



Centrum voľného času Považská Bystrica

Lánska 2575/92, 017 01 Považská Bystrica

V zmysle zákona č. 9/2010 Z.z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov a zákona č. 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám v platnom znení vydávam túto internú smernicu

SMERNICA č. 06 /2018

o vybavovaní sťažností

Časť: I.

Úvodné ustanovenia

1. Pôsobnosť tejto smernice

1. Táto interná smernica upravuje postup pri podávaní, prijímaní, evidovaní, prešetrovaní, vybavovaní a kontrole vybavovania sťažností fyzických osôb a právnických osôb v podmienkach Centra voľného času, Lánska 2575/92, 017 01 Považská Bystrica (ďalej len CVČ).
2. Podľa tejto internej smernice postupujú všetci zamestnanci CVČ.

2. Sťažnosť

1. Sťažnosť je podanie fyzickej 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 CVČ,
 - b) poukazuje na konkrétne nedostatky, najmä na porušenie právnych predpisov, ktorých odstránenie je v pôsobnosti CVČ.
2. Sťažnosťou 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 CVČ, ktorých odstránenie alebo vybavenie je upravené iným právnym predpisom,
 - c) je sťažnosťou podľa osobitného predpisu,
 - d) smeruje proti rozhodnutiu CVČ vydanému v konaní podľa iného právneho predpisu .
3. Každé podanie pre účely určenia, či podanie je sťažnosťou alebo nie je v zmysle zákona a tejto internej smernice sa vždy posudzuje podľa jeho obsahu bez ohľadu na jeho označenie .

4. Ak podanie obsahuje viac častí, z ktorých niektoré splňajú náležitosti sťažnosti podľa ods.1. a niektoré podľa ods. 2., vybaví sa ako sťažnosť tie časti, ktoré splňajú náležitosti podľa ods.1. Ostatné časti CVČ sťažovateľovi nevráti, ale v oznámení o výsledku prešetrenia sťažnosti uvedie dôvody ich neprešetrenia.

Časť: II.

Všeobecné ustanovenia

1. Podávanie sťažností

1. Sťažnosť sa podáva CVČ písomne, ústne do záznamu, telefaxom alebo elektronickou poštou.
2. Sťažnosť adresovaná na meno riaditeľa alebo zamestnanca je sťažnosťou podanou CVČ.
3. O ústne podanej sťažnosti, ktorú nie je možné vybaviť hneď pri jej podaní, je povinný zamestnanec CVČ, ktorý ju prijíma, vyhotoviť písomný záznam o ústnej sťažnosti a predložiť ho sťažovateľovi na prečítanie a podpis. Na požiadanie sťažovateľa mu vydá rovnopis záznamu (príloha č. 1 - Záznam o podaní sťažnosti).
4. Zamestnanec CVČ nie je povinný záznam vyhotoviť, ak s ním pri tom sťažovateľ nespokojuje alebo ak sa domáha činnosti CVČ v rozpore s právnymi predpismi. Ak sťažovateľ odmietne vyhotovenie záznamu, zamestnanec CVČ takúto sťažnosť neprijme. Ak sťažovateľ odmietne záznam podpísať, zamestnanec CVČ záznam odloží s poznámkou o odmietnutí podpísania.
5. Ak sťažnosť podanú CVČ telefaxom alebo elektronickou poštou sťažovateľ do 5-tich pracovných dní od jej podania nepotvrdí vlastnoručným podpisom, sťažnosť sa odloží.
6. Sťažnosť je možné podať aj prostredníctvom zvoleného zástupcu, ktorý ju podáva v mene sťažovateľa. V takomto prípade je súčasťou sťažnosti aj úradne overené splnomocnenie na zastupovanie sťažovateľa pri podávaní sťažnosti a pri úkonoch súvisiacich s jej vybavovaním

