydaným interným normám: | Interná norma ruší internú normu č. 1/2015 | Schválil:<br><br><b>Ing. Peter Huťan</b><br>riaditeľ |
| Gestorský úsek:                     | Ekonomický                                 |                                                                                                                                           |
| Posúdil:                            | Jela Števková                              |                                                                                                                                           |
| Vypracoval:                         | JUDr. Peter Majdek                         |                                                                                                                                           |
| Dátum schválenia:                   | 19.11.2024                                 |                                                                                                                                           |
| Dátum účinnosti:                    | 1.12.2024                                  |                                                                                                                                           |

## **I. Úvodné ustanovenia**

Tento vnútorný predpis upravuje postup pri podávaní, vybavovaní a kontrole vybavovania sťažností fyzických osôb alebo právnických osôb doručených Centru sociálnych služieb ANIMA (ďalej len „CSS ANIMA“)

## **II. Vymedzenie pojmov**

1. CSS ANIMA – Centrum sociálnych služieb ANIMA.
2. Sťažovateľ – fyzická alebo právnická osoba, ktorá podala sťažnosť proti CSS ANIMA.
3. Vybavovanie sťažnosti - prijímanie, evidencia, prešetrovanie a vybavenie sťažnosti.
4. Vybavením sťažnosti - vrátenie sťažnosti, odloženie sťažnosti, oznámenie výsledku prešetrenia sťažnosti alebo oznámenie výsledku prekontrolovania správnosti vybavenia predchádzajúcej sťažnosti.
5. Zodpovedná osoba – zamestnanec poverený vedením agendy „Sťažnosti“.
6. Prešetrujúca osoba – osoba zodpovedná za prešetrovanie sťažnosti.

## **III. Sťažnosť a jej náležitosti**

1. Sťažnosť je podanie sťažovateľa, ktorým:
  - a) sa domáha ochrany svojich práv alebo právom chránených záujmov, o ktorých sa domnieva, že boli porušené činnosťou alebo nečinnosťou CSS ANIMA alebo
  - b) poukazuje na konkrétne nedostatky, najmä na porušenie právnych predpisov, ktorých odstránenie je v pôsobnosti CSS ANIMA
2. Sťažnosť musí obsahovať:
  - a) identifikačné údaje (ak ju podáva fyzická osoba – meno, priezvisko, adresu pobytu sťažovateľa, ak ju podáva právnická osoba – názov a sídlo, meno a priezvisko osoby oprávnenej za ňu konať)
  - b) údaj o tom proti komu smeruje,
  - c) nedostatky, na ktoré poukazuje,
  - d) údaj o tom, čoho sa sťažovateľ domáha.
  - e) podpis (vlastnoručný pri listinnej podobe, kvalifikovaný elektronický pri elektronickej podobe)
3. Sťažnosť musí byť čitateľná a zrozumiteľná. Zodpovedná osoba preverí, či má sťažnosť požadované náležitosti. Ak sťažnosť neobsahuje náležitosti podľa zákona a podľa týchto zásad, subjekt ju odloží podľa § 6 ods. 1 písm. a) zákona o sťažnostiach.
4. Lehota na vybavenie sťažnosti začína plynúť prvým pracovným dňom nasledujúcim po dni doručenia sťažnosti.

## **IV. Podávanie a prijímanie sťažností**

1. Sťažovateľ môže podať sťažnosť písomne v listinnej alebo elektronickej podobe. Sťažnosť v listinnej podobe možno podať osobne zodpovednému zamestnancovi alebo prostredníctvom pošty.
2. Zodpovedný zamestnanec eviduje všetky podania, ktoré sú označené ako sťažnosť alebo z obsahu ktorých je zrejmé, že sú sťažnosťou v zmysle zákona o sťažnostiach, aj keď nie sú označené ako „sťažnosť“.

