



INTERNÁ SMERNICA

IS - 04

Na prešetrovanie a vybavovania sťažností

	Vypracoval:	Pripomienkovali:	Schválila:
Meno a priezvisko:	Mgr. Tóth Jozef	Ing.Pupalová Alžbeta	Ing.Ida Melichová
Funkcia:	THP, technik BOZP	Vedúca TPÚ,MK, IA	riaditeľka
Dátum:	12.12.2018	15.12.2018	31.12.2018
Podpis:			
Účinnosť nadobúda:	01.01.2019		
Vydanie:	3		
Revízia:	0		
Výtlačok:			

Obsah:

- Všeobecné ustanovenia
- Právna úprava podávania sťažností
- Charakteristika sťažností
- Podávanie sťažností
- Odloženie sťažností
- Utajenie totožnosti sťažovateľa
- Prijímanie sťažností
- Evidencia sťažností
- Príslušnosť na vybavenie sťažností
- Lehoty na vybavenie sťažností
- Oboznamovanie s obsahom sťažností
- Spolupráca sťažovateľa a súčinnosť orgánov verejnej správy
- Prešetrovanie sťažností
- Oznámenie o výsledku prešetrenia
- Opakovaná sťažnosť a ďalšia opakovaná sťažnosť
- Sťažnosť proti vybavovaniu sťažnosti a sťažnosť proti odloženu sťažností
- Kontrola vybavovania sťažností
- Poriadková pokuta
- Spoločné ustanovenia
- Účinnosť

INTERNÁ SMERNICA

na prešetrovanie a vybavovanie sťažností a o aplikácii zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov zákona č. 94/2017 Z. z. v podmienkach Domova dôchodcov a domova sociálnych služieb Tornaľa / ďalej len DD a DSS /

Čl. 1

Všeobecné ustanovenia

1. Táto smernica vydaná v zmysle zákona NR SR č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach (ďalej len „zákon“) zo 4. decembra 2009 upravuje podávanie, prijímanie, evidenciu, príslušnosť a kontrolu prešetrovania sťažností, týkajúcich sa činnosti DD a DSS.
2. Táto smernica je vydaná účelom zjednotenia a upravenia postupu pri podávaní, prijímaní, evidovaní, vybavovaní a kontrole vybavovania sťažností fyzických a právnických osôb podľa zákona.
3. Zriaďovateľom DD a DSS je Banskobystrický samosprávny kraj / ďalej len BBSK / podľa osobitného zákona.

Čl. 2

Právna úprava podávania sťažností

1. Ústava SR v čl. 27 ods. 1 zaručuje právo občana samého alebo s inými obracať sa vo veciach verejného alebo iného spoločenského záujmu na štátne orgány a orgány územnej samosprávy a organizácie, ktoré sú zriadené týmito inštitúciami so žiadosťami, návrhmi a sťažnosťami, z čoho následne vyplýva, že tieto orgány a ich organizácie sú povinné sťažnosti prijímať.
2. Prešetrovanie a vybavovanie sťažností upravuje zákon č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov.
3. Zákon o sťažnostiach sa vzťahuje na všetky:
 - a/ štátne orgány a nimi zriadené organizácie,
 - b/ orgány územnej samosprávy a nimi zriadené organizácie,
 - c/ osoby, ktorým zákon zveril rozhodovanie o právach a právom chránených záujmoch alebo povinnostiach iných občanov

Čl. 3

Charakteristika sťažností

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 /ďalej len činnosťou/ zariadením zriadeným orgánom územnej samosprávy /ďalej len zariadením/ – DD a DSS,
b/ poukazuje na konkrétne nedostatky, najmä na porušenie právnych predpisov, ktorých odstránenie je v pôsobnosti zariadenia – DD a DSS.

2.Podanie sa posudzuje podľa obsahu.