3. Náležitosti sťažností

1. Sťažnosť musí obsahovať meno, priezvisko, adresu trvalého alebo prechodného pobytu sťažovateľa. Ak sťažnosť podáva právnická osoba, musí obsahovať jej názov a sídlo, meno a priezvisko osoby oprávnenej za ňu konať.
2. Sťažnosť musí byť čitateľná a zrozumiteľná. Z jej obsahu musí byť jednoznačné proti komu smeruje, na aké nedostatky poukazuje, čoho sa sťažovateľ domáha. Sťažnosť musí byť sťažovateľom podpísaná. Podpísaním sťažnosti v elektronickej forme sa rozumie podpísanie sťažnosti platným zaručeným elektronickým podpisom sťažovateľa.
3. Ak sťažnosť nemá požadované náležitosti, resp. nie je v súlade s požiadavkami podľa predchádzajúcich odsekov alebo sú na jej vybavenie potrebné ďalšie údaje a informácie, CVČ písomne vyzve sťažovateľa, aby sťažnosť v lehote do 10 pracovných dní doplnil. Súčasne ho poučí, že v prípade neposkytnutia spolupráce sťažnosť odloží.
4. Ak sťažnosť podáva viacero sťažovateľov spoločne a neurčí sa v nej, komu majú byť doručované písomnosti vo veci, tieto sa doručujú tomu sťažovateľovi, ktorý je v sťažnosti

uvedený na prvom mieste a uvádza údaje podľa odseku 1).

5. Prijímanie sťažností

1. CVČ je povinné prijímať sťažnosti od fyzických a právnických osôb, podané všetkými spôsobmi uvedenými v bode 3 ods.1 tejto internej smernice.
2. Fyzické a právnické osoby v prípade, že sťažnosť nezasielajú poštou, podávajú písomné sťažnosti v riaditeľni CVČ.
V prípade, že písomná sťažnosť bola prevzatá od fyzickej osoby alebo od zástupcu právnickej osoby iným zamestnancom CVČ, tento je povinný predložiť ju na zaevidovanie v riaditeľni CVČ bezodkladne, najneskôr však v nasledujúci pracovný deň.
3. Sťažnosť podávanú ústne je povinný prijať každý zamestnanec CVČ, ktorý bol o to sťažovateľom požiadaný. V prípade, že bol vyhotovený záznam o podaní ústnej sťažnosti podľa § 3 ods. 3 tejto smernice, predloží ho zamestnanec, ktorý záznam vyhotovil na zaevidovanie v riaditeľni CVČ bezodkladne, najneskôr však v nasledujúci pracovný deň.
4. Ustanovenie predchádzajúceho odseku platí primerane aj pre sťažnosti podané telefaxom alebo elektronicky s tým, že takáto sťažnosť sa predkladá na zaevidovanie v riaditeľni bez ohľadu na skutočnosť, či už došlo k písomnému potvrdeniu podpisu sťažovateľa.
5. V prípade, že CVČ prijalo podanie označené ako sťažnosť a toto podanie nie je sťažnosťou, vráti ho tomu, čo ho podal, spolu s uvedením dôvodu bezodkladne po tom, čo to zistila, najneskôr však do 30 pracovných dní. CVČ takéto podanie nevráti, ak je príslušné vybaviť ho podľa iného právneho predpisu.

6. Odloženie sťažnosti

1. CVČ sťažnosť odloží ak:
 - a) neobsahuje potrebné náležitosti (meno, priezvisko, bydlisko...)
 - 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 k nej priložené splnomocnenie
 - d) od udalosti, ktorej sa týka predmet sťažnosti, uplynulo v deň jej doručenia viac ako päť rokov,
 - e) ide o ďalšiu opakovanú sťažnosť
 - f) jej bola zaslaná na vedomie,
 - g) sťažovateľ neposkytol spoluprácu, na ktorú bol vyzvaný resp. ju neposkytol v zákonnej lehote 10 dní,
 - h) ide o sťažnosť proti vybaveniu sťažnosti
2. O odložení sťažnosti a jeho dôvodoch CVČ vykoná zápis v spise.
3. O odložení sťažnosti a dôvodoch jej odloženia CVČ sťažovateľa písomne upovedomí do 10 pracovných dní od odloženia sťažnosti.

