



SMERNICA NA VYBAVOVANIE PODNETOV A SŤAŽNOSTÍ

Atrium Svidník, n. o.

Zariadenie pre seniorov a Špecializované zariadenie

Duklianska 653/25, 089 01 Svidník

Špecializované zariadenie

Duklianska 2263/26, 089 01 Svidník



Dátum účinnosti:	01.10.2019	Podpis:
Spracoval:	PhDr. Slavko Poptrajanovski PhD. PhDr. Ivana Jesenská Mgr. Lucia Kokindová	
Schválil:	Mgr. Adriána Gmitterová	
Atrium Svidník, n.o. Duklianska 653/25, Svidník	Pečiatka neziskovej organizácie:	

OBSAH:

- **ÚVODNÉ USTANOVENIA**
- **VYBAVOVANIE PODNETOV**
 - VYMEDZENIE POJMOV
 - SPÔSOB PODÁVANIA PODNETOV
 - PREVEROVANIE PODNETOV A OPRÁVNENIA ZODPOVEDNEJ OSOBY
 - LEHOTY NA VYBAVENIE PODNETU
 - SPRACÚVANIE OSOBNÝCH ÚDAJOV UVEDENÝCH V PODNETE
 - EVIDOVANIE PODNETOV
- **VYBAVOVANIE SŤAŽNOSTÍ**
 - VYMEDZENIE POJMOV
 - PODÁVANIE SŤAŽNOSTÍ
 - PRIJÍMANIE A EVIDENCIA SŤAŽNOSTÍ
 - VYBAVENIE SŤAŽNOSTÍ
 - LEHOTY NA VYBAVENIE SŤAŽNOSTÍ
 - SÚČINNOSŤ PRI VYBAVENÍ SŤAŽNOSTÍ
 - PREŠETROVANIE SŤAŽNOSTÍ
 - ZÁPISNICA O PREŠETRENÍ SŤAŽNOSTÍ
 - OZNÁMENIE VÝSLEDKU PREŠETRENIA SŤAŽNOSTÍ
 - OPAKOVANÁ SŤAŽNOSŤ A ĎALŠIA OPAKOVANÁ SŤAŽNOSŤ
 - SŤAŽNOSŤ PROTI VYBAVOVANIU SŤAŽNOSTÍ A SŤAŽNOSŤ PROTI ODLOŽENIU SŤAŽNOSTÍ
 - KONTROLA VYBAVOVANIA SŤAŽNOSTÍ
 - ODLOŽENIE SŤAŽNOSTÍ
 - SPOLOČNÉ USTANOVENIA K VYBAVOVANIU SŤAŽNOSTÍ
- **SPOLOČNÉ USTANOVENIA**
- **SÚVISIACE PRÁVNE PREDPISY**
- **PRÍLOHY**

A. ÚVODNÉ USTANOVENIA

Účelom tejto smernice je úprava pôsobnosti a postupu jednotlivých prevádzok pri Atrium Svidník n.o. (ďalej NO) a ich zamestnancov pri vybavovaní a kontrole:

1. podnetov podávaných v zmysle zákona č. 307/2014 Z. z. o niektorých opatreniach súvisiacich s oznamovaním protispoločenskej činnosti a o zmene a doplnení niektorých zákonov,
2. sťažností, ktoré sa týkajú činností oddelení alebo zamestnancov zariadenia podľa zák. č. 9/2010 Z.z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov.

B. VYBAVOVANIE PODNETOV

VYMEDZENIE POJMOV

1. Podnetom je:

- a) oznámenie vrátane anonymného oznámenia, ktorým sa rozumie uvedenie skutočností, o ktorých sa fyzická osoba dozvedela v súvislosti s výkonom svojho zamestnania, povolania, postavenia alebo funkcie a ktoré môžu významnou mierou prispieť alebo prispelo k objasneniu závažnej protispoločenskej činnosti alebo k zisteniu alebo usvedčeniu jej páchatel'a,
- b) neanonymné podanie fyzickej osoby o inej protispoločenskej činnosti, ako je závažná protispoločenská činnosť, o ktorej sa osoba dozvedela v súvislosti s výkonom svojho zamestnania, povolania, postavenia alebo funkcie.

2. Závažnou protispoločenskou činnosťou je niektoré z nasledujúcich protiprávných konaní:

- a) niektorý z trestných činov poškodzovania finančných záujmov Európskych spoločenstiev podľa § 261 až § 263 Trestného zákona,
- b) trestný čin machinácie pri verejnom obstarávaní a verejnej dražbe podľa § 266 Trestného zákona,
- c) niektorý z trestných činov zneužívania právomoci verejného činiteľa alebo marenie úlohy verejným činiteľom,
- d) niektorý z trestných činov korupcie podľa Trestného zákona (prijímanie úplatku, podplácanie, nepriama korupcia, volebná korupcia),
- e) trestný čin, za ktorý Trestný zákon ustanovuje trest odňatia slobody s hornou hranicou trestnej sadzby prevyšujúcou tri roky alebo
- f) správny delikt, za ktorý možno uložiť pokutu s hornou hranicou vo výške najmenej 50.000,- eur.

3. Anonymným podnetom sa rozumie podnet, v ktorom nie je uvedené meno, priezvisko a adresa pobytu osoby, ktorá podnet podáva.
4. Zodpovednou osobou je sociálna pracovníčka / tímlíderka.

SPÔSOB PODÁVANIA PODNETOV

- Podnet možno podať písomne, ústne do záznamu alebo elektronickou poštou.
- Písomný podnet sa podáva zodpovednej osobe alebo do podateľne zamestnávateľa, ktorá je povinná doručený podnet bezodkladne odovzdať zodpovednej osobe.
- Podanie podnetu ústnou formou do záznamu možno uskutočniť prostredníctvom zodpovednej osoby.
- Podanie podnetu elektronickou formou je možné uskutočniť na adresu zodpovednej osoby: *atrium.no@gmail.com*. Podnety prijaté prostredníctvom elektronickej pošty, ktoré prijala osoba odlišná od zodpovednej osoby, je táto osoba povinná bezodkladne postúpiť na vybavenie zodpovednej osobe.

