



**BANSKOBYSŤRICKÝ  
SAMOSPRAVNÝ KRAJ**

**ZARIADENIE SOCIÁLNYCH SLUŽIEB  
DETVAN**

**SMERNICA  
č. 11  
O PRIJÍMANÍ, EVIDOVANÍ, VYBAVOVANÍ  
A KONTROLE VYBAVOVANIA SŤAŽNOSTÍ**

	<b>Vypracoval</b>	<b>Posúdil</b>	<b>Schválil</b>
<b>Meno</b>	Mgr. Mária Gibaľová	Mgr. Jaroslava Lapinová	Mgr. Mária Gibaľová
<b>Funkcia</b>	Riaditeľ	Manažér kvality	Riaditeľ
<b>Dátum</b>	27.11.2023	01.12.2023	01.12.2023
<b>Podpis</b>			

---

<b>OBSAH</b>	<b>Strana</b>
<b>SMERNICA .....</b>	<b>1</b>
<b>1. ÚČEL .....</b>	<b>3</b>
<b>2. POJMY A POUŽITÉ SKRATKY .....</b>	<b>3</b>
Pojmy: .....	3
Použité skratky:.....	4
<b>3. POSTUP .....</b>	<b>4</b>
<b>4. ODKAZY A POZNÁMKY .....</b>	<b>10</b>
Súvisiace normy a predpisy .....	10
Interné dokumenty .....	10
Poznámky .....	10
<b>5. ROZDEĽOVNÍK.....</b>	<b>10</b>
<b>6. PRÍLOHY .....</b>	<b>10</b>

## 1. ÚČEL

Smernica o prijímaní, evidovaní, vybavovaní a kontrole vybavovania sťažností v Zariadení sociálnych služieb Detvan (ďalej len ZSS) upravuje základné pojmy, základné zásady, príslušnosť a jednotný postup pri podávaní, prijímaní, evidovaní, prešetrovaní, vybavovaní a kontrole vybavovania sťažností v ZSS v súlade so zákonom č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach (ďalej len „zákon o sťažnostiach“).

## 2. POJMY A POUŽITÉ SKRATKY

### Pojmy:

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 ZSS,
  - b) poukazuje na konkrétne nedostatky, najmä na porušenie právnych predpisov, ktorých odstránenie je v pôsobnosti ZSS.
2. Sťažnosťou podľa zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach 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 ZSS, ktorých odstránenie alebo vybavenie je upravené iným právnym predpisom,
  - c) je sťažnosťou podľa osobitného predpisu
  - d) smeruje proti rozhodnutiu ZSS vydanému v konaní podľa iného právneho predpisu.Sťažnosťou podľa tohto zákona nie je ani podanie:
  - a) ZSS, v ktorom upozorňuje na nedostatky v činnosti iného orgánu verejnej správy,
  - b) osoby poverenej súdom na výkon verejnej moci.
3. Prešetrovanie sťažnosti je činnosť, ktorou poverený zamestnanec ZSS 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.
4. Opakovaná sťažnosť a ďalšia opakovaná sťažnosť je sťažnosť toho istého sťažovateľa, v tej istej veci bez uvedenia iných nových skutočností oproti predchádzajúcej sťažnosti.
5. Odloženie sťažnosti - sa vykoná v prípadoch uvedených v § 5 ods. 6 a 7 a v § 6 zákona o sťažnostiach.
6. Vybavenie sťažnosti - odoslanie písomného oznámenia výsledku jej prešetrovania sťažovateľovi s uvedením, či je sťažnosť opodstatnená alebo neopodstatnená. V prípade opodstatnenej sťažnosti, uvedú sa v oznámení o vybavení aj prijaté alebo vykonané opatrenia zistených nedostatkov, a to osobitne podľa jednotlivých bodov sťažnosti.
7. Sťažnosť proti vybavovaniu sťažnosti a sťažnosť proti odloženiu sťažnosti je

nová sťažnosť proti postupu ZSS pri vybavovaní alebo pri doložení sťažnosti, v ktorej sťažovateľ vyjadruje nesúhlas s vybavovaním alebo odložením svojej predchádzajúcej sťažnosti.