7. Centrálna evidencia sťažností

1. V podmienkach CVČ je centrálna evidencia sťažností podľa tejto smernice vedená u ZR CVČ. Táto evidencia je vedená v súlade s touto internou smernicou a zákonom o sťažnostiach v platnom znení.
2. Každé podanie fyzickej alebo právnickej osoby označené ako sťažnosť alebo z obsahu ktorého je zrejmé, že je sťažnosťou v zmysle zákona a tejto smernice, aj keď takto označené nie je, a bolo zaregistrované, musí byť bezodkladne zaevidované do centrálnej

- evidencie sťažností.
3. V prípadoch, ak nie je jednoznačné, či podanie je alebo nie je sťažnosťou v zmysle zákona a tejto smernice, posúdenie jeho obsahu vykoná a následne o veci rozhodne riaditeľ CVČ.
 4. Po zaevidovaní sťažnosti v centrálnej evidencii, riaditeľ na základe obsahu sťažností určí osobu na vybavenie sťažnosti podľa funkčnej a vecnej príslušnosti.
 5. Evidencia obsahuje najmä :
 - a) dátum doručenia a dátum zapísania sťažnosti,
 - b) meno, priezvisko (u právnických osôb názov) a adresa sťažovateľa,
 - c) predmet sťažnosti
 - d) dátum pridelenia sťažnosti na prešetrenie a komu bola pridelená
 - e) výsledok prešetrenia sťažnosti
 - f) prijaté opatrenia a termíny ich splnenia
 - a) dátum vybavenia sťažnosti, opakovanej sťažnosti alebo prešetrenia opakovanej sťažnosti
 - b) výsledok prekontrolovania predchádzajúcej sťažnosti alebo prešetrenia opakovanej sťažnosti
 - c) dôvody, pre ktorú bola sťažnosť odložená j) poznámku
6. Opakovaná žiadosť a ďalšia opakovaná žiadosť sa eviduje v roku, v ktorom bola doručená. V poznámke sa uvedie číslo sťažnosti s ktorou súvisí.

8. Príslušnosť na prešetrenie a vybavenie sťažností

1. Na vybavenie sťažnosti je príslušný riaditeľ CVČ, príp. písomne poverený zamestnanec CVČ. Na vybavenie sťažnosti podanej proti riaditeľovi je príslušný zriaďovateľ CVČ.
2. Sťažnosť nesmie byť pridelená na prešetrenie alebo vybavenie tomu, proti komu sťažnosť smeruje, ani zamestnancovi v jeho riadiacej pôsobnosti. Prešetrením sťažnosti môže byť poverený nadriadený osoby, proti ktorej sťažnosť smeruje, resp. iný vedúci zamestnanec pokiaľ sa sťažnosť v nijakej časti netýka aj jeho osoby, resp. jeho činnosti.
3. Z vybavovania a prešetrovania sťažností je vylúčený :
 - a) zamestnanec CVČ, ak sa zúčastnil na činnosti, ktorá je predmetom sťažnosti
 - b) osoba, ktorá sa zúčastnila na činnosti, ktorá je predmetom sťažnosti
 - c) osoba, o nepredpojatosti ktorej možno mať pochybnosti vzhľadom na jej vzťah k sťažovateľovi, jeho zástupcovi, k zamestnancovi CVČ, proti ktorému sťažnosť smeruje, alebo k predmetu sťažnosti.

9. Lehoty na vybavenie sťažností

1. Riaditeľ, príp. poverený zamestnanec, je povinný prešetriť sťažnosť a vybaviť ju do 60 pracovných dní.
2. Ak je sťažnosť náročná na prešetrenie, môže riaditeľ lehotu podľa ods. 1 pred jej uplynutím predĺžiť o 30 pracovných dní.
3. Predĺženie lehoty oznámi bezodkladne sťažovateľovi písomne s uvedením dôvodu ešte pred uplynutím lehoty podľa ods.1.
4. Lehota na vybavenie sťažnosti začína plynúť prvým pracovným dňom nasledujúcim po dni

- jej doručenia. V čase od odoslania výzvy na poskytnutie spolupráce do ich skutočného poskytnutia lehota na vybavenie sťažnosti neplynie. O tejto skutočnosti CVČ písomne vyrozumie sťažovateľa a to priamo vo výzve na poskytnutie spolupráce.
5. Ustanovenia predchádzajúcich odsekov sa vzťahujú rovnako aj na vybavenie opakovanej sťažnosti a sťažnosti proti vybaveniu sťažnosti .