PREVEROVANIE PODNETOV

A OPRÁVNENIA ZODPOVEDNEJ OSOBY

- Na preverovanie podnetov je určená príslušná zodpovedná osoba zamestnávateľa.
- Pri prešetrovaní podnetu sa vychádza z jeho obsahu, bez ohľadu na jeho označenie.
- Ak z obsahu podania vyplýva, že podnetom je iba časť tohto podania, podľa tohto predpisu sa prešetrí len príslušná časť podania. Zvyšné časti podania sa vybavujú podľa režimu, pod ktorý spadajú (napr. sťažnosť podľa zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach).
- Celková lehota preverovania podnetu nesmie presiahnuť 120 dní od jeho prijatia.
- V prípade potreby doplnenia alebo spresnenia údajov uvedených v podnete zodpovedná osoba bez zbytočného odkladu vyzve podávateľa podnetu na jeho doplnenie alebo spresnenie s určením lehoty na uskutočnenie tohto úkonu.
- Pokiaľ podnet smeruje voči konkrétnemu zamestnancovi alebo štatutárnemu zástupcovi zamestnávateľa (ďalej len „dotknutý zamestnanec a štatutárny zástupca“), zodpovedná osoba bez zbytočného odkladu oboznámi dotknutého zamestnanca alebo štatutárneho zástupcu s obsahom podnetu a umožní mu vyjadriť sa k nemu, ako aj predložiť doklady, písomnosti či iné informácie potrebné na spoľahlivé preverenie veci. Pri oboznamovaní s obsahom podnetu je zodpovedná osoba povinná dbať na zachovanie mlčanlivosti o totožnosti podávateľa podnetu a na ochranu osobných údajov podľa zákona č. 122/2013 Z. z.

V prípade, že z informácií, ktoré sú súčasťou alebo prílohou podnetu, možno vyvodíť totožnosť podávateľa podnetu, zodpovedná osoba s takýmito informáciami dotknutého zamestnanca ani štatutárneho zástupcu neoboznami, ale vyzve ho len na uvedenie, resp. predloženie skutočností nevyhnutných na spoľahlivé preverenie podnetu.

- Zodpovedná osoba a jej zamestnávateľ sú povinní zachovávať mlčanlivosť o totožnosti podávateľa podnetu.
- Zodpovedná osoba je oprávnená v potrebnom rozsahu písomne vyzvať podávateľa podnetu, ako aj zamestnávateľa, dotknutého zamestnanca či štatutárneho zástupcu na spoluprácu pri preverovaní podnetu spolu s určením primeranej lehoty na poskytnutie súčinnosti.
- O výsledku preverenia podnetu spíše zodpovedná osoba písomný záznam, v ktorom zhrnie skutočnosti, ktoré uvádza podávateľ podnetu a zároveň sa vyjadrí ku každej skutočnosti a to z hľadiska preverenia pravdivosti tvrdených skutočností a z hľadiska posúdenia ich právnej relevancie vo vzťahu k možnému naplneniu prvku protiprávnosti.
- Pred vyhotovením záznamu o výsledku preverenia podnetu zodpovedná osoba umožní podávateľovi podnetu vyjadriť sa k zisteným záverom. Pokiaľ podávateľ podnetu uvedie nové skutočnosti alebo so zistenými závermi nesúhlasí, zodpovedná osoba sa musí s týmito skutočnosťami a nesúhlasnými námietkami vysporiadať v písomnom zázname o výsledku preverenia podnetu s uvedeným, či sú tieto skutočnosti a námietky opodstatnené.
- Pokiaľ sa v prípade preverovania podnetu preukáže, že došlo k spáchaniu trestného činu, zodpovedná osoba je túto skutočnosť povinná oznámiť orgánom činným v trestnom konaní.

LEHOTY NA VYBAVENIE PODNETU

- Zodpovedná osoba je povinná preveriť podnet najneskôr do 90 kalendárnych dní od jeho prijatia.
- V odôvodnených prípadoch môže zodpovedná osoba lehotu uvedenú v predchádzajúcom odseku predĺžiť a to najviac o ďalších 30 dní. O tejto skutočnosti, ako aj o dôvodoch predĺženia lehoty je povinná bezodkladne informovať podávateľa podnetu, pokiaľ nejde o anonymný podnet.
- Výsledok preverenia podnetu vo forme písomného záznamu je zodpovedná osoba povinná zaslať podávateľovi podnetu najneskôr do 10 dní od jeho preverenia.

SPRACÚVANIE OSOBNÝCH ÚDAJOV UVEDENÝCH V PODNETE

Na účely vedenia evidencie podnetov je zamestnávateľ oprávnený spracúvať osobné údaje uvedené v podnete v rozsahu: meno, priezvisko a adresa pobytu podávateľa podnetu.

Ďalej je zamestnávateľ oprávnený bez súhlasu dotknutej fyzickej osoby spracúvať osobné údaje:

- a) ktoré už boli zverejnené v súlade so zákonom a prevádzkovateľ ich náležite označil ako zverejnené,
- b) ktorých spracúvanie je nevyhnutné na ochranu práv a právom chránených záujmov prevádzkovateľa alebo tretej strany, najmä osobné údaje spracúvané v rámci ochrany majetku, finančných alebo iných záujmov prevádzkovateľa a osobné údaje spracúvané na zabezpečenie bezpečnosti prevádzkovateľa prostredníctvom kamier alebo obdobných systémov; to však neplatí, ak pri takomto spracúvaní osobných údajov prevažujú základné práva a slobody dotknutej osoby, ktoré podliehajú ochrane podľa tohto zákona,
- c) spracúvanie osobných údajov je nevyhnutné na splnenie dôležitej úlohy realizovanej vo verejnom záujme alebo
- d) ide o osobitné kategórie osobných údajov, ktoré dotknutá osoba sama zverejnila alebo sú nevyhnutné pri uplatňovaní jej právneho nároku.

EVIDOVANIE PODNETOV

Zodpovedná osoba je povinná viesť evidenciu podnetov v zošite, v ktorom sú zaznamenané údaje podľa prílohy č. 1.

Každý novoprijatý podnet je zodpovedná osoba povinná bezodkladne zaevidovať v evidencii podnetov pod číslom podnetu, ktorý pozostáva z poradového čísla jeho doručenia a roku doručenia.

Zamestnávateľ je povinný údaje uvedené v odseku 1 uchovávať v evidencii podnetov tri roky odo dňa doručenia podnetu.