3.Podľa § 4, ods. 1 tohto zákona sa za sťažnosť nepovažuje podanie, ktoré :

a/ má charakter dopytu, vyjadrenia, názoru, žiadosti, podnetu alebo návrhu,

b/ poukazuje na konkrétne nedostatky v činnosti zariadenia - DD a DSS, ktorých odstránenie alebo vybavenie je upravené iným právnym predpisom (napr. Občiansky súdny poriadok, Trestný poriadok, zákon č. 162/1995 Z.z. (katastrálny zákon), zákon č. 250/2007, Z.z., zákona č. 372/1990 Z.z.),

c/ je sťažnosťou podľa osobitného predpisu (napr.zák. č. 400/2009 Z.z. o štátnej službe, zák. č. 511/1992 Z. z. o správe daní a poplatkoch., zák. č. 73/1998 Z.z. o príslušníkoch PZ, zák. č.233/1995 Z.z. Exekučný poriadok),

d/smeruje proti rozhodnutiu orgánu verejnej správy ktoré bolo vydané v konaní podľa osobitného predpisu (napr. V správnom konaní podľa zákona č.71/1967 Zb.),

e/ smeruje proti záverom kontroly, auditu, dohľadu, dozoru alebo inšpekcie podľa osobitného predpisu alebo

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.

3. Sťažnosťou podľa zákona o sťažnostiach nie je 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. zákona 233/1995 Z.z., Občianskeho, Súdneho poriadku).

4. Orgán verejnej správy podania podľa § 4 ods. 1 písm. a/, b/, c/, d/, e/ a f/ alebo podľa odseku 3. písm. a/ a b/ označené ako sťažnosť orgánu verejnej správy odloží, o čom toho, kto podanie podal písomne upovedomí do 15 pracovných dní od doručenia podania s uvedením dôvodu. Orgán verejnej správy – DD a DSS, takéto podanie neodloží, ak je ho príslušný podanie vybaviť podľa iného osobitného predpisu.

5. Podanie podľa § 4 ods. 1 písm. c) zariadenie DD a DSS vybaví podľa osobitného predpisu. Ak na jeho vybavenie nie je príslušné, postúpi podanie orgánu verejnej správy, ktorý je na jeho vybavenie príslušný podľa osobitného predpisu a súčasne to oznámi tomu, kto podanie podal. Na postúpenie takejto sťažnosti sa vzťahuje lehota podľa §9.

6. Podanie podľa § 4 ods. 1 písm. d), z ktorého je zrejmé, že smeruje proti rozhodnutiu, ktoré nie je právoplatné, zariadenie – DD a DSS vybaví podľa osobitného predpisu. Ak na vybavenie podania podľa odseku 1 písm. d/ nie je orgán verejnej správy príslušný, postúpi takéto podanie do piatich pracovných dní od jeho doručenia postúpi orgánu, ktorý napadnuté rozhodnutie vydal, o čom upovedomí toho, kto podanie podal.

Čl. 4

Podávanie sťažností

1. Miesto, čas a spôsob akým možno sťažnosť podať:

- a) miesto: DD a DSS, kancelária povereného pracovníka na vybavovanie sťažností, v jeho neprítomnosti niektorému z riadiacich pracovníkov DD a DSS
- b) čas: v úradných hodinách od 07.00 do 14.30 hod.
- c) spôsob: sťažnosť musí byť písomná a možno ju podať v listinnej podobe alebo v elektronickej podobe.

2. Sťažnosť musí obsahovať meno, priezvisko, 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 podľa tohto zákona 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 podľa osobitného predpisu / § 23 odst. 1 zák. č. 305/2013 Z. z. / 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 osobitného predpisu 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 sa sťažnosť odloží. O odložení sťažnosti a dôvodoch jej odloženia orgán verejnej správy písomne upovedomí sťažovateľa do 15 pracovných dní od odloženia. Sťažovateľom sa na účely odsekov 4 a 5 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 sťažnosť neobsahuje náležitosti podľa odseku 2 a ak ide o sťažnosť podanú v elektronickej podobe aj podľa odseku 4 alebo odseku 5, orgán verejnej správy ju odloží podľa § 6 ods. 1 písm. a) zákona o sťažnostiach.

