



Organizačná smernica

SMERNICA O POSTUPE PRI VYBAVOVANÍ SŤAŽNOSTÍ, PETÍCIÍ A DODÁVATEĽSKÝCH REKLAMÁCIÍ

č. 16/12

POKYNY PRE UŽÍVANIE ORGANIZAČNEJ SMERNICE (OS)

- OS musí byť uložená takým spôsobom, aby bola prístupná všetkým pracovníkom, ktorí ju využívajú pri práci
- Vedúci organizačnej jednotky preukázateľne oboznámi podriadených pracovníkov s obsahom OS
- Vedúci organizačnej jednotky zodpovedá za kontrolu dodržiavania OS
- Každý užívateľ v prípade potreby môže podať návrh na zmenu spracovateľovi
- OS je majetkom organizácie Domov sociálnych služieb SYNNÓMIA, nesmie byť rozmnožovaná, odnášaná z organizácie a odovzdaná tretím osobám

	Titul, meno, priezvisko	Podpis	Dátum schválenia	Účinnosť
Vypracoval:	Ing. Alena Jarošová			
Schválil:	Ing. Dagmar Rehtoríková			

	Titul, meno, priezvisko	Podpis	Dátum
Duplikát číslo:			

	č.	Prevzal, meno, priezvisko	Dátum prevzatia	Podpis
Rozdeľovník:	1.	Ing. Alena Jarošová		
	2.			
	3.			
	4.			
	5.			

Obsah:

1	Účel	3
2	Rozsah platnosti	3
3	Použité pojmy, skratky a symboly	3
3.1	Použité pojmy	3
3.2	Použité skratky	5
3.3	Použité symboly	5
4	Zodpovednosti a právomoci v súvislosti s touto OS	6
5	Popis činností	7
5.1	Základné ustanovenia	7
5.2	Sťažnosti	7
5.2.1	Vymedzenie pojmu sťažnosť	7
5.2.2	Podávanie, prijímanie, evidencia a odloženie sťažnosti	9
5.2.3	Prešetrovanie a vybavovanie sťažností	11
5.2.4	Lehota na vybavenie sťažnosti a počítanie lehôt	12
5.2.5	Opakovaná sťažnosť, ďalšia opakovaná sťažnosť, sťažnosť proti vybavovaniu sťažnosti a sťažnosť proti odloženiu sťažnosti	13
5.2.6	Kontrola vybavovania sťažností	14
5.3	Petície	14
5.3.1	Úvodné ustanovenia	14
5.3.2	Podanie a vybavenie petície	14
5.3.3	Súčinnosť pri vybavovaní petície	15
5.4	Dodávateľské reklamácie	16
5.4.1	Vývojový diagram dodávateľských reklamácií	16
5.4.2	Matica zodpovedností	16
5.4.3	Identifikácia stavu dodávateľskej reklamácie	17
5.4.4	Posúdenie oprávnenosti reklamácie	17
5.4.5	Riešenie reklamácie u dodávateľa	17
5.4.6	Uznanie reklamácie dodávateľom	17
5.5	Spoločné a záverečné ustanovenia	18
6	Súvisiace predpisy	19
6.1	Externé predpisy	19
6.2	Interné predpisy	19
7	Prílohy	20
	Záznam o oboznámení pracovníkov	21
	Záznam zmien a revízií	24
	Záznam o ústnej sťažnosti	25
	Zápisnica o výsledku prešetrovania sťažnosti	26
	Záznam o reklamácii dodávateľského produktu č.:	28
	Evidencia nezhôd, sťažností, petícií, reklamácií	29
	Sprievodný list reklamácie	30
	Hodnotenie dodávateľa	31

1 ÚČEL

Táto smernica v súlade so zákonom č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach (ďalej aj „zákon o sťažnostiach“) a zákonom č. 85/1990 Zb. o petičnom práve v znení neskorších predpisov (ďalej aj „zákon o petičnom práve“) upravuje postup pri podávaní, prijímaní, evidovaní, prešetrovaní a písomnom oznámení výsledku prešetrovania sťažnosti alebo prekontrolovania sťažnosti a postup pri podávaní a vybavovaní petícií a postup pri vybavovaní dodávateľských reklamácií v podmienkach Žilinského samosprávneho kraja.

2 ROZSAH PLATNOSTI

OS platí pre všetky organizačné útvary Domov sociálnych služieb SYNNÓMIA odo dňa účinnosti a je záväzná pre všetkých pracovníkov.

3 POUŽITÉ POJMY, SKRATKY A SYMBOLY

3.1 Použité pojmy

Názov	Popis
Efektívnosť	Rozsah, v ktorom sa realizovali plánované činnosti a dosiahli plánované výsledky.
Funkcia	Je určený rozsah pracovných činností s definovaným poslaním, štatútom, zodpovednosťou a právomocami.
Nezhoda	Nesplnenie stanovených požiadaviek. 1. Nezhody v rámci organizácie: 1. Klient - klient • Ohováranie • Osočovanie • Fyzické napádanie 2. Klient - zariadenie • Nespokojnosť so stravou • Nespokojnosť s výškou úhrady • Nespokojnosť s domovým poriadkom • Klient a okolie 3. Zamestnanec - zamestnanec • Finančné ohodnotenie • Pridelovanie úloh



Názov	Popis
	- Čerpanie dovoleníek - Zastupovanie - Neplnenie si povinností 4. Nadriadený zamestnanec - zamestnanec - Neplnenie si povinností - Nedodržanie termínov - Nekvalitná práca - Nesprávna interpretácia úloh 5. Písomná sťažnosť klientov 2. Nezhody dodávateľské: 1. Dodaný materiál - Technika, zariadenia v majetku dss - Technika, zariadenia v majetku klienta - Potraviny - Ostatný materiál vo vlastníctve zariadenia - Ostatný materiál vo vlastníctve klienta (pomôcky osobnej hygieny, prostriedky osobnej spotreby ..obuv, šaty.....) 2. Dodávané služby - Preprava klientov - Vyšetrenie klientov u lekárov - Nákup farmaceutík
Objektívny dôkaz	Údaje podporujúce existenciu alebo pravdivosť niečoho.
Organizačný útvar	Je organizovaná jednotka v organizačnej štruktúre.
Petícia	Je listina, ktorou sa podpísaní občania obracajú vo veciach verejného alebo iného spoločného záujmu na orgány verejnej moci s návrhmi, žiadosťami, výzvami, prípadne sťažnosťami či protestom.
Požiadavka	Potreba, alebo očakávanie, ktoré sa určia, všeobecne sa predpokladajú alebo sú povinné.
Preskúmanie sťažnosti	Činnosť, spojená s oboznámením sa s obsahom a jeho posúdením, za účelom rozhodnutia, akým spôsobom sa bude sťažnosť vybavovať.
Prešetrenie sťažnosti	Činnosť, pri ktorej sa skúma, aký stav požadujú všeobecne záväzné právne predpisy, analyzujú sa odchýlky skutočnosti od tohto požadovaného stavu, ich rozsah, závažnosť, množstvo a skúmajú sa príčiny nežiaduceho stavu a následky.
Spokojnosť zákazníka	Zákazníkom vnímaná úroveň, do akej sa splnili jeho požiadavky. Zákazníci pre sú: - Klienti a rodinní príslušníci - Zainteresovaná strana -zástupcovia inštitúcií, médiá, verejnosť, odborníci v oblasti poskytovaných služieb, kontrolné orgány - Občianske združenie - Sponzori
Sťažnosť	Je podanie fyzickej osoby alebo právnickej osoby (ďalej len „sťažovateľ“), ktorým sa domáha ochrany svojich práv alebo právom chránených záujmov, o ktorých sa domnieva, že boli porušené činnosťou alebo nečinnosťou DSS, alebo poukazuje na konkrétne nedostatky, najmä na porušenie právnych predpisov, ktorých odstránenie je v pôsobnosti DSS.
Úsek	Je základný organizačný celok riadenia, zabezpečujúci a vykonávajúci základné