3. V prípade, že bolo podanie prevzaté od sťažovateľa iným zamestnancom alebo podateľňou, títo predložia podanie na zaevidovanie do zodpovednému zamestnancovi bezodkladne, najneskôr však v nasledujúci pracovný deň. Evidencia sťažností sa vedie osobitne od evidencie ostatných písomností.
4. Prijatú sťažnosť, na ktorej vybavenie subjekt nie je príslušný, postúpi najneskôr do desiatich pracovných dní od doručenia orgánu verejnej správy príslušnému na jej vybavenie a zároveň o tom bezodkladne upovedomí sťažovateľa – Príloha č. 3 k tejto smernici.
5. Ak sa sťažovateľ dostaví osobne podať sťažnosť, ktorú nemá vyhotovenú písomne, zodpovedný zamestnanec sťažovateľa prijme a umožní mu, aby si sťažnosť v listinnej podobe vyhotovil (poskytnutie priestoru, pera a čistého papiera).
6. Ak sa dostaví sťažovateľ, ktorého zdravotný stav bráni, aby si sťažnosť v listinnej podobe vyhotovil sám, za túto osobu ju zodpovedný zamestnanec vyhotoví.
7. Písomnosti súvisiace s vybavovaním sťažností, ktorú podalo viac sťažovateľov spoločne a nie je v nej určené, komu z nich sa majú doručovať, subjekt zašle sťažovateľovi, ktorý ako prvý uvádza svoje údaje. Pokiaľ si sťažovatelia zvolia zástupcu, ktorý v ich mene podáva sťažnosť, tieto písomnosti budú zaslané zvolenému zástupcovi.
8. Sťažnosť adresovaná zamestnancovi alebo riaditeľovi CSS ANIMA je sťažnosťou podanou pre CSS ANIMA.
9. V prípade utajenia totožnosti sťažovateľa sa postupuje podľa ustanovení § 8 zákona o sťažnostiach.Čl. V

## **V. Evidencia sťažností**

1. V podmienkach subjektu je centrálna evidencia sťažností vedená zodpovedným zamestnancom, ktorý za svoju činnosť zodpovedá riaditeľovi. Zodpovedný zamestnanec, ktorý je poverený výkonom tejto funkcie v zmysle tejto smernice má túto povinnosť určenú v náplni práce.
2. Centrálna evidencia sťažností musí obsahovať najmä tieto údaje:
  - a. dátum doručenia,
  - b. označenie sťažovateľa,
  - c. predmet sťažnosti,
  - d. dátum pridelenia sťažnosti na prešetrovanie na vybavovanie a komu bola pridelená,
  - e. výsledok prešetrovania sťažnosti,
  - f. prijaté opatrenia a termíny ich splnenia,
  - g. dátum vybavenia sťažnosti, opakovanej sťažnosti alebo odloženia ďalšej opakovanej sťažnosti,
  - h. výsledok prekontrolovania predchádzajúcej sťažnosti alebo prešetrovania opakovanej sťažnosti,
  - i. dátum postúpenia sťažnosti orgánu príslušnému na jej vybavenie,
  - j. dôvody, pre ktoré subjekt sťažnosť odložil, prípadne aj
  - k. poznámku.
3. V prípade, že sťažnosť je adresovaná alebo prijatá zamestnancom CSS ANIMA, tento ju bezodkladne predloží na zaregistrovanie zodpovednému zamestnancovi.

## **VI. Lehoty a príslušnosť na vybavenie sťažností**

1. Pri pridelovaní sťažnosti na vybavenie sa prihliada na príslušnosť na vybavenie sťažnosti podľa zákona o sťažnostiach.
2. Na vybavenie sťažnosti je príslušný:
  - vedúci zamestnanec, ak sťažnosť smeruje proti niektorému z jeho podriadených zamestnancov
  - riaditeľom určený vedúci zamestnanec, ak sťažnosť smeruje proti viacerým zamestnancom, ktorí pracujú na rôznych úsekoch,
  - riaditeľ alebo ním určený zamestnanec, ak sťažnosť smeruje proti zamestnancovi, ktorý je priamo podriadený riaditeľovi CSS ANIMA
3. Na vybavenie sťažnosti na riaditeľa CSS ANIMA je príslušný Úrad Žilinského samosprávneho kraja.
4. Subjekt je povinný prešetriť a vybaviť sťažnosť do 60 pracovných dní vrátane.
5. Ak je sťažnosť náročná na prešetrenie, môže riaditeľ lehotu uvedenú v odseku 1 tohto článku pred jej uplynutím predĺžiť o 30 pracovných dní. Návrh na predĺženie lehoty s odôvodnením predkladá zamestnanec subjektu, v ktorého kompetencii sa sťažnosť prešetruje.
6. Predĺženie lehoty na vybavenie sťažnosti podľa predchádzajúceho odseku subjekt oznámi sťažovateľovi bezodkladne, a to písomne, s uvedením dôvodu, prečo je predĺženie lehoty nevyhnutné.
7. Ustanovenia predchádzajúcich troch odsekov sa vzťahujú rovnako aj na vybavenie opakovanej sťažnosti a sťažnosti proti vybaveniu sťažnosti.