10. Oboznamovanie s obsahom sťažnosti, spolupráca a súčinnosť pri vybavovaní sťažností

1. CVČ je povinné oboznámiť toho, proti komu sťažnosť smeruje, s jej obsahom v takom rozsahu a čase, aby sa jej prešetrovanie nemohlo zmariť, zároveň mu umožní vyjadriť sa k sťažnosti, predkladať doklady, poskytovať informácie a údaje potrebné k vybaveniu sťažnosti.
2. CVČ je oprávnené v nevyhnutnom rozsahu písomne vyzvať sťažovateľa na spoluprácu s poučením, že v prípade jej neposkytnutia bude sťažnosť odložená, lehota na poskytnutie spolupráce je 10 pracovných dní od doručenia výzvy sťažovateľovi.
3. Ak sťažovateľ preukáže, že nemohol z objektívnych dôvodov v stanovenej lehote spoluprácu poskytnúť, môže mu byť určená nová lehota.
4. Bez poskytnutia spolupráce podľa vyššie uvedeného, CVČ pokračuje vo vybavovaní sťažnosti len ak je to možné. Výsledok prešetrenia sa v takomto prípade sťažovateľovi neoznami.

11. Utajenie totožnosti sťažovateľa

1. Totožnosť sťažovateľa je CVČ povinná utajiť, ak o to sťažovateľ požiada. Totožnosť sťažovateľa môže byť utajená aj pokiaľ je to v záujme vybavenia sťažnosti. Pri prešetrovaní takejto sťažnosti sa používa jej odpis, resp. kópia bez údajov, ktoré by mohli identifikovať sťažovateľa. Všetci zúčastnení na vybavovaní veci, ktorým je totožnosť sťažovateľa známa, sú povinní zachovať o tom mlčanlivosť.
2. V prípade, že utajenie totožnosti sťažovateľa napriek jeho žiadosti nie je možné z dôvodu, že predmet sťažnosti neumožňuje jej prešetrenie bez uvedenia niektorého z údajov o jeho osobe, musí byť sťažovateľ o tom bezodkladne vyrozumiený a upozornený, že vo vybavovaní sťažnosti sa bude pokračovať len vtedy, ak písomne udelí súhlas s použitím potrebných osobných údajov v určenej lehote.

12. Prešetrovanie sťažností

1. Pri prešetrovaní sťažnosti riaditeľ alebo poverený zamestnanec postupuje tak, aby bol zistený skutočný stav veci a jeho súlad alebo rozpor so súvisiacimi právnymi predpismi, ako aj príčiny vzniku zistených nedostatkov a ich následky. K tomu môžu používať postupy a metódy podľa vlastnej úvahy (napr. zisťovanie z písomných dokladov, osobné zisťovanie, miestne obhliadky, vypočutie dotknutých osôb, posudky, vyjadrenia a pod.), výsledkom ktorých budú objektívne a pravdivé zistenia vo veci .
Ak je sťažnosťou len časť podania, prešetrí sa iba v tomto rozsahu. Ak sa sťažnosť skladá zo samostatných bodov, prešetruje sa každý z nich. Ak nemožno sťažnosť alebo jej časť prešetriť (napr. jej predmetom sú nepreukázateľné skutočnosti), zodpovedný pracovník to uvedie v zápisnici o prešetrovaní sťažnosti a oznámi sťažovateľovi.
2. Sťažnosť je prešetrená prerokovaním zápisnice o prešetrovaní sťažnosti (príloha č. 3 - Zápisnica o prešetrovaní sťažnosti).
3. Zápisnica o prešetrovaní sťažnosti musí obsahovať najmä tieto údaje:
 - a) označenie zodpovedného zamestnanca, ktorý sťažnosť vybavuje,