Názov	Popis
	pracovné, odborné a špecifikované činnosti.
Vybavenie sťažnosti	Preskúmanie, prešetrenie, prijatie opatrení na nápravu, ako aj kontrolu ich plnenia, teda všetky úkony od prijatia sťažnosti až do oznámenia výsledku a zabezpečenie nápravy.

3.2 Použité skratky

Skratka	Názov
DSS	Domov sociálnych služieb SYNNÓMIA
MK	Manažér(ka) kvality
MP	Metodický pokyn
OS	Organizačná smernica
PK	Príručka kvality
QMS	Systém manažérstva kvality
RS	Riaditeľ(ka) organizácie
ÚEPÚaA	Úsek ekonomiky, prevádzky, údržby a autodopravy
ÚOORPTaH	Úsek opatrovateľstva, ošetrovateľstva, rehabilitácie, pracovnej terapie a hygieny
ÚS	Úsek stravovania
ÚSPSRaV	Úsek sociálnej práce, sociálnej rehabilitácie a výchovy

3.3 Použité symboly

V tejto OS nie sú použité symboly vývojových diagramov uvedených v OS 3/11 Riadenie dokumentácie.

4 ZODPOVEDNOSTI A PRÁVOMOCI V SÚVISLOSTI S TOUTO OS

Vedúci všetkých organizačných jednotiek organizácie Domov sociálnych služieb SYNNÓMIA zodpovedajú za:

- dodržiavanie tejto OS
- preukázateľné oboznámenie pracovníkov (ktorí používajú túto OS) s touto OS.

Pracovníci zodpovedajú za:

- zaobchádzanie s OS tak, aby nedošlo k strate alebo poškodeniu,
- dodržiavanie tejto OS.

Vedúci všetkých organizačných jednotiek organizácie DSS majú právomoc iniciovať nápravu, resp. zmenu tejto OS.

5 POPIS ČINNOSTÍ

5.1 Základné ustanovenia

1. Zákon o sťažnostiach upravuje postup pri podávaní, prijímaní, evidovaní, prešetrovaní a písomnom oznámení výsledku prešetrovania sťažnosti alebo prekontrolovania sťažnosti fyzických alebo právnických osôb vo veciach patriacich do pôsobnosti verejnej správy, pričom sú rešpektované osobitné predpisy, ktoré upravujú konania o iných sťažnostiach.
2. Zákon o sťažnostiach vymedzuje okruh subjektov povinných vybavovať sťažnosti, vymedzuje pojem sťažnosť, rieši otázku anonymných sťažností, utajenia totožnosti sťažovateľa, ochranu sťažovateľa pred negatívnymi dôsledkami v dôsledku podania sťažnosti, spoluprácu sťažovateľa, súčinnosť orgánov verejnej správy orgánov a iných osôb pri prešetrovaní sťažností, kontrolu vybavovania sťažností a inštitút poriadkovej pokuty.
3. Zákon o petičnom práve rieši problematiku podávania a vybavovania petícií, podmienky jej podania tak po stránke vecnej ako i po stránke formálnej, otázku sporov o príslušnosť pri ich vybavovaní, ako aj znášanie trov súvisiacich s vybavovaním petície.
4. Podľa tejto smernice postupujú:
 - a) riaditeľ(ka),
 - b) priami nadriadení,
 - c) zamestnanci.

5.2 Sťažnosti

5.2.1 Vymedzenie pojmu sťažnosť

1. Sťažnosť 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 (ďalej len „činnosť“) DSS SYNNÓMIA,
 - b) poukazuje na konkrétne nedostatky, najmä na porušenie právnych predpisov, ktorých odstránenie je v pôsobnosti DSS.
2. Podanie sa posudzuje podľa obsahu.

3. Ak podanie obsahuje viacero častí, z ktorých

- a) niektoré nie sú sťažnosťou podľa ods. 4 tejto smernice, DSS vybaví ako sťažnosť iba tie časti podania, ktoré sú sťažnosťou podľa tejto smernice; časti podania, ktoré nie sú sťažnosťou, DSS sťažovateľovi nevráti a v oznámení výsledku prešetrovania sťažnosti uvedie dôvody ich neprešetrovania,
- b) všetky sú sťažnosťami podľa tejto smernice, avšak na vybavenie niektorých nie je DSS príslušný, vybaví DSS iba tie časti sťažnosti, na ktorých vybavenie je príslušný; ostatné časti sťažnosti postúpi podľa čl. 5.2.2. ods. 3 tejto smernice orgánu verejnej správy príslušnému na ich vybavenie.

4. Sťažnosťou podľa tejto smernice 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 DSS, ktorých odstránenie alebo vybavenie je upravené iným právnym predpisom (napr. občiansky súdny poriadok, trestný poriadok a pod.),
- c) je sťažnosťou podľa osobitného predpisu (napr. exekučný poriadok a pod.),
- d) smeruje proti rozhodnutiu DSS vydanému v konaní podľa iného právneho predpisu (napr. správny poriadok a pod.).

5. Sťažnosťou podľa tejto smernice nie je ani podanie

- a) orgánu verejnej správy, v ktorom upozorňuje na nedostatky v činnosti iného orgánu verejnej správy,
- b) osoby poverenej súdom na výkon verejnej moci (napr. výkon exekučnej činnosti).

6. DSS podanie označené ako sťažnosť vráti tomu, kto ho podal, bezodkladne po tom, čo zistí, že nie je sťažnosťou podľa ods. 4 písm. a), b) alebo d) alebo podľa ods. 5, najneskôr do 30 pracovných dní od jeho doručenia, s uvedením dôvodu. DSS takéto podanie nevráti, ak je možnosť ho vybaviť podľa iného právneho predpisu.