8. Sťažnosť proti postupu ZSS pri vybavovaní sťažnosti nie je opakovanou sťažnosťou a to ani vtedy, ak v nej sťažovateľ opakuje skutočnosti z predchádzajúcej sťažnosti.

### **Použité skratky:**

**VZN – Všeobecne záväzné nariadenie**

**BBSK – Banskobystrický samosprávny kraj**

**ZSS – Zariadenie sociálnych služieb**

**FO – Fyzická osoba**

**PO – Právnická osoba**

## **3. POSTUP**

### **Článok I. Základné zásady**

1. ZSS je povinný sťažnosť prijať a viesť centrálnu evidenciu sťažností (ďalej len „evidencia“) oddelene od evidencie ostatných písomností.
2. Sťažnosť možno podať písomne, ústne do záznamu alebo elektronickou poštou na adresu riaditeľka@dssdetva.sk.
3. 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.
4. Sťažnosť musí byť čitateľná a zrozumiteľná, musí z nej byť jednoznačné proti komu smeruje, na aké nedostatky poukazuje, čoho sa sťažovateľ domáha a musí byť sťažovateľom podpísaná.
5. Pri prešetrovaní sťažnosti sa vychádza z jej obsahu.
6. Podanie sťažnosti sa nesmie stať podnetom ani dôvodom na vyvodzovanie dôsledkov, ktoré by sťažovateľovi spôsobili akúkoľvek ujmu.
7. Informácie, ktoré obsahuje dokumentácia súvisiaca s vybavovaním sťažnosti, sa nesprístupňujú.
8. Totožnosť sťažovateľa je ZSS povinné utajiť, ak o to sťažovateľ požiada. ZSS môže utajiť totožnosť sťažovateľa, ak je to v záujme vybavenia sťažnosti.
9. Ak si sťažovateľ zvolí zástupcu, ktorý v jeho mene podáva sťažnosť, súčasťou sťažnosti musí byť úradne osvedčené splnomocnenie zastupovať sťažovateľa pri podaní sťažnosti a pri úkonoch súvisiacich s vybavovaním sťažnosti.
10. ZSS je povinné vytvárať vhodné materiálne, technické a personálne podmienky na správne a včasné prešetrovanie a vybavenie sťažnosti.

11. Každý je povinný zachovávať mlčanlivosť o skutočnostiach, ktoré sa dozvedel pri vybavovaní sťažnosti. Od tejto povinnosti ich môže písomne oslobodiť ten, v koho záujme má túto povinnosť.
12. Sťažnosť nesmie byť pridelená na prešetrovanie a vybavenie tomu zamestnancovi ZSS, proti ktorému smeruje, ani zamestnancovi v jeho riadiacej pôsobnosti.
13. Z prešetrovania a vybavovania sťažnosti je vylúčený:
  - a) zamestnanec príslušného ZSS na vybavenie sťažnosti, ak sa zúčastnil na činnosti, ktorá je predmetom sťažnosti,
  - b) zamestnanec iného orgánu verejnej správy a osoba, ak sa zúčastnila na činnosti, ktorá je predmetom sťažnosti,
  - c) ten, o koho nepredpojatosti možno mať pochybnosti vzhľadom na jeho vzťah k sťažovateľovi, jeho zástupcovi, k zamestnancovi ZSS, proti ktorému sťažnosť smeruje, alebo k predmetu sťažnosti.

