



**BANSKOBYSŤRICKÝ  
SAMOSPRAVNÝ KRAJ**



**DOMOV DÔCHODCOV A DOMOV  
SOCIÁLNYCH SLUŽIEB KRUPINA**

## SMERNICA Č. S-17 VYBAVOVANIE SŤAŽNOSTÍ

	<b>Vypracoval</b>	<b>Posúdil</b>	<b>Schválil</b>	<b>Schválil</b>
<b>Meno</b>	<i>Mgr. Anna Korčoková</i>	<i>Ing. Andrea Kótová</i>		Mgr. Anna Korčoková
<b>Funkcia</b>	riaditeľ	manažér kvality		riaditeľ
<b>Dátum</b>	<b>13.6.2017</b>	<b>13.6.2017</b>		13.6.2017
<b>Podpis</b>				

## **OBSAH**

1. <i>ÚVODNÉ USTANOVENIA</i> .....	3
2. <i>PRIJÍMANIE SŤAŽNOSTÍ</i> .....	3
3. <i>PODÁVANIE SŤAŽNOSTÍ</i> .....	3
4. <i>OBSAH SŤAŽNOSTI</i> .....	3
5. <i>SPOLOČNÉ USTANOVENIA</i> .....	3
6. <i>ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA</i> .....	4
7. <i>Použité skratky</i> .....	4

## **1. Úvodné ustanovenia**

Domov dôchodcov a domov sociálnych služieb, Partizánska 24/2, Krupina, vydáva túto smernicu upravujúcu vybavovanie sťažností v DD a DSS v zmysle [zákona č. 9/2010 Z. z.](#) o sťažnostiach, v znení platných noviel, a pre dodržanie predpísaných postupov pri ich vybavovaní.

## **2. Prijímanie sťažností**

Všetky sťažnosti týkajúce s prevádzky alebo zamestnancov DD a DSS prijíma, eviduje a prešetruje, podáva správu o ich vybavení riaditeľka DD a DSS.

Sťažnosti smerované na osobu riaditeľa prijíma a vybavuje odbor sociálnych vecí a zdravotníctva BBSK.

## **3. Podávanie sťažností**

Sťažnosť môže byť podaná písomne, v listinnej alebo elektronickej podobe, pričom z nej musí byť zrejmé, kto ju podáva a musí byť podpísaná (alebo dodatočne), inak sa odloží

Písomná sťažnosť je zaevidovaná ako došlý záznam správcom registratúry DD a DSS v zmysle P-09 Registratúrneho poriadku. Fyzicky je sťažnosť uložená v spise u riaditeľky zariadenia.

Ústna sťažnosť musí byť podaná priamo riaditeľke, prípadne jej štatutárnemu zástupcovi s tým, že je stručný obsah je zapísaný priamo do evidencie, musí obsahovať všetky náležitosti sťažností a sťažovateľ toto podanie podpíše.

Sťažnosť, ktorá neobsahuje všetky náležitosti v zmysle § 6 sa odloží.

Ak sťažovateľ požiada o utajenie totožnosti, orgán verejnej správy je povinný takto urobiť, ak je to v záujme vybavenia sťažnosti.

## **4. Obsah sťažnosti**

Všetky podané sťažnosti musia obsahovať tieto náležitosti:

- dátum doručenia sťažnosti
- meno, priezvisko, adresu (názov a sídlo) sťažovateľa
- predmet sťažnosti
- osoba, proti ktorej sa sťažnosť podáva
- kedy a komu sa sťažnosť pridelila alebo postúpila na prešetrovanie

výsledok šetrenia

- prijaté opatrenia a termíny ich splnenia
- dátum odoslania písomnej správy o výsledku šetrenia sťažovateľovi a poznámky
- odloženie sťažnosti a dôvody odloženia

O prešetrení sťažnosti musí byť spísaná zápisnica, ktorá obsahuje náležitosti v zmysle § 19 zákona č. 9/2010 Z. z.

Výsledok prešetrenia sťažnosti a prijaté opatrenia sa oznamujú sťažovateľovi písomne.

Sťažnosť musí byť vybavená v lehote do 60 dní od jej doručenia, v prípade potreby súčinnosti s inými orgánmi do 90 dní.

O zmene lehoty a dôvode zmeny lehoty vybavenia sťažnosti musí byť sťažovateľ informovaný.

## **5. Spoločné ustanovenia**

Riaditeľ DD a DSS , v ktorom sa sťažnosť prešetruje, je povinný vytvárať vhodné materiálne, technické a personálne podmienky na správne a včasné prešetrenie a vybavenie sťažnosti.

Trovy konania znáša ten, ktorému v súvislosti so sťažnosťou vznikli – sťažovateľ alebo DD a DSS Krupina

Každý, kto sa dozvedel pri vybavovaní sťažností o skutočnostiach je povinný zachovávať mlčanlivosť.

#### **6. Záverečné ustanovenia**

Touto smernicou sa ruší účinnosť smernice č. S-17 platnej od 02.01.2009.  
Riaditeľ DD a DSS je povinný touto smernicou oboznámiť zamestnancov.

#### **7. Použité skratky**

DD a DSS  
BBSK

Domov dôchodcov a domov sociálnych služieb  
Banskobystrický samosprávny kraj