7. Podanie podľa ods. 4 písm. c) postúpi DSS tomu, kto je na jeho vybavenie príslušný podľa osobitného predpisu a súčasne to oznámi tomu, kto ho podal, a to najneskôr do 10 pracovných dní od jeho doručenia DSS.

8. Podanie podľa ods. 4 písm. d), z ktorého je zrejmé, že smeruje proti rozhodnutiu, ktoré nie je právoplatné, DSS do piatich pracovných dní od jeho doručenia postúpi orgánu, ktorý napadnuté rozhodnutie vydal, a súčasne to oznámi tomu, kto ho podal.

9. Ak sťažovateľ požiada o utajenie svojej totožnosti, postupuje DSS podľa § 8 zákona o sťažnostiach.

5.2.2 Podávanie, prijímanie, evidencia a odloženie sťažností

1. Sťažnosť môže byť podaná písomne, ústne do záznamu, telefaxom alebo elektronickou poštou. Sťažnosť podaná telefaxom alebo elektronickou poštou sa považuje za písomnú iba vtedy, ak ju sťažovateľ do piatich pracovných dní od jej podania písomne potvrdí podpisom, inak sa sťažnosť odloží. Ak písomné potvrdenie obsahuje iné údaje než sťažnosť podaná telefaxom alebo elektronickou poštou, DSS sťažnosť podanú telefaxom alebo elektronickou poštou odloží. Sťažnosť podaná DSS elektronickou poštou so zaručením elektronickým podpisom sa považuje za písomnú sťažnosť.
2. Sťažnosti sa prijímajú na každom oddelení DSS SYNNÓMIA. Každý zamestnanec DSS SYNNÓMIA je povinný prijať sťažnosť sťažovateľa alebo zabezpečiť jej prijatie prostredníctvom zamestnanca vecne príslušného odboru, ktorého sa sťažnosť týka (ďalej len „prijímateľ sťažností“).
3. Prijatú sťažnosť, na ktorej vybavenie nie je DSS príslušný, postúpi DSS najneskôr do desiatich pracovných dní od doručenia orgánu verejnej správy príslušnému na jej vybavenie a zároveň o tom upovedomí sťažovateľa, okrem prípadu v § 8 ods. 3 zákona o sťažnostiach.
4. Sťažnosť adresovaná riaditeľke DSS, priamym nadriadeným alebo iného zamestnanca DSS sa považuje za sťažnosť podanú (adresovanú) DSS.
5. Sťažnosť musí obsahovať meno, priezvisko, adresu trvalého pobytu alebo prechodného pobytu sťažovateľa. Ak sťažnosť podáva právnická osoba, musí obsahovať jej názov a sídlo, meno a priezvisko osoby oprávnenej za ňu konať. Sťažnosť musí byť čitateľná a zrozumiteľná. Musí z nej byť jednoznačné proti komu smeruje, na aké nedostatky poukazuje, čoho sa sťažovateľ domáha (ďalej len "predmet sťažnosti") a musí byť sťažovateľom podpísaná.
6. Prijímateľ sťažnosti vyhotoví o ústnej sťažnosti, ktorú nemožno vybaviť ihneď pri jej podaní, písomný záznam o ústnej sťažnosti (ďalej len "záznam"). Okrem náležitostí podľa ods. 5 záznam obsahuje deň a hodinu jeho vyhotovenia, názov a adresu DSS, meno a priezvisko prijímateľa sťažnosti, ktorý záznam vyhotovil, ako aj zamestnancov DSS, ktorí boli prítomní pri ústnom podaní sťažnosti. Vzor záznamu tvorí prílohu č. 3 tejto smernice.
7. Prijímateľ sťažnosti nie je povinný záznam vyhotoviť, ak s ním sťažovateľ pri ústnom podávaní sťažnosti nespokojne spolupracuje alebo ak sa domáha činnosti DSS v rozpore s právnymi predpismi.
8. Ak sťažovateľ odmietne vyhotovenie záznamu, prijímateľ sťažnosti takúto sťažnosť neprijme. Ak sťažovateľ odmietne záznam podpísať, prijímateľ sťažnosti záznam odloží s poznámkou o odmietnutí podpísania.
9. Centrálnu evidenciu podaných sťažností v DSS (ďalej len „centrálna evidencia“) vedie zamestnanec poverený riaditeľkou DSS oddelene od evidencie ostatných písomností. Centrálna evidencia musí obsahovať najmä tieto údaje:
 - a) dátum doručenia a dátum zapísania sťažnosti, opakovanej sťažnosti a ďalšej opakovanej sťažnosti,
 - b) údaje podľa ods. 5 prvej a druhej vety,

- c) predmet sťažnosti,
- d) dátum pridelenia sťažnosti na prešetrenie 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.

10. Opakovaná sťažnosť a ďalšia opakovaná sťažnosť sa eviduje v roku, v ktorom bola doručená. V poznámke sa uvedie číslo sťažnosti, s ktorou súvisí.

11. Podanie označené ako sťažnosť, podané na DSS, sa doručí riaditeľke DSS na oboznámenie sa s jeho obsahom. Následne sa cez podateľňu DSS prideli toto podanie príslušnému poverenému zamestnancovi DSS, pokiaľ táto smernica neustanovuje inak. Poverený zamestnanec v spolupráci s riaditeľkou DSS podľa tejto smernice podanie preskúma a rozhodne o tom, či spĺňa náležitosti sťažnosti v zmysle zákona o sťažnostiach a tejto smernice. V prípade, ak ide o sťažnosť, informuje o tom zamestnanca DSS povereného vedením centrálnej evidencie podľa ods. 9 za účelom jej zaevidovania v centrálnej evidencii.

12. DSS sťažnosť odloží, ak

- a) neobsahuje náležitosti podľa ods. 5 prvej a druhej vety,
- 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 zákona o sťažnostiach,
- d) od udalosti, ktorej sa predmet sťažnosti týka, uplynulo v deň jej doručenia viac než päť rokov,
- e) ide o ďalšiu opakovanú sťažnosť podľa čl. 5.2.5. ods. 2,
- f) ide o sťažnosť proti vybaveniu sťažnosti podľa čl. 5.2.5. ods. 8,
- g) mu bola zaslaná na vedomie, alebo
- h) sťažovateľ neposkytol spoluprácu podľa § 16 ods. 1 zákona o sťažnostiach, alebo ak spoluprácu neposkytol v lehote podľa § 16 ods. 2 zákona o sťažnostiach.

13. Ak sťažnosť nie je v súlade s ods. 5 tretia a štvrtá alebo ak chýbajú informácie potrebné na jej prešetrenie, DSS písomne vyzve sťažovateľa, aby sťažnosť v lehote desiatich pracovných dní od doručenia písomnej výzvy sťažovateľovi doplnil, súčasne ho poučí, že inak sťažnosť odloží.

14. DSS odloží sťažnosť, ktorú sťažovateľ pred jej vybavením písomne vezme späť alebo ak sťažovateľ písomne DSS pred vybavením sťažnosti oznámi, že na jej vybavení netrvá.