7. Ak sa sťažovateľ dostaví na orgán verejnej správy osobne podať sťažnosť, ktorú nemá vyhotovenú písomne podľa odseku 1, orgán verejnej správy sťažovateľa prijme a umožní mu, aby si sťažnosť v listinnej podobe vyhotovil. Ak sa na orgán verejnej správy dostaví osoba, ktorej zdravotný stav bráni, aby si sťažnosť v listinnej podobe vyhotovila sama, za túto osobu ju vyhotoví zamestnanec orgánu verejnej správy. Povinnosť sťažovateľa uviesť náležitosti sťažnosti podľa odsekov 2 a 3 tým nie je dotknutá.

8. Písomnosti súvisiace s vybavovaním sťažnosti, ktorú podalo viac sťažovateľov spoločne a nie je v nej určené, komu z nich sa majú doručovať, orgán verejnej správy zašle sťažovateľovi, ktorý ako prvý uvádza údaje podľa odseku 2.

9. Ak si sťažovateľ zvolí zástupcu, ktorý v jeho mene podáva sťažnosť, súčasťou sťažnosti musí byť písomné splnomocnenie s osvedčeným podpisom (ďalej len „splnomocnenie“) zastupovať sťažovateľa pri podaní sťažnosti a pri úkonoch súvisiacich s vybavovaním sťažnosti. Ak sa sťažnosť podáva v elektronickej podobe, postupuje sa pri zastupovaní sťažovateľa podľa osobitného predpisu / § 23 odst. 3 zák. č. 305/2013 Z. z./ . Ak zástupca k sťažnosti splnomocnenie nepriloží, orgán verejnej správy sťažnosť odloží podľa § 6 ods. 1 písm. c). Povinnosť priloženia splnomocnenia sa nevzťahuje na zastupovanie sťažovateľa advokátom podľa osobitného predpisu / zákon o advokácii/

10. Sťažnosť adresovaná zamestnancovi alebo vedúcemu orgánu verejnej správy je sťažnosťou podanou orgánu verejnej správy.

Čl. 5

Odloženie sťažnosti

1. Orgán verejnej správy sťažnosť odloží, ak

- a) neobsahuje náležitosti podľa § 5 ods. 2 a ak ide o sťažnosť podanú v elektronickej podobe aj podľa § 5 ods. 4 alebo ods. 5,
- 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 podľa § 5 ods. 9,
- 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
- f) ide o sťažnosť proti vybavovaniu sťažnosti podľa § 22 ods. 3,
- g) ide o ďalšiu sťažnosť proti vybavovaniu sťažnosti podľa § 22 ods. 5,
- h) mu bola zaslaná na vedomie,
- i) sťažovateľ neposkytol spoluprácu podľa § 16 ods. 1 alebo ak spoluprácu neposkytol v lehote podľa § 16 ods. 2, alebo
- j) sťažovateľ neudelil súhlas podľa § 8 ods. 2.

2. Ak sťažnosť nie je v súlade s § 5 ods. 3 alebo ak chýbajú informácie potrebné na jej prešetrenie, orgán verejnej správy písomne vyzve sťažovateľa, aby sťažnosť v lehote podľa § 16 ods. 2 doplnil a súčasne ho poučí, že inak sťažnosť odloží.

3. Orgán verejnej správy odloží sťažnosť, ktorú sťažovateľ pred jej vybavením písomne vezme späť alebo ak sťažovateľ písomne orgánu verejnej správy pred vybavením sťažnosti oznámi, že na jej vybavení netrvá.