## Článok II.

### Prijímanie a centrálna evidencia sťažností

1. Evidenciu sťažností v ZSS vedie poverený zamestnanec ZSS- sociálny pracovník. Evidencia musí obsahovať tieto údaje:
  - a) dátum doručenia a dátum zapísania sťažnosti, opakovanej sťažnosti a ďalšej opakovanej sťažnosti,
  - b) údaje podľa čl. I., ods. 3 tejto smernice
  - 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 ZSS sťažnosť odložil,
  - k) poznámku.
2. Sťažnosť sa označuje poradovým číslom centrálnej evidencie v zmysle zákona o sťažnostiach, pod ktorým sa s ňou nakladá až do jej úplného vybavenia.
3. Opakovaná sťažnosť a ďalšia opakovaná sťažnosť sa eviduje ako samostatná sťažnosť v roku, v ktorom bola doručená. V poznámke sa uvedie číslo sťažnosti, s ktorou súvisí.
4. Prijímanie písomných sťažností v ZSS zabezpečuje poverený zamestnanec ZSS.
5. Prijímanie ústnych sťažností zabezpečuje poverený zamestnanec ZSS.
6. O ústnej sťažnosti, ktorú nemožno vybaviť hneď pri jej podaní, zamestnanec poverený prijatím sťažnosti vyhotoví písomný záznam (Príloha č. 1), ktorý obsahuje deň a hodinu jeho vyhotovenia,

- názov a adresu ZSS, mená a priezviská zamestnancov, ktorí záznam vyhotovili, ako aj zamestnancov, ktorí boli prítomní pri ústnom podaní sťažnosti. Zamestnanec poverený prijatím ústnej sťažnosti nie je povinný záznam vyhotoviť, ak s ním sťažovateľ pri ústnom podávaní sťažnosti nespôlupracuje. Ak sťažovateľ odmietne vyhotovenie záznamu, zamestnanec poverený prijatím sťažnosti takúto sťažnosť neprijme. Ak sťažovateľ záznam odmietne podpísať, zamestnanec poverený prijatím sťažnosti záznam odloží s poznámkou o odmietnutí podpísania.
7. Sťažnosť podaná telefaxom alebo elektronickou poštou sa považuje za písomnú iba vtedy, ak ju sťažovateľ do 5 pracovných dní od jej podania písomne potvrdí podpisom, inak sa sťažnosť odloží. Lehota na vybavenie takejto sťažnosti začína plynúť prvým pracovným dňom nasledujúcim po dni doručenia písomného potvrdenia. Ak písomné potvrdenie obsahuje iné údaje než sťažnosť podaná telefaxom alebo elektronickou poštou, ZSS sťažnosť podanú telefaxom alebo elektronickou poštou odloží. Sťažnosť podaná elektronickou poštou so zaručeným elektronickým podpisom sa považuje za písomnú sťažnosť.
  8. Ak sťažnosť podalo viac sťažovateľov spoločne a nie je v nej určené komu z nich sa majú doručovať písomnosti súvisiace s vybavovaním sťažnosti, zamestnanec poverený vybavením sťažnosti ich zašle sťažovateľovi, ktorý je uvedený ako prvý a spĺňa všetky náležitosti podľa č. I. ods. 3.
  9. ZSS sťažnosť odloží, ak:
    - a) neobsahuje náležitosti podľa článku I. ods. 3 tejto smernice
    - 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,
    - d) od udalosti, ktorej sa predmet sťažnosti týka, uplynulo v deň jej doručenia viac než 5 rokov,
    - e) ide o ďalšiu opakovanú sťažnosť toho istého sťažovateľa, v tej istej veci,
    - f) ide o sťažnosť proti vybaveniu sťažnosti podľa § 22, ods. 3 zákona o sťažnostiach,
    - g) mu bola zaslaná na vedomie,
    - h) sťažovateľ neposkytol spoluprácu podľa článku I. ods. 3 tejto smernice, alebo ak spoluprácu neposkytol v lehote 10 pracovných dní od doručenia písomnej výzvy,
    - i) ktorú sťažovateľ pred jej vybavením písomne vezme späť,
    - j) sťažovateľ písomne oznámi, že na jej vybavení netrvá.
  10. O odložení sťažnosti a dôvodoch jej odloženia podľa § 6 ods.1 písm. b) až f) zákona o sťažnostiach poverený zamestnanec upovedomí písomne sťažovateľa do 10 pracovných dní od odloženia sťažnosti.
  11. Poverený zamestnanec ZSS vyhotovuje ročnú správu o vybavovaní sťažností pre kontrolu vybavovania sťažností v ním stanovenom termíne a štruktúre a zabezpečuje jej predloženie riaditeľovi ZSS.