15. odložení sťažnosti a dôvodoch jej odloženia podľa ods. 13 písm. b) až f) DSS sťažovateľa písomne upovedomí do desiatich pracovných dní od odloženia sťažnosti.
16. V prípade, ak sťažnosť podalo viac sťažovateľov spoločne alebo ak si sťažovateľ zvolí zástupcu, postupuje sa pri vybavovaní sťažnosti podľa § 5 ods. 8 a 9 zákona o sťažnostiach.

5.2.3 Prešetrovanie a vybavovanie sťažností

1. Sťažnosť pridelenú podľa čl. 5.2.2. ods. 11 tejto smernice prešetruje a vybavuje (ďalej len „subjekt príslušný na vybavenie sťažnosti“), ak táto smernica neustanovuje inak:
 - a) riaditeľka DSS osobne alebo prostredníctvom určeného zamestnanca pracujúceho v DSS, ktorý riadi, ak ide o sťažnosť podanú na:
 - i. riaditeľku
 - ii. priameho nadriadeného
 - iii. zamestnanca pracujúceho v DSS
 - iv. prijímateľa sociálnej služby
 - b) riaditeľka osobne alebo prostredníctvom určeného zamestnanca DSS pracujúceho, ak ide o sťažnosť podanú na priameho nadriadeného zamestnanca DSS
 - c) riaditeľka DSS osobne alebo prostredníctvom určeného zamestnanca DSS, ak ide o sťažnosť podanú na:
 - i. priameho nadriadeného DSS
 - ii. činnosť viacerých oddelení DSS súčasne,
 - d) riaditeľka DSS osobne alebo prostredníctvom určeného zamestnanca DSS, ak ide o sťažnosť na:
 - i. priameho nadriadeného
 - ii. zamestnanca
2. V prípade, ak ide o sťažnosť na činnosť oddelení DSS, riaditeľky DSS, priamych nadriadených, zamestnanca DSS alebo prijímateľa sociálnej služby v DSS, predloží sa sťažnosť na porade vedenia na rozhodnutie o ďalšom postupe.
3. Sťažnosť nesmie byť pridelená na prešetrovanie a vybavenie tomu, proti komu smeruje, ani zamestnancovi DSS v jeho riadiacej pôsobnosti.
4. Z prešetrovania a vybavenia sťažnosti je vylúčený:
 - a) zamestnanec DSS, 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 DSS, proti ktorému sťažnosť smeruje, alebo k predmetu sťažnosti.

5. Subjekt príslušný na vybavenie sťažnosti, je povinný bezodkladne oboznámiť toho, proti komu sťažnosť smeruje, s jej obsahom v takom rozsahu a čase, aby sa jej prešetrovanie nemohlo zmať. Zároveň mu umožní vyjadriť sa k sťažnosti, predkladať doklady, písomnosti, informácie a údaje potrebné na vybavovanie sťažnosti.
6. Prešetrovaním sťažnosti sa zisťuje skutočný stav veci a jeho súlad alebo rozpor so všeobecne záväznými právnymi predpismi a s vnútornými predpismi, ako aj príčiny vzniku zistených nedostatkov a ich následky.
7. Pri prešetrovaní sťažnosti sa vychádza z jej predmetu, bez ohľadu na sťažovateľa a toho, proti komu sťažnosť smeruje, ako aj na to, ako ju sťažovateľ označil. Ak je podľa obsahu iba časť podania sťažnosťou, prešetrí sa iba v tomto rozsahu. Ak sa sťažnosť skladá z viacerých samostatných bodov, prešetruje sa každý z nich. Ak nemožno sťažnosť alebo jej časť prešetriť, uvedie sa o tom informácia v zápisnici o prešetrení sťažnosti a oznámi sťažovateľovi.
8. Sťažnosť je prešetrená prerokovaním zápisnice o prešetrení sťažnosti.
9. Subjekt príslušný na vybavenie sťažnosti vyhotovuje zápisnicu o prešetrení sťažnosti (ďalej len „zápisnica“), ktorá obsahuje najmä náležitosti určené v § 19 zákona o sťažnostiach. Vzor zápisnice tvorí prílohu č. 4 tejto smernice.
10. Sťažnosť je vybavená odoslaním písomného oznámenia výsledku jej prešetrenia sťažovateľovi. V oznámení sa uvedie, či je sťažnosť opodstatnená alebo neopodstatnená. Oznámenie musí obsahovať odôvodnenie výsledku prešetrenia sťažnosti, ktoré vychádza zo zápisnice. Ak je sťažnosť opodstatnená, v oznámení sa uvedie, že zodpovednému subjektu boli uložené povinnosti uvedené v zápisnici.
11. Ak má sťažnosť viacero častí, musí písomné oznámenie obsahovať výsledok prešetrenia každej z nich. Ak je podanie sťažnosťou iba v časti, výsledok prešetrenia sa písomne oznamuje iba k tejto časti.

5.2.4 Lehota na vybavenie sťažnosti a počítanie lehôt

1. Subjekt príslušný na vybavenie sťažnosti je povinný sťažnosť vybaviť do 60 pracovných dní.
2. Lehota na vybavenie sťažnosti začína plynúť prvým pracovným dňom nasledujúcim po dni jej doručenia na DSS. Lehota na vybavenie sťažnosti v prípade podľa čl. 5.2.2. ods. 1 druhej vety začína plynúť prvým pracovným dňom nasledujúcim po dni doručenia písomného potvrdenia.
3. Ak je sťažnosť náročná na prešetrovanie, môže:
 - a) riaditeľka DSS v prípadoch podľa čl. IV. ods. 1 písm. a) a d) alebo
 - b) riaditeľka odboru sociálnych vecí ŽSK v prípadoch podľa čl. 5.2.3. ods. 1 písm. b), c) lehotu podľa odseku 1 predĺžiť pred jej uplynutím o 30 pracovných dní.
4. Lehotu nemôže podľa ods. 3 predĺžiť splnomocnený zástupca, ktorý sťažnosť prešetruje.

5. Subjekt podľa ods. 3 písm. a) a b) tohto článku predĺženie lehoty sťažovateľovi bezodkladne, písomne, s uvedením dôvodu oznámi.