- b) predmet sťažnosti,
- c) obdobie prešetrovania sťažnosti,
- d) preukázané zistenia,
- e) dátum vyhotovenia zápisnice,
- f) mená, priezviská a podpisy osôb, ktoré sťažnosť prešetrovali,
- g) povinnosti určených osôb v prípade zistenia nedostatkov v lehote určenej riaditeľom CVC:
 - určiť osobu zodpovednú za zistené nedostatky
 - prijať opatrenia na odstránenie zistených nedostatkov a príčin ich vzniku,
 - predložiť riaditeľovi CVC správu o splnení opatrení a uplatnení právnej zodpovednosti
 - ak nie je totožnosť sťažovateľa utajená, oznámiť mu prijaté opatrenia prostredníctvom zodpovedného pracovníka, ktorý sťažnosť vybavoval .
- h) potvrdenie o odovzdaní a prevzatí dokladov
- i) údaje o prerokovaní zápisnice (dátum, miesto, mená, priezviská a podpisy zúčastnených osôb).

13. Vybavenie sťažností

1. Sťažnosť je vybavená odoslaním písomného oznámenia o výsledku jej prešetrovania sťažovateľovi. V oznámení sa uvedie, či je sťažnosť opodstatnená alebo neopodstatnená. Oznámenie musí obsahovať odôvodnenie výsledku prešetrovania, vychádzajúce zo zápisnice o prešetrovaní sťažnosti. Ak je sťažnosť opodstatnená, uvedú sa aj uložené povinnosti. Ak sa sťažnosť skladá z viacerých samostatných častí, v oznámení sa uvedú údaje podľa predošlej vety ku každému bodu osobitne.

14. Opakovaná sťažnosť a ďalšia opakovaná sťažnosť

1. Opakovaná sťažnosť a ďalšia opakovaná sťažnosť je sťažnosť toho istého sťažovateľa v tej istej veci, ak v nej neuvádza nové skutočnosti.
2. Na vybavenie opakovanej sťažnosti prijatej CVC je príslušný riaditeľ, príp. ten zamestnanec, ktorý predchádzajúcu sťažnosť vybavil, ak to nie je v rozpore s § 12 zákona o sťažnostiach č. 9/2010 Z.z.. Vybavenie opakovanej sťažnosti spočíva v prekontrolovaní správnosti vybavenia pôvodnej sťažnosti, o čom sa vyhotoví písomný záznam. Ak pôvodná sťažnosť bola vybavená správne, riaditeľ túto skutočnosť oznámi sťažovateľovi s odôvodnením a poučením, že ďalšie opakované sťažnosti budú odložené. Ak sa zistí, že predchádzajúca sťažnosť nebola vybavená správne, riaditeľ, príp. poverený zamestnanec, vybavujúci opakovanú sťažnosť túto prešetrí a vybaví.
3. V prípade, že v rovnakej veci, v akej už bola vybavená sťažnosť iného sťažovateľa, podá sťažnosť ďalší sťažovateľ, jeho sťažnosť sa neprešetruje. Riaditeľ alebo zamestnanec, ktorý vybavoval predchádzajúcu sťažnosť výsledok jej prešetrovania písomne oznámi sťažovateľovi.

15. Sťažnosť proti vybaveniu sťažnosti a sťažnosť proti odloženiu sťažnosti

1. Sťažnosť, v ktorej sťažovateľ vyjadruje nesúhlas s vybavovaním sťažnosti (t.j. so spôsobom vybavovania alebo výsledkom prešetrovania) alebo s odložením svojej predchádzajúcej sťažnosti je novou sťažnosťou proti postupu CVC pri vybavovaní sťažnosti alebo pri odložení sťažnosti. Takáto sťažnosť nie je opakovanou sťažnosťou, a to ani vtedy, ak v nej

- sťažovateľ opakuje skutočnosti z predchádzajúcej sťažnosti.
2. Na vybavenie sťažnosti podľa ods. 1) je príslušný riaditeľ CVČ, alebo ním splnomocnený zástupca, ak to nie je v rozpore s § 12 zákona o sťažnostiach.

16. Kontrola vybavovania sťažností

1. Riaditeľ CVČ alebo ním poverený zamestnanec, ktorý sťažnosť vybavoval a ktorý ukladá opatrenia na odstránenie nedostatkov a príčin ich vzniku, je oprávnený kontrolovať, či sa tieto opatrenia plnia (príloha č. 2 - Záznam o výsledku kontroly plnenia opatrení).

