


S M E R N I C A

č. 2/2017

Vybavovanie sťažnosti HUMANITÁR, n.o.


HUMANITÁR
nezišková organizácia


HUMANITÁR n.o.
Škultéryho 19, 080 01 PRESH
IČO: 37 886 932 DIČ: 2022061321

	Smernica Vybavovanie sťažnosti
Dátum vyhotovenia smernice	16.10.2017
Platnosť smernice	16.10.2017
Vypracoval	Mgr. Zuzana Šeminská
Schválil	Mgr. Anetta Cierny 
Číslo dokumentu	2/2017
Ruší sa interný predpis	Domový poriadok

Čl. 1 Úvodné ustanovenie

1. Na základe zákona č. 9/2010 o sťažnostiach (ďalej len zákon č. 9/2010 Z. z.) v platnom znení a zákona č. 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám (ďalej len zákon č. 211/2000 Z. z.) v platnom znení vydáva štatutárny zástupca **HUMANITÁR, n.o.** internú smernicu o vybavovaní sťažností, žiadostí a iných podaní (ďalej len podania).
2. Interná smernica upravuje postup pri podávaní, prijímaní, evidovaní, prešetrovaní, vybavovaní a kontrole vybavovania sťažností fyzických osôb a právnických osôb v podmienkach HUMANITÁR, n.o
3. Podľa tejto internej smernice postupujú všetci zamestnanci HUMANITÁR, n.o.

Čl. 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 HUMANITÁR, n.o.,
- b) poukazuje na konkrétne nedostatky, najmä na porušenie právnych predpisov, ktorých odstránenie je v pôsobnosti HUMANITÁR, n.o.

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 HUMANITÁR, n.o., ktorých odstránenie alebo vybavenie je upravené iným právnym predpisom,
- c) je sťažnosťou podľa osobitného predpisu,
- d) smeruje proti rozhodnutiu HUMANITÁR, n.o. 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 spĺňajú náležitosti sťažnosti podľa ods.1. a niektoré podľa ods. 2., vybaví sa ako sťažnosť tie časti, ktoré spĺňajú náležitosti

podľa ods.1. Ostatné časti HUMANITÁR, n.o. sťažovateľovi nevráti, ale v oznámení o výsledku prešetrenia sťažnosti uvedie dôvody ich neprešetrenia.

Čl. 3 Podávanie sťažností

1. Sťažnosť sa podáva HUMANITÁR, n.o. písomne, ústne do záznamu alebo elektronickou poštou.
2. Sťažnosť adresovaná na meno riaditeľa alebo jej zamestnanca je sťažnosťou podanou HUMANITÁR-u, n.o..
3. O ústne podanej sťažnosti, ktorú nie je možné vybaviť hneď pri jej podaní, je povinný zamestnanec HUMANITÁR, n.o. 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 HUMANITÁR, n.o. nie je povinný záznam vyhotoviť, ak s ním pri tom sťažovateľ nespolupracuje alebo ak sa domáha činnosti HUMANITÁR, n.o. v rozpore s právnymi predpismi. Ak sťažovateľ odmietne vyhotovenie záznamu, zamestnanec HUMANITÁR, n.o. takúto sťažnosť neprijme. Ak sťažovateľ odmietne záznam podpísať, zamestnanec HUMANITÁR, n.o. záznam odloží s poznámkou o odmietnutí podpísania.
5. Ak sťažnosť podanú HUMANITÁR, n.o. elektronickou poštou sťažovateľ do 5 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.

Čl. 4 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, škola 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).

Čl. 5 Prijímanie sťažností

1. HUMANITÁR, n.o. je povinná 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 riaditeľovi alebo jeho zástupcovi . V prípade, že písomná sťažnosť bola prevzatá od fyzickej osoby alebo od zástupcu právnickej osoby iným zamestnancom HUMANITÁR, n.o. , tento je povinný predložiť ju na zaevidovanie bezodkladne, najneskôr však v nasledujúci pracovný deň.
3. Sťažnosť podávanú ústne je povinný prijať každý zamestnanec HUMANITÁR, n.o. , 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 bezodkladne, najneskôr však v nasledujúci pracovný deň.
4. Ustanovenie predchádzajúceho odseku platí primerane aj pre sťažnosti podané elektronicky s tým, že takáto sťažnosť sa predkladá na zaevidovanie bez ohľadu na skutočnosť, či už došlo k písomnému potvrdeniu podpisu sťažovateľa.
5. V prípade, že HUMANITÁR, n.o. prijala 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. HUMANITÁR, n.o. takého podanie nevráti, ak je príslušná vybaviť ho podľa iného právneho predpisu.

Čl.6 Odloženie sťažnosti

1. HUMANITÁR, n.o. 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 HUMANITÁR, n.o. vykoná zápis v spise.
3. O odložení sťažnosti a dôvodoch jej odloženia škola sťažovateľa písomne upovedomí do 10 pracovných dní od odloženia sťažnosti.

Čl. 7 Centrálna evidencia sťažností

1. V podmienkach HUMANITÁR, n.o. je centrálna evidencia sťažností podľa tejto smernice vedená na sociálno- personálnom úseku HUMANITÁR, n.o. 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 popřípade jeho zástupca.
4. Po zaevidovaní sťažnosti v centrálnej evidencii, riaditeľ popřípade jeho zástupca 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
 - g) dátum vybavenia sťažnosti, opakovanej sťažnosti alebo prešetrenia opakovanej sťažnosti
 - h) výsledok prekontrolovania predchádzajúcej sťažnosti alebo prešetrenia opakovanej sťažnosti
 - i) 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.