5.2.5 Opakovaná sťažnosť, ďalšia opakovaná sťažnosť, sťažnosť proti vybavovaniu sťažnosti a sťažnosť proti odloženiu sťažnosti

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 je príslušný subjekt príslušný na vybavenie sťažnosti, ktorý vybavil predchádzajúcu sťažnosť, ak to nie je v rozpore s čl. 5.2.3. ods. 3 a 4 smernice. V prípade takéhoto rozporu určí riaditeľ DSS subjekt príslušný na vybavenie tejto sťažnosti. Takto určený subjekt príslušný na vybavenie sťažnosti prekontroluje správnosť vybavenia predchádzajúcej sťažnosti, o čom vyhotoví záznam. Pri vyhotovení záznamu postupuje primerane podľa § 19 zákona o sťažnostiach. Ďalšia opakovaná sťažnosť sa odloží podľa č. III ods. 13 písm. e) smernice.
3. Ak bola predchádzajúca sťažnosť vybavená správne, oznámi sa táto skutočnosť s odôvodnením a poučením, že ďalšie opakované sťažnosti DSS odloží. Ak sa prekontrolovaním vybavenia predchádzajúcej sťažnosti zistí, že nebola vybavená správne, subjekt príslušný na vybavenie sťažnosti opakovanú sťažnosť prešetrí a vybaví.
4. Sťažnosť iného sťažovateľa v tej istej veci, ktorú DSS už vybavil, sa neprešetruje. Výsledok jej prešetrenia sa oznámi sťažovateľovi.
5. Opakovanú sťažnosť je subjekt príslušný na vybavenie sťažnosti povinný vybaviť v lehote podľa čl. 5.2.4 tejto smernice.
6. Sťažnosť, v ktorej sťažovateľ vyjadruje nesúhlas s vybavovaním alebo odložením svojej predchádzajúcej sťažnosti je novou sťažnosťou proti postupu DSS pri vybavovaní sťažnosti alebo pri odložení sťažnosti.
7. Sťažnosť proti postupu DSS pri vybavovaní sťažnosti nie je opakovanou sťažnosťou, a to ani vtedy, ak v nej sťažovateľ opakuje skutočnosti z predchádzajúcej sťažnosti.
8. Sťažnosť podľa ods. 6 vybaví:
 - a) riaditeľka DSS prostredníctvom určeného zamestnanca DSS, ak pôvodná sťažnosť bola vybavovaná podľa čl. 5.2.3 ods. 1 písm. a) tejto smernice,
9. Ak pôvodná sťažnosť bola vybavovaná podľa čl. 5.2.3 ods. 2 tejto smernice, sťažnosť podľa ods. 6 tohto článku sa riaditeľke odboru sociálnych vecí ŽSK na rozhodnutie o ďalšom postupe.
10. Sťažnosť proti vybavovaniu sťažnosti alebo sťažnosť proti odloženiu sťažnosti je subjekt príslušný na vybavenie sťažnosti povinný vybaviť v lehote podľa čl. 5.2.4.

5.2.6 Kontrola vybavovania sťažností

1. Ten, kto sťažnosť vybavuje podľa čl. 5.2.3.. ods. 1 a 2 tejto smernice, je oprávnený kontrolovať, či sa opatrenia prijaté na odstránenie nedostatkov a príčin ich vzniku riadne plnia. Ak sa pri tejto kontrole zistí, že opatrenia prijaté na odstránenie nedostatkov a príčin ich vzniku sa neplnia riadne, informuje o tejto skutočnosti ten, kto vykonáva túto kontrolu, v prípadoch podľa čl. 5.2.3.. ods. 1 riaditeľku DSS a v prípadoch podľa čl. 5.2.3.. ods. 2 riaditeľku sociálnych vecí ŽSK.

5.3 Petície

5.3.1 Úvodné ustanovenia

1. Každý má právo sám alebo spoločne s inými obracať sa vo veciach verejného alebo iného spoločného záujmu na DSS so žiadosťami, návrhmi a sťažnosťami (ďalej len „petícia“).
2. Petíciou sa nesmie zasahovať do nezávislosti súdu.
3. Petícia nesmie vyzývať k porušovaniu ústavy, zákonov a právne záväzných aktov Európskej únie, popieraníu alebo obmedzovaniu osobných, politických alebo iných práv.
4. Vo výkone petičného práva sa nesmie nikomu brániť. Výkon tohto práva nesmie byť nikomu na ujmu.
5. Na zostavenie petície, obstaranie podpisov pod ňu a doručenie orgánu verejnej správy môžu osoby podávajúce petíciu vytvoriť petičný výbor.
6. Členovia petičného výboru sú povinní určiť osobu, ktorá dovŕšila vek 18 rokov, na ich zastupovanie v styku s orgánom verejnej správy.
7. Ak nie je vytvorený petičný výbor, musí sa v petícii určiť osoba, ktorá dovŕšila vek 18 rokov, na styk s orgánom verejnej správy.
8. Pri zhromažďovaní podpisov sa postupuje podľa § 4 zákona č. 85/1990 Zb. o petičnom práve.

5.3.2 Podanie a vybavenie petície

1. Petícia musí byť písomná a musí obsahovať v § 5 ods. 1 zákona o petičnom práve. Pri podaní petície elektronickými prostriedkami postupuje DSS podľa § 5 ods. 2 zákona o petičnom práve.
2. Prijatť petíciu sú povinní všetci zamestnanci DSS a túto sú povinní postúpiť riaditeľke DSS, ktorá zabezpečí jej prešetrovanie a vybavenie podľa tejto smernice, ak táto smernica neustanovuje inak. Ak z

obsahu petície vyplýva, že DSS nie je príslušný na jej vybavenie, DSS petíciu do 10 dní postúpi príslušnému orgánu verejnej správy a oznámi to tomu, kto petíciu podal. Ak DSS nie je príslušný na vybavenie jej časti, kópiu petície s uvedením príslušnej časti do 10 pracovných dní postúpi príslušnému orgánu verejnej správy a oznámi tomu, kto petíciu podal.