Časť: III. Spoločné a záverečné ustanovenia

17. Spoločné ustanovenia

1. CVČ je povinné vytvárať vhodné materiálne, technické a personálne podmienky na správne a včasné prešetrenie a vybavenie sťažností.
2. Trovy, ktoré vznikli v súvislosti s prešetrením a vybavením sťažností sťažovateľovi, znáša sám sťažovateľ (napr. cestovné, ušlá mzda, právne zastupovanie), trovy, ktoré vznikli CVČ, znáša CVČ.
3. Každá osoba je povinná o skutočnostiach, ktoré sa dozvedela pri vybavovaní sťažností, zachovávať mlčanlivosť. Od tejto povinnosti ju môže písomne oslobodiť ten, v koho záujme má túto povinnosť.
4. Informácie, ktoré obsahuje dokumentácia súvisiaca s vybavovaním sťažnosti, sa nezverejňujú.

17. Záverečné ustanovenia

Internou smernicou o postupe pri prijímaní, evidovaní, vybavovaní a kontrole vybavovania sťažností fyzických a právnických osôb v podmienkach CVČ Považská Bystrica, Lánska 2575/92, Považská Bystrica sa riadia všetci zamestnanci CVČ.

Smernica bola schválená dňa 15.03.2018 a účinnosť nadobúda dňa 01.04.2018.

Prílohy :

- Príloha č. 1 Záznam o podaní ústnej sťažnosti
- Príloha č. 2 Záznam o výsledku kontroly plnenia opatrení
- Príloha č. 3 Zápisnica o prešetrení sťažnosti
- Príloha č. 4 Centrálna evidencia sťažností

ZÁZNAM O PODANÍ ÚSTNEJ SŤAŽNOSTI

Meno, priezvisko a adresa trvalého (prechodného) pobytu sťažovateľa:
(pri právnickej osobe uviesť názov a jej sídlo a meno a priezvisko osoby oprávnenej za ňu konať)

Meno, priezvisko a funkcia osoby, proti ktorej sťažnosť smeruje a orgán, ktorého je zamestnancom :

Ústna sťažnosť obsahuje tieto námietky:
(uviesť stručne, zrozumiteľne, ale úplne, na aké nedostatky sťažovateľ poukazuje)

Počet námietok:

- 1.
- 2.

Sťažovateľ sa podaním sťažnosti domáha :
(stručne uviesť, čoho sa sťažovateľ domáha)

K uvedenej ústnej sťažnosti boli predložené nasledujúce prílohy:
(pokiaľ k sťažnosti neboli priložené žiadne prílohy, tento bod sa v zázname nerozpisuje)

Počet a oznam príloh:

- 1.
- 2.

Záznam o podaní ústnej sťažnosti vyhotovil(i):
(meno, priezvisko, funkcia,)

Pri podaní ústnej sťažnosti bol(i) prítomný(i) :
(meno, priezvisko, funkcia,)

Miesto, dátum, hodina vyhotovenia :
(pozor, nezabúdať uviesť hodinu spísania záznamu)

Sťažovateľ sa oboznámil s obsahom tohto záznamu a vlastnoručným podpisom potvrdzuje skutočnosť osobného podania sťažnosti, úplnosť zapísania svojich námietok a prevzatie exemplára záznamu o podaní ústnej sťažnosti.

podpis sťažovateľa

podpis autora záznamu

ZÁZNAM O VÝSLEDKU KONTROLY PLNENIA OPATRENÍ

Opatrenia boli prijaté na základe prešetrenia sťažnosti č.:

v Centre voľného času, Lánska 2575/92, 017 01 Považská Bystrica

Sťažovateľ:

(meno, priezvisko, adresa pobytu)

Sťažnosť smerovala proti:

(meno priezvisko, funkcia)

Dátum kontroly :

Kontrolu plnenia opatrení vykonal:

Ku kontrole boli prizvaní :

1.

2.

Výsledok kontroly:

(v bodoch uviesť znenie prijatého opatrenia a kontrolné zistenie, či opatrenie bolo alebo nebolo splnené)

1.

2.