4. O odložení sťažnosti a dôvodoch jej odloženia podľa odseku 1 písm. b), c), d), f) a g) orgán verejnej správy sťažovateľa písomne upovedomí v lehote podľa § 13

Čl. 6

Utajenie totožnosti sťažovateľa

1. Totožnosť sťažovateľa je orgán verejnej správy – DD a DSS, povinný utajiť ak o to sťažovateľ požiada. Orgán verejnej správy - DD a DSS, môže utajiť totožnosť sťažovateľa, ak je to v záujme vybavenia sťažnosti. Pri prešetrovaní takejto sťažnosti sa používa jej odpis, ak je to možné, jej kópia, bez uvedenia údajov, ktoré by identifikovali sťažovateľa. Každý, komu je totožnosť sťažovateľova známa, je povinný o nej zachovať mlčanlivosť.

2. Ak sťažovateľ požiadal o utajenie svojej totožnosti, ale predmet sťažnosti neumožňuje jej prešetrovanie bez uvedenia niektorého z údajov o jeho osobe, orgán verejnej správy – DD a DSS o tom sťažovateľa bezodkladne upovedomí. Súčasne ho poučí, že vo vybavovaní sťažnosti bude pokračovať len vtedy, ak v určenej lehote udelí súhlas s uvedením potrebného údajov o svojej osobe, inak sťažnosť odloží podľa § 6 ods. 1 písm. j).

3. Sťažnosť, v ktorej sťažovateľ požiadal o utajenie svojej totožnosti, na ktorej vybavenie orgán verejnej správy – DD a DSS nie je príslušný, najneskôr do 10 pracovných dní od jej doručenia vráti sťažovateľovi s uvedením dôvodu.

Čl. 7

Prijímanie sťažností

1. Orgán verejnej správy – DD a DSS, je povinný sťažnosť prijať. Prijatú sťažnosť, na ktorej vybavenie nie je vecne príslušný, postúpi najneskôr do 10 pracovných dní od doručenia orgánu verejnej správy príslušnému na jej vybavenie a zároveň o tom upovedomí sťažovateľa. Orgán verejnej správy – DD a DSS neodstúpi sťažnosť podľa § 8 ods. 3 zákona o sťažnostiach.

2. Miesto pre prijímanie sťažností v DD a DSS určuje čl. 4 ods. 1 tejto smernice. Na úrovni DD a DSS prijíma sťažnosti *poverený zamestnanec DD a DSS*, tým nie je dotknutá povinnosť ostatných vedúcich zamestnancov prijímať sťažnosť.

3. Povereným zamestnancom v DD a DSS je zamestnanec Mgr. Jozef Tóth.

Čl. 8

Evidencia sťažností

1. Orgán verejnej správy – DD a DSS je povinný viesť centrálnu evidenciu podľa zákona o sťažnostiach /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/ meno, priezvisko, adresu trvalého bydliska sťažovateľa, u právnickej osoby názov a sídlo, meno a priezvisko osoby oprávnenej za ňu konať,

c/ predmet sťažnosti,

d/ dátum pridelenia sťažnosti na prešetrovanie a komu bola pridelená,

e/ výsledok prešetrovania sťažnosti,

f/ prijaté opatrenia a termíny ich plnenia,

g/ dátum vybavenia sťažnosti, opakovanej sťažnosti alebo odloženia ďalšej opakovanej sťažnosti,

h/ výsledok prekontrolovania predchádzajúcej sťažnosti alebo prešetrenia opakovanej sťažnosti,

i/ dátum postúpenia sťažnosti príslušnému na jej vybavenie,

j/ dôvody, pre ktoré orgán verejnej správy sťažnosť odložil,

k/ poznámku.

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

3. Orgán verejnej správy – DD a DSS je povinný na požiadanie ústredného orgánu štátnej správy pre kontrolu vybavovania sťažností podľa zákona č. 575/2001 Z.z. o organizácii činnosti vlády a organizácii ústrednej štátnej správy predkladať ročnú správu o vybavovaní sťažností v ním stanovenom termíne a štruktúre.