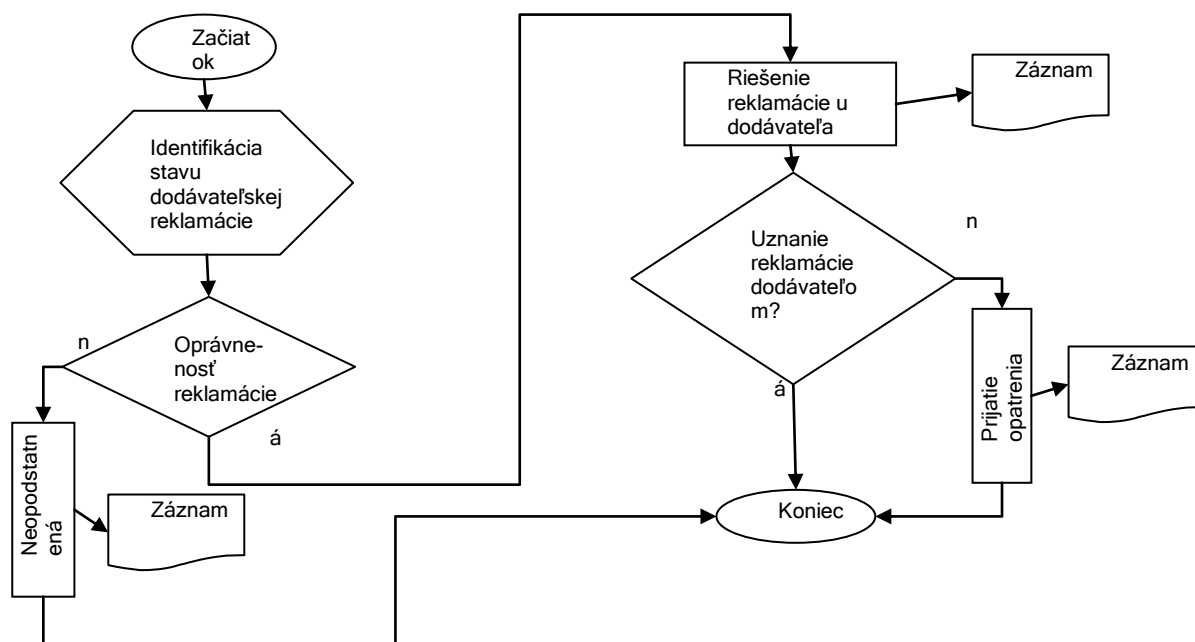
3. Ak vznikne spor o príslušnosť vybavenia petície, DSS ju bez zbytočného odkladu postúpi na rozhodnutie riaditeľke odboru sociálnych vecí ŽSK.
4. Ak petícia nemá náležitosti v zmysle ods. 1 tohto článku, DSS vyzve osobu, ktorá petíciu podala, aby odstránila nedostatky petície v lehote najneskôr do 30 pracovných dní od doručenia výzvy, s poučením o následku ich neodstránenia. Ak osoba, ktorá petíciu podala, v tejto lehote nedostatky neodstráni, DSS petíciu odloží.
5. Ak petícia podaná v tej istej veci neobsahuje nové skutočnosti, DSS oznámi osobám, ktoré petíciu podali, stanovisko a spôsob vybavenia pôvodnej petície. Pri hromadnom podávaní petícií tak môže urobiť v periodickej tlači a ostatných hromadných informačných prostriedkoch.
6. DSS je povinný prešetriť a vybaviť petíciu tak, aby zistil skutočný stav veci, jeho súlad alebo rozpor s právnymi predpismi a verejným alebo iným spoločným záujmom. Výsledok vybavenia petície DSS písomne oznámi do 30 pracovných dní od doručenia petície alebo od odstránenia jej nedostatkov podľa ods. 4 tohto článku osobe, ktorá podala petíciu, alebo osobe určenej na zastupovanie v styku s orgánom verejnej správy. Ak nemožno vybaviť petíciu v tejto lehote, DSS písomne oznámi osobe, ktorá ju podala, že petícia bude vybavená v lehote ďalších 30 pracovných dní.
7. Na vybavenie petície je riaditeľ(ka) DSS, ak táto smernica neustanovuje inak, ktorý môže zabezpečiť jej prešetrovanie prostredníctvom:
 - a) priamy nadriadený,
 - i. spadajúci vecne pod ním riadené oddelenie,
8. V prípade, ak ide o petíciu na činnosť riaditeľky DSS, predloží sa petícia riaditeľke odboru sociálnych vecí ŽSK na rozhodnutie o ďalšom postupe.

5.3.3 Súčinnosť pri vybavovaní petície

1. Ten, kto podal petíciu, a osoba určená na zastupovanie v styku s orgánom verejnej správy sú na výzvu DSS povinní v lehote desať pracovných dní od doručenia výzvy poskytnúť nevyhnutnú súčinnosť pri vybavovaní petície. Ak bez objektívneho dôvodu neposkytne súčinnosť, DSS nie je povinný petíciu vybaviť. O tomto následku musí byť ten, kto podal petíciu, alebo osoba určená na zastupovanie v styku s orgánom verejnej správy písomne poučená už pri požiadaní o súčinnosť pri vybavovaní petície. V čase od požiadania o súčinnosť do jej poskytnutia neplynú lehoty uvedené v čl. 5.3.2.

5.4 Dodávateľské reklamácie

5.4.1 Vývojový diagram dodávateľských reklamácií



5.4.2 Matica zodpovedností

Popis činnosti	RS	MK	VÚ	Dokument
Identifikácia stavu dodávateľskej reklamácie			Z	Z 131; Z 132
Oprávnenosť reklamácie	S		Z	Z 9; Z 10
Riešenie reklamácie u dodávateľa	S		Z	Z 131, Z 133
Uznanie reklamácie dodávateľom		S	Z	Z 9; Z 10; Z 128

Legenda:

Z - zodpovedný(á)

S - spolupracuje

5.4.3 Identifikácia stavu dodávateľskej reklamácie

Vedúci útvaru (v prípade potreby) v spolupráci s vedúcim iného útvaru zabezpečia posúdenie reklamovaného produktu z pohľadu:

- nedodržanie stanovených kritérií kvality,
- nedodržanie množstva/sortimentu dodávky,
- poškodenie dodávky.

A zapíše reklamáciu, resp. zistenú nezhodu do formulárov Z 131, Z 132.

5.4.4 Posúdenie oprávnenosti reklamácie

Vedúci útvaru, v prípade potreby v spolupráci s nadriadeným, posúdia či je reklamácia opodstatnená a či bola podaná v termíne záruky. V prípade, že nezhoda bola zistená až po záručnej dobe, musí nadriadený pracovník, ktorý prijal nezhodný produkt (vstupná kontrola) navrhnúť opatrenie, ktorým zabráni opakovaniu sa nezhody.

5.4.5 Riešenie reklamácie u dodávateľa

Vedúci útvaru. Kde vznikla nezhoda zabezpečí podanie reklamácie príslušnému dodávateľovi. Vedúci útvaru predložia RS stanovisko k riešeniu reklamácie Z 131, Z 9 (závisí od zmluvných podmienok):

- vrátenie kompletnej dodávky na náklady dodávateľa,
- 100% prebierka produktov a oprava/náhrada nezhodných produktov,
- zníženie ceny,
- odstúpenie od zmluvy,
- iné.

Reklamačné konanie musí dodávateľ nezhodného produktu zabezpečiť do 30 dní.

5.4.6 Uznanie reklamácie dodávateľom

Ak bola uznaná reklamácia u dodávateľa zodpovedný zamestnanec, ktorý reklamáciu riešil dohodne s dodávateľom požadované plnenie Z 131, Z 133 (opravu produktu, resp. náhradné plnenie prípadne dobropis faktúry za dodaný produkt). Kvalita nakupovaných produktov od jednotlivých dodávateľov je podkladom pre hodnotenie dodávateľov Z 128.

Ak reklamácia nebola uznaná vedúci útvaru, resp. nadriadený pracovník prešetrí opodstatnenosť zamietnutia a spracuje opatrenie s kritériami plnenia, aby nedošlo k opakovaniu nezhody. Následne zabezpečí, aby súvisiaca dokumentácia bola archivovaná v súlade s registratúrnym plánom. Vystavovateľ opatrenia musí vykonať a zaznamenať kontrolu vystaveného opatrenia v súlade s OS 4/11 Nápravná a preventívna činnosť.