## **VII. Prešetrovanie sťažností**

1. Zodpovedná osoba odovzdá sťažnosť prešetrujúcej osobe. Pokiaľ túto osobu nie je možné jednoznačne určiť, rozhodne o nej riaditeľ. Prešetrujúca osoba je povinná oboznámiť toho, proti komu sťažnosť smeruje, s jej obsahom v takom rozsahu a čase, aby sa jej prešetrovanie nemohlo zmať a zároveň mu umožní vyjadriť sa k sťažnosti, predkladať doklady, poskytovať informácie a údaje potrebné na vybavenie sťažnosti. Zodpovedná osoba môže určiť úkony, ktoré je prešetrujúca osoba povinná v rámci šetrenia vykonať.
2. Lehota na poskytnutie spolupráce sťažovateľa je desať pracovných dní od doručenia písomnej výzvy sťažovateľovi. Prešetrovanie sťažnosti je jednou z foriem kontrolnej činnosti vykonávanej podľa zákona o sťažnostiach, ktorou sa zisťuje skutočný stav veci a jeho súlad alebo rozpor so všeobecne záväznými právnymi predpismi.
3. Pri prešetrovaní sa používajú rôzne formy a metódy kontrolnej činnosti napr. zisťovanie z písomných dokladov, osobné zisťovanie, obhliadky, vypočutie osôb, posudky, vyjadrenia a pod..
4. Ak sa prešetrovaním sťažnosti nedá overiť skutočný stav veci a jeho súlad alebo rozpor so všeobecne záväznými právnymi predpismi, prešetrujúci zamestnanec, resp. zamestnanci to uvedú v zápisnici o prešetrovaní sťažnosti a oznámia sťažovateľovi – príloha č. 1 k tejto smernici.
5. Pri prešetrovaní sťažnosti sa vychádza z jej predmetu, bez ohľadu na sťažovateľa a toho, proti komu sťažnosť smeruje. Časti, ktoré nie sú sťažnosťou, subjekt neprešetruje, o čom sťažovateľa upovedomí v oznámení výsledku prešetrovania sťažnosti s uvedením dôvodov ich neprešetrovania.

6. Sťažnosť je prešetrená prerokovaním zápisnice o prešetrení sťažnosti. Ak ju nemožno prerokovať, sťažnosť je prešetrená doručením jedného vyhotovenia zápisnice o prešetrení sťažnosti. Ak je potrebné postúpiť sťažnosť na vybavenie inému orgánu, použije sa príloha č. 3 tejto smernice.

#### **VIII. Zápisnica o prešetrení sťažnosti**

1. O priebehu a výsledkoch prešetrenia sťažnosti vyhotoví zamestnanec, resp. zamestnanci subjektu, ktorí prešetrovali sťažnosť, zápisnicu o prešetrení sťažnosti – príloha č. 1
2. Ak sa zamestnanec, resp. zamestnanci, o ktorých sa sťažnosť prešetrovala, odmietnu oboznámiť so zápisnicou o prešetrení sťažnosti, odmietnu splniť povinnosti uvedené v zápisnici o prešetrení sťažnosti a vyplývajúce z prešetrenia sťažnosti alebo ak odmietnu zápisnicu o prešetrení sťažnosti podpísať, zamestnanec, ktorý sťažnosť prešetroval, uvedie tieto skutočnosti v zápisnici o prešetrení sťažnosti.

#### **IX. Oznámenie výsledku prešetrenia sťažnosti**

1. Sťažnosť je vybavená odoslaním písomného oznámenia výsledku jej prešetrenia sťažovateľovi. Oznámenie musí obsahovať odôvodnenie výsledku prešetrenia sťažnosti, ktoré vychádza zo zápisnice – príloha č. 1 k tejto smernici.
2. V oznámení zamestnanec subjektu uvedie, či sťažnosť je opodstatnená alebo neopodstatnená. Ak má sťažnosť viac častí, oznámenie výsledku prešetrenia sťažnosti obsahuje výsledok prešetrenia každej z nich. Sťažnosť zložená z viacerých častí je vyhodnotená ako opodstatnená, ak aspoň jedna z jej častí je opodstatnená.