Záver:

(Celkové zhodnotenie plnenia opatrení a odstránenia nedostatkov. V prípade nesplnenia opatrení a neodstránenia nedostatkov upozornenie na vyvodenie dôsledkov voči konkrétnym osobám zodpovedným za nesplnenie opatrenia, podľa okolností prípadne aj upozornenie na možnosť uloženia poriadkovej pokuty podľa § 24 Zákona o sťažnostiach.)

Záznam bol prerokovaný dňa:

s (uviesť meno, priezvisko, funkciu)

podpis

Vyhotovil :

(meno, priezvisko, funkcia)

podpis

ZÁPISNICA O PREŠETRENÍ SŤAŽNOSTI

Sťažnosť bola prešetrená v súlade so „Zákonom č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach v platnom znení.

Obdobie (dátum) prešetrenia sťažnosti:

Podávateľ sťažnosti:
(meno, priezvisko, adresa trvalého alebo prechodného pobytu,
pri právnickej osobe uviesť názov a sídlo a meno a priezvisko osoby oprávnenej za ňu
konať, prípadne uviesť subjekt, ktorý zastupuje sťažovateľa)

Predmet sťažnosti :

Meno(funkcia) osoby, proti ktorej sťažnosť smeruje:

Námietky uvádzané sťažovateľom:
(uviesť skutočný počet námietok v bodoch)

- 1.
- 2.

Sťažovateľ sa podaním sťažnosti domáha:

Sťažnosť prešetroval:

K prešetreniu podania boli prizvaní:

/mená, priezviská funkcie, ak nebol prizvaný nikto, tento bod nevyplňať)

- 1.
- 2.

Písomné vyjadrenie k podaniu dali:

(ak písomné vyjadrenie nedal nikto, tento bod nevyplňať)

- 1.
- 2.

Pri prešetrení uvedených námietok sa zistili nasledujúce skutočnosti:

K námietke č.1 :

(Stručne sa uvedie zistený stav s odvolaním sa na zistené skutočnosti, prekontrolované doklady, údaje, vyjadrenia zodpovedných zamestnancov atď.

Posúdi sa, či boli alebo neboli dodržané všeobecne záväzné a vnútorné právne predpisy. (zákon y, vyhlášky, smernice, pokyny, poriadky), týkajúce sa príslušnej veci a na základe zistení sa v závere námietky uvedie stanovisko, či je námietka opodstatnená alebo neopodstatnená, prípadne skutočnosť, že dostupnými metódami a formami kontroly nebolo možné stav objektívne overiť. V prípade opodstatnenosti námietky sa v jej vyhodnotení konkrétne uvedie osoba, ktorá je zodpovedná za zistené nedostatky).

K námietke č.2 :

(dtto)

Záver

riaditeľ CVC prešetrením sťažnosti zistil nedostatky najmä v

ktoré vznikli porušením (uviest' konkrétne ustanovenia právnych noriem) a na základe toho prijíma voči

(meno, priezvisko, funkcia osoby, voči ktorej sa prijímajú opatrenia)

nasledujúce opatrenia na odstránenie zistených nedostatkov a príčin ich vzniku:

Termín plnenia :

Zároveň riaditeľ CVČ ukladá povinnosť písomne predložiť správu o splnení prijatých opatrení do.....

Sťažovateľ bude oboznámený s prijatými opatreniami do

podpis riaditeľa CVČ

Zápisnica bola prerokovaná:

v Považskej Bystrici dňa.....

Meno a priezvisko

podpis

Meno a priezvisko

podpis

Centrálna evidencia sťažností

Rok:.....

Por.číslo:

Evidencia musí obsahovať najmä tieto údaje:

a) dátum doručenia a dátum zapísania sťažnosti, opakovanej sťažnosti a ďalšej opakovanej

sťažnosti:

b) údaje podľa § 5 ods. 2,

c) predmet sťažnosti,

d) dátum pridelenia sťažnosti na vybavovanie a komu bola pridelená,

e) výsledok prešetrenia 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 prešetrenia opakovanej sťažnosti,

i) dátum postúpenia sťažnosti orgánu príslušnému na jej vybavenie,

j) dôvody, pre ktoré orgán verejnej správy sťažnosť odložil,

k) poznámku.