C. VYBAVOVANIE SŤAŽNOSTÍ

1. Na vybavenie sťažnosti je príslušný riaditeľ zariadenia pri NO.
2. Riaditeľ zariadenia pri NO môže poveriť zabezpečením prešetrovania a vybavovania sťažností komisiu na prešetrenie sťažností.
3. Riaditeľ zariadenia pri NO môže poveriť prešetrovaním a vybavovaním sťažností aj príslušného vedúceho zamestnanca alebo iného zamestnanca NO.
4. Členov komisie na prešetrenie každej sťažnosti samostatne vymenúva riaditeľ zariadenia pri NO písomným poverením (príloha č. 2), pričom predsedom komisie na prešetrenie sťažnosti (ďalej len predseda) je vždy vedúci zamestnanec iného útvaru, resp. zamestnanec tímu ako ten voči ktorého práci sťažnosť smeruje.
5. Sociálna pracovníčka - tímlíderka vedie:
 - Evidenciu poverení na prešetrenie sťažností
 - Centrálnu evidenciu sťažností (ďalej len "evidencia") oddelene od evidencie ostatných písomností a spisy sťažností. Evidencia obsahuje údaje podľa zák. č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov.

VYMEDZENIE POJMOV

1. Na účely zákona zák. č. 9/2010 Z.z. o sťažnostiach je
 - a) **vybavovaním sťažnosti** prijímanie, evidencia, prešetrovanie a vybavenie sťažnosti,
 - b) **vybavením sťažnosti** vrátenie, odloženie sťažnosti, oznámenie výsledku prešetrovania sťažnosti alebo oznámenie výsledku prekontrolovania správnosti vybavenia predchádzajúcej sťažnosti.
2. Sťažnosť podľa zák. č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov je podanie fyzickej osoby 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 NO,
 - b) poukazuje na konkrétne nedostatky, najmä na porušenie právnych predpisov, ktorých odstránenie je v pôsobnosti NO.

Podmienky uvedené v písm. a) a b) sa posudzujú kumulatívne vo vzájomnej súbežnosti. Z uvedeného vyplýva, že odstránenie nedostatkov musí byť v pôsobnosti NO.

3. Sťažnosťou podľa tohto zákona nie je podanie, ktoré
 - a) má charakter dopytu, vyjadrenia, názoru, žiadosti, podnetu alebo návrhu
 - b) poukazuje na konkrétne nedostatky v činnosti orgánu verejnej správy, ktorých odstránenie alebo vybavenie je upravené iným právnym predpisom, (napríklad Správny súdny poriadok, Trestný poriadok, zákon Národnej rady Slovenskej republiky č. 162/1995 Z.z. o katastri nehnuteľností a o zápise vlastníckych a iných práv k nehnuteľnostiam (katastrálny zákon) v znení neskorších predpisov, zákon č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov v znení neskorších predpisov)
 - c) je sťažnosťou podľa osobitného predpisu, (napríklad § 150 ods. 2 zákona č. 311/2001 Z. z. – Zákonník práce v znení neskorších predpisov)
 - d) smeruje proti rozhodnutiu vydanému v konaní podľa iného právneho predpisu (napríklad § 46 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní – správny poriadok v znení neskorších predpisov, § 3 ods. 6 zákona Národnej rady Slovenskej republiky č. 278/1993 Z.z. o správe majetku štátu v znení neskorších predpisov)
 - e) smeruje proti záverom kontroly, auditu, dohľadu, dozoru alebo inšpekcie podľa osobitného predpisu, (napríklad zákon č. 563/2009 Z.z. v znení neskorších predpisov, § 98 až 104 zákona č. 50/1976 Zb. o územnom plánovaní a stavebnom poriadku (stavebný zákon) v znení neskorších predpisov, zákon Národnej rady Slovenskej republiky č. 39/1993 Z.z. o Najvyššom kontrolnom úrade Slovenskej republiky v znení neskorších predpisov, zákon Národnej rady

Slovenskej republiky č. 162/1995 Z.z. v znení neskorších predpisov, zákon Národnej rady Slovenskej republiky č. 10/1996 Z.z. o kontrole v štátnej správe v znení neskorších predpisov, zákon č. 128/2002 Z.z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, zákon č. 461/2003 Z.z. o sociálnom poistení v znení neskorších predpisov, zákon č. 581/2004 Z.z. o zdravotných poisťovniach, dohľade nad zdravotnou starostlivosťou a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, zákon č. 125/2006 Z.z. o inšpekcii práce a o zmene a doplnení zákona č. 82/2005 Z.z. o nelegálnej práci a nelegálnom zamestnávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, zákon č. 250/2007 Z.z. v znení neskorších predpisov, zákon č. 357/2015 Z.z. o finančnej kontrole a audite a o zmene a doplnení niektorých zákonov)

- f) obsahuje utajované skutočnosti alebo z obsahu, ktorého je zrejmé, že jeho vybavením ako sťažnosti podľa tohto zákona by došlo k ohrozeniu utajovaných skutočností podľa osobitného predpisu – zákona č. 215/2004 Z.z. o ochrane utajovaných skutočností a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.
4. Sťažnosťou podľa tohto zákona nie je ani podanie
- orgánu verejnej správy, v ktorom upozorňuje na nedostatky v činnosti iného orgánu verejnej správy,
 - osoby poverenej súdom na výkon verejnej moci – napríklad súdneho exekútora a notára.
5. Podanie podľa odseku 3 písm. a), b), d), e) a f) alebo podľa odseku 4 písm. a) a b) označené ako sťažnosť, Atrium Svidník, n.o. odloží, o čom toho, kto podanie podal, písomne upovedomí do 15 pracovných dní od doručenia podania s uvedením dôvodu. Atrium Svidník, n.o. takéto podanie neodloží, ak je príslušný podanie vybaviť podľa osobitného predpisu.
6. Podanie podľa odseku 3 písm. d), z ktorého je zrejmé, že smeruje proti rozhodnutiu, ktoré nie je právoplatné, Atrium Svidník, n.o. vybaví podľa § 46 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní (správny poriadok). Ak na vybavenie podania podľa odseku 3 písm. d) nie je Atrium Svidník, n.o. príslušné, postúpi takéto podanie do piatich pracovných dní od jeho doručenia orgánu, ktorý napadnuté rozhodnutie vydal, o čom upovedomí toho, kto podanie podal.
7. Dokumentáciou súvisiacou s vybavovaním sťažnosti sa rozumejú všetky písomnosti:
- celé spisy súvisiace so šetrením sťažnosti, ak sťažnosť smeruje voči zamestnancovi Atrium Svidník, n.o.
 - súvisiace s činnosťou alebo nečinnosťou zamestnanca Atrium Svidník, n.o. voči ktorému sťažnosť smeruje,
 - súvisiace s činnosťou alebo nečinnosťou Atrium Svidník, n.o. ak sa sťažovateľ domáha ochrany svojich práv alebo právom chránených záujmov.

8. Príslušným vedúcim tímu – je ten vedúci tímu Atrium Svidník, n.o. na prácu ktorého ako celku alebo zamestnanca prišla sťažnosť.