#### **X. Opakovaná sťažnosť a sťažnosť proti vybaveniu sťažnosti**

1. Opakovaná sťažnosť a ďalšia opakovaná sťažnosť je sťažnosť toho istého sťažovateľa v tej istej veci, ak v nej neuvádza nové skutočnosti. Na vybavenie opakovanej sťažnosti je príslušný ten istý poverený zamestnanec, ktorý vybavil predchádzajúcu sťažnosť.
2. Ak bola predchádzajúca sťažnosť vybavená správne, t. j. v súlade so zákonom o sťažnostiach, zodpovedná osoba túto skutočnosť oznámi sťažovateľovi s odôvodnením a poučením, že ďalšie opakované sťažnosti odloží.
3. Na vybavenie sťažnosti proti vybaveniu sťažnosti je príslušný nadriadený zamestnanec, ktorý sťažnosť vybavoval. Riaditeľ môže určiť na vybavenie tejto žiadosti aj iného zamestnanca, ktorý však nie je v podriadenej pôsobnosti k zamestnancovi, ktorý pôvodnú sťažnosť vybavoval.

#### **XI. Kontrola vybavovania sťažností**

Kontrolu vybavovania sťažností i petícií a tiež kontrolu plnenia/splnenia opatrení prijatých na odstránenie zistených nedostatkov je oprávnený vykonať riaditeľ alebo zriaďovateľom na tento účel určený zamestnanec alebo skupina zamestnancov.

#### **XII. Spoločné a záverečné ustanovenia, účinnosť**

1. Informácie z dokumentácie súvisiacej s vybavovaním sťažnosti, ktoré sú chránené alebo ku ktorým je prístup obmedzený podľa zákona o slobode informácií, sa nesprístupňujú.

2. Ak tento vnútorný predpis neustanovuje inak, pri vybavovaní a vybavení sťažností sa primerane použijú ustanovenia zákona o sťažnostiach.
3. Tento vnútorný predpis sa primerane použije aj na vybavovanie petícií podľa osobitného predpisu – zákona č. 85/1990 Zb. o petičnom práve v znení neskorších predpisov.
4. Centrum sociálnych služieb ANIMA je povinné vytvárať vhodné materiálne, technické a personálne podmienky na správne a včasné prešetrenie a vybavenie sťažnosti.
5. Každý je povinný o skutočnostiach, ktoré sa dozvedel pri vybavovaní sťažnosti, zachovávať mlčanlivosť. Od tejto povinnosti ho môže písomne oslobodiť ten, v koho záujme má túto povinnosť.
6. Prílohy k tejto smernici predstavujú odporúčané vzory frekventovaných dokumentácií, ich použitie nie je záväzné.

**Centrum sociálnych služieb ANIMA**

Jefremovská 634, 031 04 Liptovský Mikuláš

**Zápisnica o prešetrení sťažnosti**

|                                                                     |  |                              |  |
|---------------------------------------------------------------------|--|------------------------------|--|
| Začiatok obdobia prešetrovania<br>(najbližší prac.deň po doručení): |  | Číslo spisu<br>(Fabasoft):   |  |
| Koniec obdobia prešetrovania<br>sťažnosti (do 60 dní):              |  | Číslo záznamu<br>(Fabasoft): |  |

**Sťažovateľ**

|                                         |  |
|-----------------------------------------|--|
| Označenie osoby, ktorá sťažnosť podala: |  |
| Deň doručenia sťažnosti sťažovateľovi:  |  |
| Stručný súhrn tvrdení sťažovateľa:      |  |
|                                         |  |

**Predmet sťažnosti**

|                                                         |  |
|---------------------------------------------------------|--|
| Označenie osoby, proti ktorej smeruje:                  |  |
| Deň oboznámenia so sťažnosťou:                          |  |
| Vyjadrenie zamestnanca, proti ktorému sťažnosť smeruje: |  |
|                                                         |  |