5.5 Spoločné a záverečné ustanovenia

Pre účely evidencie, prešetrovania a vybavovania podaní v zmysle tejto smernice možno používať vhodné softvérové aplikácie (napr. Fabasoft a pod.).

6 SÚVISIACE PREDPISY

6.1 Externé predpisy

STN EN ISO 9001 :2009 Systém manažérstva kvality, Požiadavky

STN EN ISO 9000:2006 Systém manažérstva kvality. Základy a slovník

6.2 Interné predpisy

PK

Registratúrny poriadok



7 PRÍLOHY

P. č.	Názov
1.	Záznam o oboznámení pracovníkov
2.	Záznam zmien a revízií
3.	Záznam o ústnej sťažnosti
4.	Zápisnica o výsledku prešetrenia sťažnosti
5.	Záznam o reklamácií dodávateľského produktu č
6.	Evidencia nezhôd, sťažností, petícií, reklamácií
7.	Sprievodný list reklamácie
8.	Hodnotenie dodávateľa

Záznam o oboznámení pracovníkov

Svojím podpisom potvrdzujem, že dokument som preštudoval a vyhlasujem, že pri práci budem postupovať v súlade so zásadami uvedenými v tomto dokumente.

Uvedomujem si následky, ktoré pre mňa vyplývajú z neplnenia si pracovných povinností, ktoré mi tento dokument ukladá.

<i>Organizačná jednotka</i>	<i>Meno pracovníka</i>	<i>Dátum</i>	<i>Podpis</i>	<i>Oboznámenie vykonal (meno, podpis)</i>	
	Badániová, Jana			Klučincová, Ľudmila	
	Benková, Tatiana			Gürtler, Peter, Mgr.	
	Biňovský, Dušan			Ohradková, Marcela, Mgr.	
	Blanárová, Jana, Mgr.			Jarošová, Alena, Ing.	
	Brehovská, Marcela			Ohradková, Marcela, Mgr.	
	Dorčiaková, Petra			Ohradková, Marcela, Mgr.	
	Gápa, Miroslav			Ohradková, Marcela, Mgr.	
	Gardianová, Mária			Ohradková, Marcela, Mgr.	
	Gendiarová, Drahomíra, Mgr.			Gürtler, Peter, Mgr.	
	Gürtler, Peter, Mgr.			Jarošová, Alena, Ing.	
	Hrabovcová, Jolana			Klučincová, Ľudmila	
	Hradská, Anna			Klučincová, Ľudmila	
	Jarošová, Alena, Ing.			Jarošová, Alena, Ing.	
	Játyová, Monika, Mgr.			Ohradková, Marcela, Mgr.	
	Kačová, Mária, Mgr.			Jarošová, Alena, Ing.	
	Kafúňová, Eva, Mgr.			Gürtler, Peter, Mgr.	
	Kebľúšková, Ivana			Ohradková, Marcela, Mgr.	
	Kinčiová, Božena, Bc.			Gürtler, Peter, Mgr.	
	Kinierová, Erika			Ohradková, Marcela, Mgr.	
	Klučincová, Ľudmila			Jarošová, Alena, Ing.	

<i>Organizačná jednotka</i>	<i>Meno pracovníka</i>	<i>Dátum</i>	<i>Podpis</i>	<i>Oboznámenie vykonal (meno, podpis)</i>	
	Králiková, Zita			Ohradková, Marcela, Mgr.	
	Kromková, Erika, Mgr.			Gürtler, Peter, Mgr.	
	Kuciaková, Terézia, Bc.			Ohradková, Marcela, Mgr.	
	Kučeríková, Viera			Ohradková, Marcela, Mgr.	
	Lamlechová, Anna			Ohradková, Marcela, Mgr.	
	Lastovicová, Monika, Mgr.			Gürtler, Peter, Mgr.	
	Lepišová, Emília			Ohradková, Marcela, Mgr.	
	Lipková, Jozefína			Jarošová, Alena, Ing.	
	Loncová, Janka			Ohradková, Marcela, Mgr.	
	Melánia, Mičicová			Ohradková, Marcela, Mgr.	
	Mičundová, Miroslava, Bc.			Jarošová, Alena, Ing.	
	Michalková, Martina, Mgr.			Gürtler, Peter, Mgr.	
	Mozolová, Ľubomíra			Ohradková, Marcela, Mgr.	
	Ohrádková, Marcela, Mgr.			Jarošová, Alena, Ing.	
	Ondrušová, Monika, Mgr.			Gürtler, Peter, Mgr.	
	Paštinská, Ľubica			Ohradková, Marcela, Mgr.	
	Pavelčíková, Veronika			Ohradková, Marcela, Mgr.	
	Plánavská, Andrea			Gürtler, Peter, Mgr.	
	Podoláková, Miroslava, Bc.			Ohradková, Marcela, Mgr.	
	Prieložná, Mária			Klučincová, Ľudmila	
	Procházka, Jozef			Lipková, Jozefína	
	Ráčíková, Mária			Gürtler, Peter, Mgr.	
	Rebrová, Gabriela, Bc.			Ohradková, Marcela, Mgr.	
	Reková, Ľubomíra, Mgr.			Gürtler, Peter, Mgr.	
	Rendár, Radovan			Ohradková, Marcela, Mgr.	

ŽILINSKÝ
samosprávny kraj
zodpovedá
za
tetych reklamácií

[illegible]

Príloha č. 2 (Z 2)

Záznam zmien a revízií

[illegible]

Príloha č. 3 (Z 129)

Záznam o ústnej sťažnosti

Dátum podania sťažnosti					
Sťažovateľ	Titul, meno, priezvisko (názov spoločnosti a titul, meno, priezvisko osoby oprávnenej za ňu konať)				
	Adresa trvalého pobytu (sídlo spoločnosti)				
Popis sťažnosti	proti komu sťažnosť smeruje				
	na aké nedostatky poukazuje				
	čoho sa sťažovateľ domáha				
Sťažovateľ na podporu svojich tvrdení prikladá k sťažnosti tieto materiály:	1. (názov alebo popis materiálu)		počet strán		
	2. (názov alebo popis materiálu)		počet strán		
Záznam dňa		o		hod.	
vyhotovil(-i)	Titul, meno, priezvisko zamestnanca(ov) DSS, ktorý(-i) záznam vyhotovil(-i)				
Titul, meno, priezvisko, zamestnanca(ov), ktorý(-i) bol(-i) prítomný(-i) pri ústnom podaní sťažnosti:					
Sťažovateľ potvrdzuje, že si tento záznam o sťažnosti prečítal a podpisom potvrdzuje, že tento záznam zodpovedá obsahu jeho ústne podanej sťažnosti. Zároveň potvrdzuje prevzatie jedného rovnopisu tohto záznamu.					
			dátum	podpis sťažovateľa	
Poznámka: (napr. o odmietnutí podpísania záznamu zo strany sťažovateľa v zmysle čl. III ods. 8)					

Príloha č. 4 (Z 130)

Zápisnica o výsledku prešetrenia sťažnosti

Sťažovateľ

meno, priezvisko, trvalý alebo prechodný pobyt pri FO; názov a sídlo, meno a priezvisko osoby oprávnenej za PO konať
Predmet sťažnosti:

na orgán/osobu:

uviesť orgán alebo zamestnanca, na ktorý sa sťažovateľ sťažuje; orgán, kde sa prešetrovala sťažnosť
evidovanej v centrálnej evidencii: pod číslom:

Sťažnosť prešetroval(-i):

	<i>Titul, meno, priezvisko</i>	<i>Funkcia</i>	<i>Útvar</i>	<i>V dňoch</i>	<i>V (uviesť, kde bola sťažnosť prešetrená)</i>
1.					
2.					
3.					