4. Všetky prijaté sťažnosti sa evidujú u povereného zamestnanca registri sťažností.

5. Poverený zamestnanec, ktorého poveruje a odvoláva riaditeľ, je povinný prijímať sťažnosti, viesť centrálnu evidenciu sťažností, viesť kompletnú spisovú dokumentáciu sťažností a priebežne o nej informovať riaditeľa DD a DSS. Riaditeľa informuje najmä a počte prijatých a vybavených sťažností, proti komu smerovali, ich predmet a opatrenia vykonané na nápravu zistených nedostatkov.

Čl. 9

Príslušnosť na vybavenie sťažností

1. Sťažností v DD a DSS vybavuje poverený zamestnanec. V jeho neprítomnosti / napr. dlhodobá práceneschopnosť / Sú na vybavenie sťažností poverení riadiaci zamestnanci a to :
Sociálno - zdravotný úsek – vedúca
Technicko - prevádzkový úsek - vedúca
Úsek riaditeľa - riaditeľ

2. Sťažnosť nesmie byť pridelená na prešetrovanie a vybavenie tomu, proti komu smeruje, ani zamestnancovi v jeho riadiacej pôsobnosti.

3. Z vybavovania sťažnosti i z prešetrovania sťažnosti je vylúčený:

a) zamestnanec orgánu verejnej správy – DD a DSS, príslušného 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 predpojatosti možno mať pochybnosti vzhľadom na jeho vzťah k sťažovateľovi, jeho zástupcovi, k zamestnancovi orgánu verejnej správy – DD a DSS, proti ktorému sťažnosť smeruje, alebo k predmetu sťažnosti.

4. Ak bude podaná sťažnosť na *povereného zamestnanca DD a DSS*, takéto podanie je kompetentný prešetriť a vybaviť jej riaditeľ alebo ním splnomocnený zástupca.

5. Ak sťažnosť smeruje proti riaditeľovi DD a DSS, vybavuje ju najbližší nadriadený orgán verejnej správy – Úrad BBSK.

6. DD a DSS vybavuje sťažnosti zamestnancov, poberateľov sociálnych služieb, ich zákonných zástupcov a ich blízkych príbuzných podľa zákona o sťažnostiach.

7. Ak vznikne spor o tom, ktorý z orgánov verejnej správy je príslušný na vybavenie sťažnosti, orgán, v ktorom spor vznikol, požiada do desiatich pracovných dní odo dňa vzniku sporu príslušný orgán – BBSK o rozhodnutie sporu. Lehota na vybavenie sťažnosti v čase od odoslania sťažnosti orgánu príslušnému na rozhodnutie sporu o príslušnosť do doručenia rozhodnutia o spore neplynie. O vzniku sporu a neplynutí lehoty sťažovateľa písomne upovedomí orgán verejnej správy – BBSK, v ktorom spor o príslušnosť vznikol.“.

8. Príslušnosť v spore o príslušnosti vybavenia sťažnosti určí ich spoločný nadriadený orgán – BBSK.

Čl. 10

Lehoty na vybavenie sťažností

1. Príslušný orgán verejnej správy – DD a DSS je povinný sťažnosť vybaviť do 60 pracovných dní.

2. Ak je sťažnosť náročná na prešetrenie, môže vedúci orgánu verejnej správy – DD a DSS, jej riaditeľ alebo ním splnomocnený zástupca predĺžiť lehotu podľa § 13 ods. 1 zákona o sťažnostiach pred jej uplynutím o 30 pracovných dní. Lehotu nemôže predĺžiť splnomocnený zástupca, ktorý sťažnosť prešetruje. Orgán verejnej správy – DD a DSS oznámi predĺženie lehoty sťažovateľovi bezodkladne, písomne, s uvedením dôvodu, prečo je predĺženie lehoty nevyhnutné.