**Vybavenie sťažnosti**

|                                                                            |  |
|----------------------------------------------------------------------------|--|
| Subjekt, ktorý sťažnosť vybavoval:                                         |  |
| Pracovisko, kde sa sťažnosť vybavovala:                                    |  |
| Preukázané zistenia (dokazovanie, predložená dokumentácia, prešetrovanie): |  |
|                                                                            |  |

|  |                                                                                                                                                 |                              |
|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|
|  |                                                                                                                                                 |                              |
|  | <b>Prijaté opatrenia na odstránenie zistených nedostatkov a príčin ich vzniku:</b>                                                              |                              |
|  |                                                                                                                                                 |                              |
|  | Osoba zodpovedná za zistené nedostatky:                                                                                                         |                              |
|  | Uložené povinnosti v súvislosti so sťažnosťou:                                                                                                  | *áno/nie                     |
|  | Zamestnanec, ktorému boli uložené povinnosti:                                                                                                   |                              |
|  | Lehota na predloženie správy o splnení ul.povinností:                                                                                           |                              |
|  | <b>ZÁVER</b>                                                                                                                                    |                              |
|  | Sťažnosť bola vyhodnotená ako:                                                                                                                  | *opodstatnená/neopodstatnená |
|  | Odôvodnenie (uvedie sa najmä ak bola žiadosť vyhodnotená ako neopodstatnená):                                                                   |                              |
|  |                                                                                                                                                 |                              |
|  | Sťažnosť bola vybavená v zákonom stanovenej lehote:                                                                                             | *áno/nie                     |
|  | Oznámenie o prešetrení sťažnosti a prijatých opatreniach oznámená sťažovateľovi dňa (deň odoslania sťažovateľovi alebo deň osobného oznámenia): |                              |
|  | Deň vyhotovenia zápisnice:                                                                                                                      |                              |
|  | <b>Zamestnanci, ktorí boli oboznámení s obsahom zápisnice:</b>                                                                                  |                              |
|  | Zamestnanci, ktorých sa zistenia týkajú:                                                                                                        |                              |
|  | Titul, meno, priezvisko:                                                                                                                        | Funkcia:                     |
|  |                                                                                                                                                 | Podpis:                      |
|  |                                                                                                                                                 |                              |
|  |                                                                                                                                                 |                              |
|  |                                                                                                                                                 |                              |
|  | Zamestnanci, ktorí vykonávali prešetrenie sťažnosti:                                                                                            |                              |
|  |                                                                                                                                                 |                              |
|  |                                                                                                                                                 |                              |
|  |                                                                                                                                                 |                              |
|  | Zamestnanec, ktorý vyhotovil zápisnicu:                                                                                                         |                              |

|                      |  |  |
|----------------------|--|--|
|                      |  |  |
| Štatutárny zástupca: |  |  |
|                      |  |  |

Príloha č. 2

**Centrum sociálnych služieb ANIMA**  
Jefremovská 634, 031 04 Liptovský Mikuláš  
príspevková organizácia zriadená Žilinským samosprávnym krajom

Sťažovateľ

#### **VEC: Oznámenie výsledku vybavenia sťažnosti**

Centru sociálnych služieb ANIMA bola dňa ..... doručená sťažnosť od sťažovateľa ....., v ktorej poukazuje na (uviesť predmet sťažnosti).

Šetrením sťažnosti dňa ..... bolo zistené, že vaša sťažnosť je (uviesť, či opodstatnená alebo neopodstatnená).

Odôvodnenie výsledku prešetrenia sťažnosti:

*[Uviesť konkrétne zistenia a súlad, resp. nesúlad so všeobecne záväznými 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).]*

S pozdravom

.....  
meno, priezvisko a  
podpis riaditeľa

**Centrum sociálnych služieb ANIMA**  
Jefremovská 634, 031 04 Liptovský Mikuláš  
príspevková organizácia zriadená Žilinským samosprávnym krajom

---

(orgán verejnej správy príslušný na vybavenie sťažnosti)

**VEC: Postúpenie sťažnosti**

Centru sociálnych služieb ANIMA bola dňa ..... doručená sťažnosť od sťažovateľa ..... (uviesť sťažovateľa), v ktorej poukazuje na ..... (pozn.: uviesť predmet sťažnosti).

Podľa zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach v platnom znení vám predmetnú sťažnosť postupujeme na vybavenie ako orgánu príslušnému na jej vybavenie v súlade s ..... zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach v platnom znení (pozn.: uviesť konkrétne ustanovenie, na základe ktorého sa sťažnosť postupuje orgánu verejnej správy).

O postúpení sťažnosti upovedomujeme sťažovateľa v súlade so zákonom č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov.

S pozdravom

Príloha:

1. Sťažnosť zo dňa .....

.....

meno, priezvisko a  
podpis riaditeľa