PODÁVANIE SŤAŽNOSTÍ

1. Sťažnosť musí byť písomná a možno ju podať v listinnej podobe alebo v elektronickej podobe.
2. Sťažnosť musí obsahovať meno, priezvisko a adresu pobytu sťažovateľa. Ak sťažnosť podáva právnická osoba, musí obsahovať jej názov a sídlo, meno a priezvisko osoby oprávnenej za ňu konať. Sťažnosť v listinnej podobe musí obsahovať vlastnoručný podpis sťažovateľa. Ak je sťažovateľovi možné doručiť písomnosti v elektronickej podobe, sťažnosť môže obsahovať aj adresu sťažovateľa na takéto doručenie.
3. 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").
4. Sťažnosť podaná v elektronickej podobe musí byť sťažovateľom autorizovaná, to neplatí, ak sťažnosť bola odoslaná prostredníctvom prístupového miesta, ktoré vyžaduje úspešnú autentifikáciu sťažovateľa.
5. Ak sťažnosť podaná v elektronickej podobe nie je autorizovaná podľa § 23 ods. 1 zákona č. 305/2013 Z.z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o e-Governmente) v znení zákona č. 273/2015 Z.z. ani odoslaná prostredníctvom prístupového miesta, ktoré vyžaduje úspešnú autentifikáciu sťažovateľa, sťažovateľ ju musí do piatich pracovných dní od jej podania potvrdiť a to vlastnoručným podpisom, jej autorizáciou podľa osobitného predpisu alebo jej odoslaním prostredníctvom prístupového miesta, ktoré vyžaduje úspešnú autentifikáciu sťažovateľa, inak sťažnosť Atrium Svidník, n. o. odloží. O odložení sťažnosti a dôvodoch jej odloženia Atrium Svidník, n. o. písomne upovedomí sťažovateľa do 15 pracovných dní od odloženia. Sťažovateľom sa na tieto účely rozumie aj osoba oprávnená konať v mene právnickej osoby. Lehota na vybavenie sťažnosti začína plynúť prvým pracovným dňom nasledujúcim po dni doručenia potvrdenia sťažnosti. Ak potvrdenie sťažnosti obsahuje iné údaje ako sťažnosť podaná v elektronickej podobe, orgán verejnej správy sťažnosť podanú v elektronickej podobe odloží.
6. Ak sa sťažovateľ dostaví do zariadenia osobne podať sťažnosť, Atrium Svidník, n. o. sťažovateľa prijme a umožní mu, aby si sťažnosť v listinnej podobe vyhotovil. Ak sa do Atrium Svidník, n. o. dostaví osoba, ktorej zdravotný stav bráni, aby si sťažnosť v listinnej podobe vyhotovila sama, za túto osobu ju vyhotoví

zamestnanec zariadenia. Sťažnosť musí obsahovať všetky vyššie uvedené náležitosti.

7. Písomnosti súvisiace s vybavovaním sťažnosti, ktorú podalo viac sťažovateľov spoločne a nie je v nej určené, komu z nich sa majú doručovať, Atrium Svidník, n. o. zašle sťažovateľovi, ktorý ako prvý uvádza všetky svoje údaje.
8. Ak si sťažovateľ zvolí zástupcu, ktorý v jeho mene podáva sťažnosť, súčasťou sťažnosti musí byť písomné splnomocnenie s osvedčeným podpisom na matrike alebo u notára. Ak zástupca k sťažnosti splnomocnenie nepriloží, Atrium Svidník, n. o. sťažnosť odloží. Povinnosť priloženia splnomocnenia sa nevzťahuje na zastupovanie sťažovateľa advokátom.
9. Sťažnosť adresovaná zamestnancovi alebo vedúcemu zariadenia je sťažnosťou podanou orgánu Atrium Svidník, n. o. Zamestnanec, ktorý takúto sťažnosť prijal, je povinný dať ju zaevidovať do centrálnej evidencie pošty.
10. Každá sťažnosť, ktorá bola doručená Atrium Svidník, n. o. resp. bola spísaná v Atrium Svidník, n. o. musí byť zaevidovaná v centrálnej evidencii pošty Atrium Svidník, n. o.

PRIJÍMANIE A EVIDENCIA SŤAŽNOSTÍ

1. Atrium Svidník, n. o. je povinné prijať každú sťažnosť.
2. Totožnosť sťažovateľa je Atrium Svidník, n. o. a každý jeho zamestnanec povinný utajiť, ak o to sťažovateľ požiada.
3. Atrium Svidník, n. o. môže utajiť totožnosť sťažovateľa, ak je to v záujme vybavenia sťažnosti. Pri prešetrovaní takejto sťažnosti sa používa jej odpis, alebo, ak je to možné, jej kópia bez uvedenia údajov, ktoré by identifikovali sťažovateľa. Každý, komu je totožnosť sťažovateľa známa, je povinný o nej zachovať mlčanlivosť.
4. Ak sťažovateľ požiadal o utajenie svojej totožnosti, ale predmet sťažnosti neumožňuje jej prešetrovanie bez uvedenia niektorého z údajov o jeho osobe, predseda o tom sťažovateľa bezodkladne upovedomí. Súčasne ho poučí, že vo vybavovaní sťažnosti bude pokračovať len vtedy, ak v určenej lehote písomne udelí súhlas s uvedením potrebného údajov o svojej osobe.
5. Sťažnosť, v ktorej sťažovateľ požiadal o utajenie svojej totožnosti sa ďalej nepostupuje. Súčasne ho poučí, že vo vybavovaní sťažnosti bude pokračovať len vtedy, ak v určenej lehote písomne udelí súhlas s uvedením potrebného údajov o svojej osobe, inak sťažnosť odloží.

6. Sťažnosť, v ktorej sťažovateľ požiadal o utajenie svojej totožnosti, na ktorej vybavenie nie je Atrium Svidník, n. o. príslušný, najneskôr do desiatich pracovných dní od jej doručenia vráti sťažovateľovi s uvedením dôvodu.
7. Prijatú sťažnosť, v ktorej sťažovateľ nepožiadaval o utajenie svojej totožnosti, na ktorej vybavenie nie je Atrium Svidník, n. o. príslušné, postúpi najneskôr do desiatich pracovných dní od doručenia orgánu verejnej správy príslušnému na jej vybavenie a zároveň o tom upovedomí sťažovateľa.
8. Atrium Svidník, n. o. je povinné viesť centrálnu evidenciu sťažností podľa tohto zákona (ďalej len "evidencia") oddelene od evidencie ostatných písomností.