3. Lehota na vybavenie sťažnosti začína plynúť prvým pracovným dňom nasledujúcim po dni jej doručenia orgánu verejnej správy – ŠZŠ, príslušnému na jej vybavenie, v prípade sporu o príslušnosť, lehota na vybavenie sťažnosti začína plynúť prvým prac. dňom nasledujúcim po doručení rozhodnutia podľa § 11 ods. 4 zákona o sťažnostiach

Čl. 11

Oboznamovanie s obsahom sťažností

1. Orgán verejnej správy – DD a DSS 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 zmariť. Zároveň mu umožní vyjadriť sa k sťažnosti, predkladať doklady, písomnosti, informácie a údaje potrebné na vybavenie sťažnosti.

Čl. 12

Spolupráca sťažovateľa a súčinnosť orgánov verejnej správy

1. Spolupráca sťažovateľa je zakotvená v § 16 zákona o sťažnostiach.

2. Súčinnosť orgánov verejnej správy je zakotvená v § 17 zákona o sťažnostiach.

Čl. 13

Prešetrovanie sťažností

1. Prešetrovanie sťažností je zakotvené v § 18 zákona o sťažnostiach.
2. Náležitosti zápisnice o prešetrení sťažnosti sú zakotvené v § 19 zákona o sťažnostiach.

Čl. 14

Oznámenie o výsledku prešetrovania

1. Sťažnosť je vybavená odoslaním písomného oznámenia výsledku jej prešetrovania sťažovateľovi. 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 sa uvedie, že orgánu verejnej správy, v ktorom sa sťažnosť prešetrovala, boli uložené povinnosti podľa § 19 ods. 1 písm. i.
4. Riaditeľ DD a DSS je oprávnený kontrolovať písomné návrhy, oznámenia o vybavení sťažnosti pred ich odoslaním sťažovateľovi, ktoré mu na požiadanie predkladá poverený zamestnanec DD a DSS, zodpovedný za vybavenie sťažnosti, spolu so zápisnicou z prešetrovania sťažnosti. Ak oznámenie o vybavení obsahuje všetky zákonné náležitosti, svojim podpisom riaditeľ DD a DSS potvrdí jeho správnosť, v opačnom prípade je povinnosťou *povereného zamestnanca* DD a DSS vyžiadať doplnenie, resp. prepracovanie uvedeného oznámenia, vrátane opatrení prijatých na nápravu.

Čl. 15

Opakovaná sťažnosť a ďalšia opakovaná sťažnosť

1. Opakovaná sťažnosť a ďalšia opakovaná sťažnosť je zakotvená v § 21 zákona o sťažnostiach.

Čl. 16

Sťažnosť proti vybavovaniu sťažnosti a sťažnosť proti odloženiu sťažnosti

1. Sťažnosť, v ktorej sťažovateľ vyjadruje nesúhlas s vybavovaním svojej predchádzajúcej sťažnosti je novou sťažnosťou proti postupu orgánu verejnej správy – DD a DSS, pri vybavovaní sťažnosti.
2. Sťažnosť proti postupu orgánu verejnej správy – DD a DSS 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 vedúci orgánu verejnej správy – BBSK, alebo ním splnomocnený zástupca, ktorý predchádzajúcu sťažnosť v zmysle príslušnosti podľa § 11

ods. 1 a 2 vybavil, ak to nie je v rozpore s § 12. Ak predchádzajúcu sťažnosť vybavil vedúci orgánu verejnej správy, na vybavenie sťažnosti podľa odseku 1 je príslušný najbližší nadriadený orgán. Ak takýto orgán nie je, v oblasti štátnej správy je príslušný ústredný orgán štátnej správy pre kontrolu vybavovania sťažností. Ak sťažnosť vybavil vedúci ústredného orgánu štátnej správy pre kontrolu vybavovania sťažností, sťažnosť smerujúca proti vybavovaniu takejto sťažnosti sa odloží podľa § 6 ods. 1 písm. f.