**Článok IV.****Vybavovanie sťažností**

1. Vybavovanie sťažností vykonáva zamestnanec ZSS na základe poverenia.
2. Zamestnanec ZSS poverený vybavením sťažnosti je:
  - a) povinný bezodkladne oboznámiť toho, proti komu sťažnosť smeruje, s jej obsahom v takom rozsahu a čase, aby sa jej prešetrovanie nemohlo zmariť. Zároveň mu umožní vyjadriť sa k sťažnosti, predkladať doklady, iné písomnosti, informácie a údaje potrebné na vybavenie sťažnosti,
  - b) oprávnený v nevyhnutnom rozsahu písomne vyzvať sťažovateľa na spoluprácu s poučením, že v prípade neposkytnutia spolupráce alebo jej neposkytnutia v stanovenej lehote, sťažnosť odloží,
  - c) povinný v riadnom prešetrení sťažnosti si obstarat' doklady, iné písomnosti, vyjadrenia, informácie a údaje potrebné na vybavovanie sťažnosti, ako aj ďalšiu nevyhnutú súčinnosť,
  - d) povinný utajiť totožnosť sťažovateľa, ak sťažovateľ o utajenie totožnosti požiadal alebo ak je utajenie totožnosti sťažovateľa v záujme vybavenia sťažnosti,
  - e) povinný bezodkladne upovedomiť sťažovateľa, ktorý požiadal o utajenie svojej totožnosti o tom, že bez uvedenia niektorého z údajov o jeho osobe, predmet sťažnosti neumožňuje jej prešetrenie a poučiť ho o tom, že vo vybavovaní sťažnosti bude pokračovať len vtedy, ak v určenej lehote písomne udelí súhlas s uvedením potrebného údaje o svojej osobe,
  - f) povinný upovedomiť sťažovateľa o postúpení jeho sťažnosti príslušnému orgánu,
  - g) povinný bezodkladne písomne oznámiť sťažovateľovi predĺženie lehoty na vybavenie sťažnosti s uvedením dôvodu,
  - h) povinný písomne oznámiť sťažovateľovi každé prerušenie lehoty na vybavenie sťažnosti,
  - i) povinný odoslať sťažovateľovi písomné oznámenie o výsledku prešetrenia sťažnosti s uvedením, či je sťažnosť opodstatnená alebo neopodstatnená,
  - j) oznámenie musí obsahovať odôvodnenie výsledku prešetrenia sťažnosti, ktoré vychádza zo zápisnice. Ak je sťažnosť opodstatnená, v oznámení sa uvedú uložené povinnosti podľa § 19 ods. 1 písm. i) zákona o sťažnostiach
  - k) vedúci zamestnanci ZSS na vyžiadanie povereného zamestnanca ZSS, prešetrojúceho sťažnosť, sú povinní poskytnúť mu doklady, iné písomnosti, vyjadrenia, informácie, údaje potrebné na vybavenie sťažnosti, ako aj ďalšiu súčinnosť nevyhnutnú na vybavenie sťažnosti, a to najneskôr do 10 pracovných dní od doručenia žiadosti o súčinnosť.
3. Po vybavení sťažnosti sa spisy uzatvoria. Pred uzatvorením spisu musia byť všetky písomnosti zoradené tak, ako časovo vznikli a zabezpečené proti zmene poradia. Za riadne usporiadanie spisu zodpovedá ten, kto sťažnosť vybavuje.
4. Spisy sú uložené v uzamykateľnej skrini povereným zamestnancom, ktorý vedie centrálnu evidenciu sťažností.