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 zákona o sťažnostiach – náležitosti,
 - 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.
9. Opakovaná sťažnosť a ďalšia opakovaná sťažnosť sa eviduje v roku, v ktorom bola doručená. V poznámke sa uvedie číslo sťažnosti s ktorou súvisí.

VYBAVENIE SŤAŽNOSTI

1. Na vybavenie sťažnosti podanej proti riaditeľovi Atrium Svidník, n. o. je príslušný zriaďovateľ- Správna rada neziskovej organizácie, vrátane sťažností v súvislosti s porušením zásady rovnakého zaobchádzania.
2. Sťažnosť nesmie byť pridelená na prešetrovanie a vybavenie tomu, proti komu smeruje, ani zamestnancovi v jeho riadiacej pôsobnosti.

3. Z prešetrovania a vybavenia sťažnosti je vylúčený:
 - a) zamestnanec Atrium Svidník, n. o. príslušného na vybavenie sťažnosti, ak sa zúčastnil na činnosti, ktorá je predmetom sťažnosti,
 - b) ten, o koho nepredpojatosti možno mať pochybnosti vzhľadom na jeho vzťah k sťažovateľovi, jeho zástupcovi, k zamestnancovi Atrium Svidník, n. o. proti ktorému sťažnosť smeruje alebo k predmetu sťažnosti.
4. Sociálna pracovníčka - tímlíderka bezodkladne proti podpisu predloží predsedovi komisie (predseda) a členovi/členom komisie na prešetrovanie sťažnosti Poverenie (príloha č.2). Predsedovi predloží zároveň s poverením fotokópiu celého spisového obalu došlej sťažnosti, vrátane jeho obsahu. Originál spisu došlej sťažnosti sa nachádza u tímlíderky.
5. Predseda oboznámi toho, proti komu sťažnosť smeruje a jeho priameho nadriadeného s jej obsahom v takom rozsahu a čase, aby sa jej prešetrovanie nemohlo zmariť. Zároveň im umožní vyjadriť sa k sťažnosti, predkladať doklady, písomnosti, informácie a údaje potrebné na vybavovanie sťažnosti.
6. Vedúci zamestnanec a zamestnanec, proti komu sťažnosť smeruje sú povinní v lehote stanovenej predsedom predložiť mu vyjadrenia k sťažnosti, doklady, písomnosti, informácie a údaje potrebné na vybavovanie sťažnosti.
7. Informácie, ktoré obsahuje dokumentácia súvisiaca s vybavovaním sťažnosti, ktoré sú chránené alebo ku ktorým je prístup obmedzený podľa § 8 až § 12 zák. č. 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám v znení neskorších predpisov (zákon o slobode informácií) sa sťažovateľovi nesprístupňujú – § 7 ods. 2 zák. č. 9/2010 Z.z. o sťažnostiach.

LEHOTY NA VYBAVENIE SŤAŽNOSTI

1. Atrium Svidník, n. o. je povinné sťažnosť vybaviť v lehote do 60 pracovných dní.
2. Ak je sťažnosť náročná na prešetrovanie, môže riaditeľ prevádzok pri Atrium Svidník, n. o. alebo ním splnomocnený zástupca lehotu podľa odseku 1 na základe žiadosti predsedu predĺžiť pred jej uplynutím o 30 pracovných dní.
3. Predseda oznámi predĺženie lehoty sťažovateľovi bezodkladne, písomne, s uvedením dôvodu, prečo je predĺženie lehoty nevyhnutné.
4. Lehota na vybavenie sťažnosti začína plynúť prvým pracovným dňom nasledujúcim po dni jej doručenia Atrium Svidník, n. o..

5. Ostatné lehoty pri vybavovaní sťažností upravuje zák. č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach.

SÚČINNOSŤ PRI VYBAVENÍ SŤAŽNOSTI

Zamestnanci Atrium Svidník, n. o.

1. Všetci zamestnanci Atrium Svidník, n. o., sú povinní bezodkladne poskytnúť predsedovi a členovi/členom komisie príslušným na vybavenie sťažnosti doklady, iné písomnosti, vyjadrenia, informácie, údaje potrebné na vybavovanie sťažnosti, ako aj ďalšiu nevyhnutnú súčinnosť, o ktorú požiadajú (príloha č.3).

Iné osoby

2. Pri vybavovaní sťažnosti môže predseda požadovať súčinnosť aj od iných osôb ako zamestnancov Atrium Svidník, n. o. s ich súhlasom, ak osobitný predpis neustanovuje inak. Iné osoby poskytnú súčinnosť najneskôr do desiatich pracovných dní od doručenia žiadosti o súčinnosť.

Sťažovateľ

3. Predseda je oprávnený v nevyhnutnom rozsahu písomne vyzvať sťažovateľa na spoluprácu (príloha č.4) s určením spôsobu jej poskytnutia a s poučením, že v prípade neposkytnutia spolupráce alebo jej neposkytnutia v stanovenej lehote, sťažnosť odloží.
4. Lehota na poskytnutie spolupráce sťažovateľa je desať pracovných dní od doručenia písomnej výzvy sťažovateľovi.
5. Ak sťažovateľ v odôvodnených prípadoch preukáže, že lehota na poskytnutie spolupráce nie je dostatočná, môže pred jej uplynutím písomne požiadať o určenie novej lehoty. Zariadenie môže sťažovateľovi určiť novú lehotu na poskytnutie spolupráce.
6. V čase od odoslania výzvy na poskytnutie spolupráce do jej poskytnutia lehota na vybavenie sťažnosti neplynie.

Orgány verejnej správy

7. Orgán verejnej správy je povinný poskytnúť Atrium Svidník, n. o. doklady, iné písomnosti, vyjadrenia, informácie, údaje potrebné na vybavovanie sťažnosti, ako aj

ďalšiu nevyhnutnú súčinnosť, ak napríklad zákon č. 215/2004 Z.z. o ochrane utajovaných skutočností a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, zákon č. 428/2002 Z.z. o ochrane osobných údajov v znení neskorších predpisov neustanovuje inak.

8. Orgán verejnej správy poskytne súčinnosť najneskôr do desiatich pracovných dní od doručenia žiadosti o súčinnosť.

9. Lehota na vybavenie sťažnosti v čase od odoslania žiadosti o poskytnutie súčinnosti do jej poskytnutia neplynie. Prerušenie plynutia lehoty predseda písomne oznámi sťažovateľovi.