Čl. 8 Príslušnosť na prešetrenie a vybavenie sťažnosti

1. Na vybavenie sťažnosti je príslušný riaditeľ HUMANITÁR, n.o. príp. písomne poverený zamestnanec . Na vybavenie sťažnosti podanej proti riaditeľovi je príslušný zriaďovateľ HUMANITÁR, n.o.

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 HUMANITÁR, n.o. 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 HUMANITÁR, n.o. , proti ktorému sťažnosť smeruje, alebo k predmetu sťažnosti.

Čl. 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 HUMANITÁR, n.o. 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.

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

1. HUMANITÁR, n.o. je povinná oboznámiť toho, proti komu sťažnosť smeruje, s jej obsahom v takom rozsahu a čase, aby sa jej prešetrovanie nemohlo zmarit', zároveň mu umožní vyjadriť sa k sťažnosti, predkladať doklady, poskytovať informácie a údaje potrebné k vybaveniu sťažnosti.
2. HUMANITÁR, n.o. je oprávnená 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, HUMANITÁR, n.o. pokračuje vo vybavovaní sťažnosti len ak je to možné. Výsledok prešetrenia sa v takomto prípade sťažovateľovi neoznami.

Čl. 11 Utajenie totožnosti sťažovateľa

1. Totožnosť sťažovateľa je HUMANITÁR, n.o. 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 vecí, 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 vyrozumieť a upozornený, že vo vybavovaní sťažnosti sa bude pokračovať len vtedy, ak písomne udelí súhlas s použitím potrebných osobných údajov v určenej lehote.

Čl. 12 Prešetrovanie sťažnosti

1. Pri prešetrovaní sťažnosti riaditeľ alebo poverený zamestnanec postupuje tak, aby bol zistený skutočný stav vecí 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, prešetří 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 prešetrení sťažnosti a oznámi sťažovateľovi.
2. Sťažnosť je prešetrená prerokovaním zápisnice o prešetrení sťažnosti (príloha č. 3 – Zápisnica o prešetrení sťažnosti).
3. Zápisnica o prešetrení 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 HUMANITÁR, n.o.:
 - určiť osobu zodpovednú za zistené nedostatky
 - prijať opatrenia na odstránenie zistených nedostatkov a príčin ich vzniku,
 - predložiť riaditeľovi HUMANITÁR, n.o. 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).

Čl. 13 Vybavenie sťažností

1. Sťažnosť je vybavená odoslaním písomného oznámenia o výsledku jej prešetrenia sťažovateľovi. V oznámení sa uvedie, či je sťažnosť opodstatnená alebo neopodstatnená. Oznámenie musí obsahovať odôvodnenie výsledku prešetrenia, vychádzajúce zo zápisnice o prešetrení 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.

Čl.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 HUMANITÁR-om, n.o. 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 prešetrenia písomne oznámi sťažovateľovi.

Čl.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 prešetrenia) alebo s odložením svojej predchádzajúcej sťažnosti je novou sťažnosťou proti postupu HUMANITÁRu, n.o. 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 HUMANITÁR-u, n.o., alebo ním splnomocnený zástupca, ak to nie je v rozpore s § 12 zákona o sťažnostiach.

Čl. 16 Kontrola vybavovania sťažností

1. Riaditeľ HUMANITÁR, n.o. 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).

Čl. 17 Spoločné ustanovenia

1. HUMANITÁR, n.o. je povinná 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, ušľa mzda, právne zastupovanie), trovy, ktoré vznikli HUMANITÁR, n.o. znáša samotné zariadenie.
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 sťažností, sa nezverejňujú.

Čl. 18 Záverečné ustanovenia

Interná smernica o postupe pri prijímaní, evidovaní, vybavovaní a kontrole vybavovania sťažností fyzických a právnických osôb v podmienkach HUMANITÁR, n.o. , Probstnerova cesta 6, Levoča 054 01 bola schválená dňa 16.10.2017..... a nadobúda účinnosť dňom jej schválenia.

Čl. 19 Oznamovanie protispoločenskej činnosti

Podnetom v zmysle zákona č. 307/2014 Z. z. o niektorých opatreniach súvisiacich s oznamovaním protispoločenskej činnosti a o zmene a doplnení niektorých zákonov sa rozumie:

1. oznámenie vrátane anonymného oznámenia o závažnej protispoločenskej činnosti,
2. neanonymné podanie o inej protispoločenskej činnosti ako závažnej protispoločenskej činnosti, o ktorej sa fyzická osoba dozvedela v súvislosti s výkonom svojho zamestnania, povolania, postavenia alebo funkcie.

V Prešovskom samosprávnom kraji a vo všetkých organizáciách v zriaďovateľskej pôsobnosti PSK je v zmysle citovaného zákona zodpovednou osobou PSK, Ing. Jozef Hudák, hlavný kontrolór PSK, Námestie mieru 2, 08001 Prešov.

Podnet možno podať písomne, ústne do záznamu alebo elektronickou poštou.

Písomný podnet sa zasiela na adresu Úradu PSK, hlavný kontrolór, Námestie mieru 2, 08001 Prešov. Obálka s podnetom musí byť označená: **Podnety – protispoločenská činnosť – NEOTVÁRAŤ**. Písomný podnet doručený do podateľne Úradu PSK a označený ako je uvedené v predchádzajúcom odseku, musí byť bezodkladne doručený hlavnému kontrolórovi. Podanie podnetu ústnou formou do záznamu možno uskutočniť prostredníctvom hlavného kontrolóra.

Podanie podnetu elektronickou formou je možné uskutočniť na adresu zodpovednej osoby: opsc@vuepo.sk. Táto forma podania podnetu je prístupná 24 hodín denne.

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