### **Článok V. Prešetrovanie sťažnosti**

1. Prešetrovaním sťažnosti sa zisťuje skutočný stav veci a jeho súlad alebo rozpor so všeobecne záväznými právnymi predpismi, ako aj príčiny vzniku zistených nedostatkov a ich následky.
2. 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 sťažnosťou iba časť podania, 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, ZSS to uvedie v zápisnici o prešetrovaní sťažnosti (Príloha č. 8) a oznámi to sťažovateľovi.
5. Sťažnosť je prešetrovaná prerokovaním zápisnice o prešetrovaní sťažnosti. Ak ju nemožno prerokovať, sťažnosť je prešetrovaná doručením jedného vyhotovenia zápisnice o prešetrovaní riaditeľovi ZSS.

### **Článok VI. Lehoty na vybavenie sťažnosti**

1. Zamestnanec, ktorému bola sťažnosť pridelená na vybavenie, je povinný sťažnosť vybaviť do 60 pracovných dní.
2. Lehota na vybavenie sťažnosti začína plynúť prvým pracovným dňom nasledujúcim po dni jej doručenia. V prípade sporu o príslušnosť, lehota na vybavenie začína plynúť prvým pracovným dňom nasledujúcim po dni doručenia rozhodnutia o spore.
3. V prípade náročnom na prešetrovanie sťažnosti môže riaditeľ ZSS alebo ním splnomocnený zástupca predĺžiť lehotu na jej vybavenie pred jej uplynutím o 30 pracovných dní. Lehotu nemôže predĺžiť splnomocnený zástupca, ktorý sťažnosť prešetruje.
4. Lehota na vybavenie sťažnosti sa preruší dňom odoslania výzvy na poskytnutie spolupráce sťažovateľovi. Bez poskytnutia potrebnej spolupráce ZSS vo vybavovaní sťažnosti pokračuje, iba ak je to možné. Výsledok prešetrovania takejto sťažnosti ZSS sťažovateľovi neoznami.
5. Ak ZSS zistí, že podanie označené ako sťažnosť nie je sťažnosťou podľa § 4 zákona o sťažnostiach, vráti ho tomu, kto ho poslal, najneskôr do 30 pracovných dní od jeho doručenia s uvedením dôvodu. Takéto podanie ZSS nevráti, ak je ho príslušný vybaviť podľa iného právneho predpisu.
6. Opakovanú sťažnosť, sťažnosť proti vybaveniu sťažnosti a sťažnosť proti odloženiu sťažnosti je ZSS povinný vybaviť v uvedených lehotách podľa zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach.

### **Článok VII. Opakovaná sťažnosť, sťažnosť proti vybavovaniu sťažnosti a sťažnosť proti odloženiu sťažnosti**

1. Na vybavenie opakovanej sťažnosti je poverený zamestnanec ZSS, ktorý sťažnosť vybavil, ak to nie je v rozpore s článkom I. ods. 12, 13 tejto smernice. Zamestnanec ZSS prekontroluje



správnosť vybavenia predchádzajúcej sťažnosti, o čom vyhotoví záznam. Pri vyhotovení záznamu postupuje primerane ako pri spracovaní zápisnice o prešetrení sťažnosti.