PREŠETROVANIE SŤAŽNOSTI

1. Prešetrovanie sťažnosti je jednou z foriem kontrolnej činnosti vykonávanej, ktorou sa zisťuje skutočný stav veci a jeho súlad alebo rozpor so všeobecne záväznými právnymi predpismi.
2. Pri prešetrovaní sťažnosti sa vychádza z jej predmetu, bez ohľadu na sťažovateľa a toho, proti komu sťažnosť smeruje. Ak je podľa obsahu iba časť podania sťažnosťou, prešetrí sa iba v tomto rozsahu. Ak sa sťažnosť skladá z viacerých samostatných častí, prešetruje sa každá z nich. Ak nemožno sťažnosť alebo jej časť prešetriť, predseda to uvedie v zápisnici o prešetrovaní sťažnosti a oznámi to sťažovateľovi.
3. Časti, ktoré nie sú sťažnosťou, Atrium Svidník, n. o. neprešetruje, o čom sťažovateľa upovedomí v oznámení výsledku prešetrovania sťažnosti s uvedením dôvodov ich neprešetrovania.
4. Sťažnosť je prešetrovaná prerokovaním zápisnice o prešetrovaní sťažnosti. Ak ju nemožno prerokovať, sťažnosť je prešetrovaná dorúčením jedného vyhotovenia zápisnice o prešetrovaní sťažnosti riaditeľovi prevádzok pri Atrium Svidník, n. o.
5. Prácu komisie na prešetrovanie sťažnosti koordinuje jej predseda, ktorý zodpovedá za všetky úkony spojené s prešetrovaním sťažnosti.

ZÁPISNICA O PREŠETRENÍ SŤAŽNOSTI

1. Predseda, príslušný na vybavenie sťažnosti vyhotoví zápisnicu o prešetrovaní sťažnosti (ďalej len "zápisnica") (príloha č.5), ktorá obsahuje najmä:

- a) označenie tímu Atrium Svidník, n. o. príslušného na vybavenie sťažnosti,
- b) predmet sťažnosti,
- c) obdobie prešetrovania sťažnosti,
- d) preukázané zistenia,
- e) dátum vyhotovenia zápisnice,
- f) mená, priezviská a podpisy zamestnancov Atrium Svidník, n. o. ktorí sťažnosť prešetrili,
- g) meno, priezvisko a podpis riaditeľa prevádzok pri Atrium Svidník, n. o. alebo ním splnomocneného zástupcu,
- h) meno, priezvisko a podpis príslušného vedúceho tímu alebo ním splnomocneného zástupcu,
- i) povinnosť príslušného vedúceho úseku alebo ním splnomocneného zástupcu, v prípade zistenia nedostatkov v lehote určenej predsedom:
 - prijať opatrenia na odstránenie zistených nedostatkov a príčin ich vzniku,
 - určiť osobu zodpovednú za zistené nedostatky,
 - predložiť prijaté opatrenia riaditeľovi prevádzok pri Atrium Svidník, n. o.
 - predložiť riaditeľovi prevádzok pri Atrium Svidník, n. o. správu o splnení opatrení a uplatnení právnej zodpovednosti.

2. Sťažnosť je prešetrená prerokovaním zápisnice o prešetrení sťažnosti. Ak ju nemožno prerokovať, sťažnosť je prešetrená doručením jedného vyhotovenia zápisnice o prešetrení sťažnosti riaditeľovi zariadenia.

OZNÁMENIE VÝSLEDKU PREŠETRENIA SŤAŽNOSTI

1. Sťažnosť je vybavená odoslaním písomného oznámenia výsledku jej prešetrovania sťažovateľovi na doručenkú do vlastných rúk (príloha č.6). Oznámenie musí obsahovať odôvodnenie výsledku prešetrovania sťažnosti, ktoré vychádza zo zápisnice.
2. V oznámení sa uvedie, či sťažnosť je opodstatnená alebo neopodstatnená. Ak má sťažnosť viacero častí, oznámenie výsledku prešetrovania sťažnosti obsahuje výsledok prešetrovania každej z nich. Sťažnosť zložená z viacerých častí je vyhodnotená ako opodstatnená, ak aspoň jedna z jej častí je opodstatnená.
3. Ak je sťažnosť opodstatnená, v oznámení predseda uvedie, že zamestnancovi Atrium Svidník, n. o. u ktorého sa sťažnosť prešetrovala, boli uložené povinnosti podľa časti „zápisnica o prešetrení sťažnosti“ ods. 1 písm. j).

OPAKOVANÁ SŤAŽNOSŤ A ĎALŠIA OPAKOVANÁ SŤAŽNOSŤ

1. Opakovaná sťažnosť je sťažnosť toho istého sťažovateľa, v tej istej veci, ak v nej neuvádza nové skutočnosti.
2. Na vybavenie opakovanej sťažnosti je príslušný predseda, ktorý predchádzajúcu sťažnosť vybavil, ak z prešetrovania a vybavenia sťažnosti nie je vylúčený z dôvodov uvedených v ods. 3 časti „vybavenie sťažnosti“.
3. Predseda prekontroluje správnosť vybavenia predchádzajúcej sťažnosti, o čom vyhotoví záznam.
4. Ak bola predchádzajúca sťažnosť vybavená správne, predseda túto skutočnosť oznámi sťažovateľovi s odôvodnením a poučením, že ďalšie opakované sťažnosti odloží.
5. Ak sa prekontrolovaním vybavenia predchádzajúcej sťažnosti zistí, že nebola vybavená správne, predseda opakovanú sťažnosť prešetrí a vybaví.
6. Sťažnosť iného sťažovateľa v tej istej veci, ktorú Atrium Svidník, n. o. už vybavilo, sa neprešetruje. Výsledok jej prešetrovania predseda oznámi sťažovateľovi.
7. Ďalšia opakovaná sťažnosť je sťažnosť toho istého sťažovateľa podaná po opakovanej sťažnosti v tej istej veci, ak v nej sťažovateľ neuvádza nové skutočnosti. Správnosť vybavenia opakovanej sťažnosti predseda opätovne neprekontroluje a ďalšiu opakovanú sťažnosť odloží, o čom sťažovateľa neupovedomí.

SŤAŽNOSŤ PROTI VYBAVOVANIU SŤAŽNOSTI

A SŤAŽNOSŤ PROTI ODLOŽENIU SŤAŽNOSTI

1. Sťažnosť, v ktorej sťažovateľ vyjadruje nesúhlas s vybavovaním alebo odložením svojej predchádzajúcej sťažnosti je novou sťažnosťou proti postupu Atrium Svidník, n. o. pri vybavovaní sťažnosti.
2. Sťažnosť proti postupu Atrium Svidník, n. o. pri vybavovaní sťažnosti nie je opakovanou sťažnosťou a to ani vtedy, ak v nej sťažovateľ opakuje skutočnosti z predchádzajúcej sťažnosti.