Na prešetrenie sťažnosti bol(-i) prizvaný(-i):

	<i>Titul, meno, priezvisko</i>	<i>Funkcia</i>	<i>Útvar</i>
1.			
2.			
3.			

Sťažnosť obsahuje tieto body:

1.	
2.	
3.	
4.	
5.	

Pri prešetrovaní jednotlivých bodov sťažnosti sa zistili tieto skutočnosti:K bodu č.1:

Stručne sa uvedie skutočný zistený stav s odvolaním sa na prekontrolované doklady, údaje, vyjadrenia zodpovedných zamestnancov, právne predpisy týkajúce sa príslušnej veci. Ďalej sa vymedzí osobná zodpovednosť zamestnanca, resp. zamestnancov za zistené nedostatky. Na základe zistení sa v závere tohto bodu uvedie stanovisko, či je tento bod sťažnosti opodstatnený alebo neopodstatnený, resp. to, že nebolo možné metódami a formami kontroly overiť skutočný stav.

K bodu č.2:

detto

K bodu č.3:

detto

K bodu č.4:

detto

K bodu č.5:
detto

Na základe zistených nedostatkov boli prijaté nasledovné závery:

1.	povinnosť určiť osobu zodpovednú za zistené nedostatky a prijať opatrenia na odstránenie zistených nedostatkov a príčin ich vzniku a predložiť ich:	označenie subjektu, ktorý vybavoval sťažnosť	
		v termíne do	
		Zodpovedný (meno, priezvisko, funkcia)	
2.	povinnosť predložiť správu o splnení opatrení a uplatnení právnej zodpovednosti	označenie subjektu, ktorý vybavoval sťažnosť	
		v termíne do	
		Zodpovedný (meno, priezvisko, funkcia)	
3.	povinnosť oznámiť sťažovateľovi prijaté opatrenia (ak nie je totožnosť sťažovateľa utajená, ak je, oznámenie sa uskutoční prostredníctvom prešetrujúceho orgánu)	v termíne do	
		Zodpovedný (meno, priezvisko, funkcia)	

Zápisnica vyhotovená v

dňa

Obsah zápisnice bol prerokovaný so zodpovednou(-ými) osobou(-ami):

	Titul, meno, priezvisko	Funkcia	Útvár	Dňa	Podpis
1.					
2.					
3.					

S obsahom zápisnice bol oboznámený nadriadený zodpovednej(-ých) osoby (osôb):

	Titul, meno, priezvisko	Funkcia	Útvár	Dňa	Podpis
1.					

Námietky k obsahu zápisnice:

	Titul, meno, priezvisko	Obsah námietky
1.		
2.		
3.		

Zápisnicu odmietol podpísať / odmietol sa oboznámiť s jej obsahom / odmietol splniť povinnosti uvedené v nej:

	Titul, meno, priezvisko	Dôvod
1.		
2.		
3.		

Osoby podpisujúce túto zápisnicu svojím podpisom zároveň potvrdzujú, že si vzájomne odovzdali a prevzali všetky doklady, ktoré boli poskytnuté v rámci prešetrovania tejto sťažnosti.

Zápisnica bola vypracovaná v

vyhotoveniach.

Príloha č. 5 (Z 131)

Záznam o reklamácií dodávateľského produktu č.:

Produkt:

Zápis vyhotovený v , dňa:

Dodávateľ:

Zistená nezhoda na tovar:

Zistená nezhoda na tovar:

Množstvo reklamovaného produktu:

Dodací list číslo:		zo dňa:	
Objednávka číslo:		zo dňa:	
Číslo faktúry:		zo dňa:	

Zistené nezhody považujeme za podstatné porušenie zmluvného plnenia!

Zistené nezhody:

Uplatňovaný nárok:

podpis vedúceho útvaru

OS 16/12
Smernica o postupe pri vybavovaní sťažností, petícií a dodávateľských reklamácií



Príloha č. 6 (Z 132)

Evidencia nezhôd, sťažností, petícií, reklamácií

<i>P. č.</i>	<i>Predmet N - nezhoda, S - sťažnosť, P - petícia, R - reklamácia</i>	<i>Dátum prijatia</i>	<i>Sťažovateľ</i>	<i>Spôsob vybavenia</i>	<i>Dátum oznámenia sťažovateľovi</i>	<i>Číslo NO/PO</i>	<i>Dátum overenia účinnosti opatrenia</i>
3.							
4.							
5.							
6.							
7.							
8.							
9.							
10.							
11.							
12.							
13.							
14.							

Príloha č. 7 (Z 133)

Sprievodný list reklamácie

1ČO:

İÇ DPH:

Bankové

spojenie:

Číslo účtu:

Telefón:

Mobil:

E-mail:

Adresát:

Naše číslo

Vybavuje

Dátum

Vec: Sprievodný list reklamácie č.:

Názov tovaru/služby/investície:

Dodací list číslo: _____ zo dňa: _____

Objednávka číslo: _____ zo dňa: _____

Číslo faktúry: _____ zo dňa: _____

Zistené nezahody považujeme za podstatné porušenie zmluvného plnenia.

Zistené nezhody:

--

Uplatňovaný nárok:

--

V. F.

za objednávateľa

Príloha č. 8 (Z 128)

Hodnotenie dodávateľa

Názov dodávateľa:

Názov, presné určenie
produktu:

Kritéria pre hodnotenie dodávateľa:

<i>P. č.</i>	<i>Kritérium</i>	<i>Max. počet bodov</i>	<i>Hodnotiace body</i>
	Konečná cena/pôvodná cena	10	
	Plnenie termínov	10	
	Kvalita dodávky	10	
	Spoľahlivosť	10	
	Komunikácia	5	
	Plnenie požiadaviek na QMS	5	
	Ochota spolupráce pri odstraňovaní nezhôd	10	
	Servis	10	
	Spolu:	70	0

Vypracoval:

Titul, meno, priezvisko

Dátum

Podpis

A kategória dodávateľov (vyhovujúci) 60 - 70 bodov

B kategória dodávateľov (vyhovujúci s pripomienkou) 54 - 59 bodov

C kategória dodávateľov (nevyhovujúci) 0 - 53 bodov