2. Ak bola predchádzajúca sťažnosť vybavená správne, ZSS túto skutočnosť oznámi sťažovateľovi s odôvodnením a poučením, že ďalšie opakované sťažnosti odloží. Ak sa prekontrolovaním vybavenia predchádzajúcej sťažnosti zistí, že nebola vybavená správne, ZSS opakovanú sťažnosť prešetrí a vybaví.
3. Sťažnosť iného sťažovateľa v tej istej veci, ktorú ZSS už vybavilo, sa neprešetruje. Výsledok jej prešetrenia sa oznámi sťažovateľovi.
4. Sťažnosť, v ktorej sťažovateľ vyjadruje nesúhlas s vybavovaním alebo odložením svojej predchádzajúcej sťažnosti je novou sťažnosťou proti postupu ZSS pri vybavovaní sťažnosti alebo pri odložení sťažnosti.
5. Sťažnosť proti postupu ZSS pri vybavovaní sťažnosti nie je opakovanou sťažnosťou, a to ani vtedy, ak v nej sťažovateľ opakuje skutočnosti z predchádzajúcej sťažnosti.
6. Sťažnosť proti vybaveniu sťažnosti a proti odloženiu sťažnosti vybaví riaditeľ alebo ním splnomocnený zástupca, ak to nie je v rozpore s článkom I. ods. 12, 13 tejto smernice.

### **Článok VIII. Kontrola vybavovania sťažností**

1. Kontrolu vybavovania sťažností, a či sa opatrenia prijaté na odstránenie nedostatkov a príčin ich vzniku riadne plnia vykonáva poverený zamestnanec ZSS.
2. Zamestnanec, ktorý sťažnosť vybavil, je oprávnený kontrolovať, či sa opatrenia prijaté na odstránenie nedostatkov a príčin ich vzniku plnia riadne. V prípade, že opatrenia prijaté na odstránenie nedostatkov a príčin ich vzniku sa neplnia, poverený zamestnanec, ktorý sťažnosť vybavoval, bezodkladne o tom informuje riaditeľa ZSS.

### **Článok IX. Ochrana sťažovateľa**

1. ZSS Detvan chráni svojich prijímateľov sociálnej služby, ktorý vyjadrili svoju nespokojnosť so sociálnou službou, aby voči nim neboli vyvodzované dôsledky, ktoré by prijímateľovi sociálnej služby spôsobili akúkoľvek ujmu.
2. ZSS Detvan informuje prijímateľov sociálnej služby o možnostiach využiť právne poradenstvo a v prípade záujmu umožní prístup k právnym zástupcom a vytvorí podmienky na stretávanie s nimi v súkromí.
3. Akékoľvek sťažnosti, pripomienky a návrhy sú prejednávané cez výbor prijímateľov sociálnej služby.

## **Článok X. Spoločné ustanovenia**

1. Každý je povinný o skutočnostiach, ktoré sa dozvedel pri vybavovaní sťažnosti zachovávať mlčanlivosť.
2. Trovy, ktoré vznikli sťažovateľovi v súvislosti s podaním, prešetrením a vybavením sťažnosti, znáša sťažovateľ.
3. Trovy, ktoré vznikli ZSS pri podaní, prešetrení a vybavení sťažnosti znáša ZSS.

## **Článok XI. Záverečné ustanovenia**

1. Táto smernica nadobúda platnosť a účinnosť dňom 01.12.2023. Nadobudnutím platnosti a účinnosti smernice zaniká platnosť a účinnosť smernice zo dňa 25.05.2018.
2. Vedúci úsekoví zamestnanci zabezpečia oboznámenie všetkých zamestnancov ZSS s touto smernicou a zabezpečia jej uplatňovanie a dodržiavanie.

## **4. ODKAZY A POZNÁMKY**

### **Súvisiace normy a predpisy**

- Zákon č. 9/2010 o sťažnostiach v zmene neskorších predpisov

### **Interné dokumenty**

- KP-03 Nezhoda a nápravné opatrenia

## **5.ROZDEĽOVNÍK**

- MK
- VS

## **6. PRÍLOHY:**

1. Písomný záznam
2. Postúpenie sťažnosti
3. Spisový obal
4. Výzva sťažovateľovi
5. Záznam o odložení
6. Upovedomenie o odložení
7. Žiadosť o súčinnosť
8. Zápisnica o prešetrení
9. Oznámenie výsledku prešetrenia sťažnosti
10. Evidencia sťažností