3. Sťažnosť podľa odseku 1 vybaví riaditeľ prevádzok pri Atrium Svidník, n. o. alebo ním splnomocnený zástupca, ak nie je vylúčený. Ak sťažnosť vybavil riaditeľ zariadenia na vybavenie sťažnosti podľa odseku 1 je príslušný predseda Správnej rady Atrium Svidník, n. o.

KONTROLA VYBAVOVANIA SŤAŽNOSTÍ

1. Ten, kto sťažnosť vybavil, je oprávnený kontrolovať, či sa opatrenia prijaté na odstránenie nedostatkov a príčin ich vzniku riadne plnia.
2. To, či sa opatrenia prijaté na odstránenie nedostatkov a príčin ich vzniku riadne plnia, kontroluje určený zamestnanec Atrium Svidník, n. o. – tímlíderka .

ODLOŽENIE SŤAŽNOSTI

1. Predseda sťažnosť odloží ak:
 - a) neobsahuje náležitosti a ak ide o sťažnosť podanú v elektronickej podobe nie je autorizovaná resp. odoslaná prostredníctvom prístupového miesta, ktoré vyžaduje úspešnú autentifikáciu sťažovateľa,
 - b) zistí, že vo veci, ktorá je predmetom sťažnosti konal alebo koná súd, prokuratúra, iný orgán činný v trestnom konaní alebo koná iný orgán verejnej správy,
 - c) zistí, že sťažnosť sa týka inej osoby, než ktorá ju podala a nie je priložené splnomocnenie,
 - 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 zákona o sťažnostiach,
 - f) ide o sťažnosť proti vybavovaniu sťažnosti podľa § 22 ods. 3 zákona o sťažnostiach,
 - g) ide o ďalšiu sťažnosť proti vybavovaniu sťažnosti podľa § 22 ods. 5 zákona o sťažnostiach,
 - h) mu bola zaslaná na vedomie,
 - i) sťažovateľ neposkytol spoluprácu podľa § 16 ods. 1 zákona o sťažnostiach alebo ak spoluprácu neposkytol v lehote podľa § 16 ods. 2 zákona o sťažnostiach,
 - j) sťažovateľ neudelil súhlas podľa § 8 ods. 2 zákona o sťažnostiach.
2. Ak v sťažnosti chýba predmet sťažnosti alebo ak chýbajú informácie potrebné na jej prešetrenie, predseda písomne vyzve sťažovateľa, aby sťažnosť v lehote desať pracovných dní od doručenia písomnej výzvy sťažovateľovi doplnil a súčasne ho poučí, že inak sťažnosť odloží.

3. Predseda odloží sťažnosť, ktorú sťažovateľ pred jej vybavením písomne vezme späť alebo ak sťažovateľ písomne škole pred vybavením sťažnosti oznámi, že na jej vybavení netrvá.
4. O odložení sťažnosti a dôvodoch jej odloženia podľa písm. b), c), d), f) a g) predseda sťažovateľa písomne upovedomí v lehote do 60 pracovných dní.

SPOLOČNÉ USTANOVENIA K VYBAVOVANIU SŤAŽNOSTÍ

1. Každý je povinný o skutočnostiach, ktoré sa dozvedel pri vybavovaní sťažnosti, zachovávať mlčanlivosť. Od tejto povinnosti ho môže písomne oslobodiť písomne len riaditeľ zariadenia.
2. Predseda je povinný odovzdať tímlíderke originál všetkých výstupov – všetky dokumenty súvisiace s vyšetrením sťažnosti a tiež všetky výstupy v elektronickej podobe, najneskôr do troch pracovných dní po vyšetrení sťažnosti.

D. SPOLOČNÉ USTANOVENIA

1. Riaditeľ zariadenia je povinný vytvárať vhodné materiálne, technické a personálne podmienky na správne a včasné prešetrenie a vybavenie sťažnosti.
2. Smernica je platná pre všetkých zamestnancov Atrium Svidník, n. o.
3. Porušenie tejto smernice sa považuje za porušenie pracovnej disciplíny.
4. Smernica je prístupná všetkým zamestnancom u tímlíderky.
5. Oboznámenie s vnútorným predpisom - zodpovední zamestnanci sú povinní bezodkladne, najneskôr na najbližšej porade tímov po pridelení tejto smernice preukázateľne (proti podpisu) zabezpečiť oboznámenie všetkých zamestnancov s touto smernicou a zároveň informovať o tom, kde bude trvalo uložená.

E. SÚVISIACE PRÁVNE PREDPISY

- Zákon č. 307/2014 Z. z. o niektorých opatreniach súvisiacich s oznamovaním protispoločenskej činnosti a o zmene a doplnení niektorých zákonov,
- Zákon č. 9/2010 Z.z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov.

F. PRÍLOHY

K vybavovaniu podnetov:

- príloha č. 1 Evidencia podnetov (vzor)

K vybavovaniu sťažnosti:

- príloha č. 2 Poverenie (vzor)
- príloha č. 3 Výzva na predloženie vyjadrenia (vzor)
- príloha č. 4 Výzva na poskytnutie spolupráce (vzor)
- príloha č. 5 Zápisnica (vzor)
- príloha č. 6 Oznámenie o výsledku vybavenia sťažnosti (vzor)

Vo Svidníku, dňa 31.09.2019

Atrium Svidník, n. o.

V, dňa

POVERENIE

číslo ___/___

V súlade so zák. č. 9/2010 Z.z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov a smernicou R_2 Smernicou pre vybavovanie podnetov a sťažností, poverujem na vybavenie sťažnosti č.

_____/_____, ktorá bola do Atrium Svidník, n. o. doručená dňa _____ komisiu v zložení:

....., predseda komisie na vybavovanie sťažností

(meno, priezvisko, titul)

....., člen komisie na vybavovanie sťažností *

(meno, priezvisko, titul)

....., člen komisie na vybavovanie sťažností *

(meno, priezvisko, titul)

Predseda komisie a člen/členovia komisie na vybavovanie sťažností* sú povinní postupovať v súlade so zák. č. 9/2010 Z.z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov a smernicou R_2 Smernicou pre vybavovanie podnetov a sťažností.

Predseda komisie je povinný odovzdať vedúcej úseku ekonomiky originál všetkých výstupov – všetky dokumenty súvisiace s vyšetrením sťažnosti a tiež všetky výstupy v elektronickej podobe, najneskôr do troch pracovných dní po vyšetrení sťažnosti.

* - uviesť podľa potreby

Atrium Svidník, n. o.

Vo Svidníku, dňa _____

Zamestnanec proti ktorému smeruje sťažnosť:

Nadriadený zamestnanca proti ktorému smeruje sťažnosť:

Vec:

Výzva na predloženie vyjadrenia

Zamestnanec, proti komu sťažnosť smeruje _____ (Meno priezvisko, zaradenie)

Nadriadený zamestnanec _____ (Meno priezvisko, zaradenie)

sú povinní v lehote **napr. 10 pracovných dní** stanovnej predsedom predložiť mu vyjadrenia k sťažnosti sťažovateľa _____ zo dňa _____ v Atrium Svidník, n. o. vedenej pod č. _____.

Zároveň predložte doklady, písomnosti, informácie a údaje potrebné na vybavovanie predmetu sťažnosti.

Predmet sťažnosti:

K nahliadnutiu prikladám sťažnosť sťažovateľa.

.....

predseda komisie
poverený na prešetrenie
sťažnosti

Zamestnanec, proti komu sťažnosť smeruje výzvu prevzal dňa: _____ podpis zamestnanca _____

Nadriadený zamestnanec výzvu prevzal dňa: _____ podpis nadriadeného zamestnanca _____

Atrium Svidník, n. o.

Titl.

Váš list číslo/zo dňa

Naše číslo

Vybavuje/linka

Svidník

Vec:

Výzva na poskytnutie spolupráce

Dňa _____ Atrium Svidník, n. o. prevzal Vašu sťažnosť, ktorú vedie pod. č. _____.

Týmto Vás vyzývame na poskytnutie spolupráce. Spoluprácu je potrebné poskytnúť v nasledovnom rozsahu a nasledovným spôsobom: _____

Poučenie:

V prípade neposkytnutia spolupráce alebo jej neposkytnutia v stanovenej lehote 10 pracovných dní od doručenia tejto výzvy nebudeme môcť v prešetrovaní sťažnosti pokračovať a sťažnosť bude odložená.

V prípade potreby nás kontaktujte na vyššie uvedenom telefónnom čísle.

S pozdravom

Atrium Svidník, n. o.

Zápisnica

z prešetrovania sťažnosti vo veci _____ p. _____
(ďalej aj „sťažovateľ“).

Písomná sťažnosť p. _____, bytom _____ bola doručená
do Atrium Svidník, n. o. dňa _____ a je vedená pod evid. č. _____
(napr.) 1/2018/sťažnosť.

**Na základe Poverenia riaditeľa zariadenia sťažnosť preverovala komisia
v zložení:**

predseda komisie: _____

člen komisie: _____

člen komisie: _____

Miesto prešetrovania predmetu sťažnosti:

Obdobie prešetrovania predmetu sťažnosti:

Čas prešetrovania predmetu sťažnosti:

Sťažovateľ:

_____ (meno, priezvisko, bydlisko)

- **Predmet sťažnosti**

I. _____.

II. _____.

Pri prešetrovaní predmetnej sťažnosti členovia komisie na prešetrovanie sťažnosti vychádzali z nasledovných dokladov a materiálov:

- Stanovisko zamestnanca _____ zo dňa a súvisiace vyjadrenie nadriadeného zamestnanca zo dňa _____
- Prezenčná listina zo dňa _____ (napríklad)
- Vyjadrenie sťažovateľa
- _____.

Preukázané zistenia:

Šetrením sťažnosti bolo zistené nasledovné:

I.

Na základe vyššie uvedených skutočností:

- _____
- _____

možno konštatovať, že sťažnosť je neopodstatnená.

II.

Na základe vyššie uvedených skutočností:

- _____
- _____

možno konštatovať, že sťažnosť je opodstatnená.

III.

Členovia komisie na prešetrovanie sťažnosti, pri prešetrovaní sťažnosti zistili nasledovné nedostatky, ktoré je potrebné preveriť v rámci vnútornej kontroly Atrium Svidník, n. o.:

-
-

IV.

1.Komisia na prešetrovanie sťažnosti (ďalej komisia), konštatuje, že sťažnosť bola opodstatnená v predmete sťažnosti, uvedenej v bode II.

2.Komisia navrhuje riaditeľovi zariadenia preveriť v rámci vnútornej kontroly Atrium Svidník, n. o. zistenia komisie uvedené v bode III. a prijať opatrenia na ich odstránenie.

3.Komisia navrhuje vedúcemu zamestnancovi s ohľadom na časť II. v lehote do _____:

- prijať opatrenia na odstránenie zistených nedostatkov a príčin ich vzniku,
- určiť osobu zodpovednú za zistené nedostatky,
- predložiť prijaté opatrenia riaditeľovi zariadenia,
- predložiť riaditeľovi zariadenia správu o splnení opatrení a uplatnení právnej zodpovednosti.

4.Komisia predkladá riaditeľovi zariadenia návrh „Oznámenia o prešetrení sťažnosti“ sťažovateľovi.

Za Atrium Svidník, n. o. sťažnosť prešetrili:

meno, priezvisko, predseda

podpis

meno, priezvisko, člen

podpis

meno, priezvisko, člen

podpis

Dátum vyhotovenia zápisnice: _____

S obsahom zápisnice bol dňa _____ oboznámený:

Atrium Svidník, n. o.

Titl.

Váš list číslo/zo dňa

Naše číslo

Vybavuje/linka

Svidník

VEC

Oznámenie o výsledku vybavenia sťažnosti

Dňa _____ Atrium Svidník, n. o. prevzal Vašu sťažnosť, ktorú vedie pod. č. _____.

-

- **Predmet sťažnosti**

III. _____.

IV. _____.

4. Preukázané zistenia:

5. **Šetrením sťažnosti bolo zistené nasledovné:**

I.

Na základe vyššie uvedených skutočností:

- _____

- _____

možno konštatovať, že sťažnosť je neopodstatnená.

II.

Na základe vyššie uvedených skutočností:

- _____
- _____

možno konštatovať, že sťažnosť je opodstatnená.

V súlade so zák. č. 9/2010 Z.z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov a smernicou a Smernicou pre vybavovanie podnetov a sťažností boli zamestnancovi, u ktorého sa sťažnosť prešetrovala uložené povinnosti na nápravu nedostatkov a odstránenie jeho následkov.

S pozdravom

riaditeľ zariadenia