4. Sťažnosť proti vybavovaniu sťažnosti sa vybavuje v lehote podľa čl. 9 tejto smernice.

5. Ďalšiu sťažnosť proti vybavovaniu sťažnosti, ktorá bola vybavená podľa odseku 1, orgán verejnej správy odloží podľa § 6 ods. 1 písm. g), o čom sťažovateľa písomne upovedomí. Na vybavenie sťažnosti podľa tohto odseku je príslušný vedúci toho orgánu verejnej správy alebo ním splnomocnený zástupca, ktorý sťažnosť podľa odseku 1 vybavil, ak to nie je v rozpore s § 12. Ak sťažnosť podľa odseku 1 vybavil vedúci orgánu verejnej správy, na vybavenie sťažnosti je príslušný najbližší nadriadený orgán. Ak takýto orgán nie je, v oblasti štátnej správy je príslušný ústredný orgán štátnej správy pre kontrolu vybavovania sťažností.

Čl. 17

Kontrola vybavovania sťažností

1. Nadriadené orgány verejnej správy vykonávajú kontrolu vybavovania sťažností podľa osobitného predpisu - § 7 ods. 3 zákona NR SR č. 10/1996 Z. z. o kontrole v štátnej správe v znení neskorších predpisov.

2. Orgán verejnej správy, ktorý sťažnosť vybavil, je oprávnený kontrolovať, či sa opatrenia prijaté na odstránenie nedostatkov a príčin ich vzniku riadne plnia.

Čl. 18

Poriadková pokuta

1. Poriadková pokuta je zakotvená v § 24 zákona o sťažnostiach.

Čl. 19

Spoločné ustanovenia

1. Vedúci orgánu verejnej správy – DD a DSS, jej riaditeľ alebo ním splnomocnený zástupca, v ktorom sa prešetruje sťažnosť, je povinný vytvárať vhodné materiálne, technické a personálne podmienky na správne a včasné prešetrenie a vybavenie sťažnosti.

2. Trovy, ktoré vznikli sťažovateľovi, znáša sťažovateľ. Trovy, ktoré vznikli orgánu verejnej správy – DD a DSS, znáša tento orgán.

3. Každý zamestnanec je povinný o skutočnostiach, ktoré sa dozvedel pri vybavovaní sťažností, zachovávať mlčanlivosť. Od tejto povinnosti ho môže písomne oslobodiť ten, v koho záujme má túto povinnosť.

4. Ak nie je v zákone o sťažnostiach ustanovené inak, na postup orgánu verejnej správy pri vybavovaní sťažnosti sa nevzťahuje všeobecný predpis o správnom konaní - zákon č. 71/1967 Zb. o správnom konaní.

5. Ustanovenia zákona NR SR č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov zákona 94/2017 Z. z. nie sú touto smernicou dotknuté.

Čl. 20

Účinnosť

1. Táto smernica IS 04 nadobúda účinnosť dňom 01.01.2019 a nahrádza IS č. 04/2010 z 1.3.2010.
2. Prílohu internej smernici tvorí:
 - Záznam z podania sťažností
 - Zápisnica z prešetrenia sťažností
 - Oznámenie o výsledku prešetrenia sťažností
3. Zamestnanci budú so Smernicou oboznámení na pracovnej porade.

Rozdeľovník:

1. Manažér kvality, vedúca TPÚ
2. Riaditeľ
3. Vedúci SZÚ
4. Poverený zamestnanec, THP

Príloha č.1
Záznam z podania sťažnosti

Dátum podania :Hodina podania :

Meno , priezvisko sťažovateľa :

Adresa sťažovateľa :

Predmet sťažnosti

Sťažnosť smeruje proti :

Nedostatky na ktoré sťažovateľ poukazuje :

Sťažovateľ sa domáha :

.....
.....
.....

Záznam vyhotovil : (meno, priezvisko, funkcia)

.....

.....

(podpis)

Prítomní : (meno, priezvisko, funkcia)

1).....

.....

(podpis)

2)

.....

.....

(podpis)

.....
(podpis sťažovateľa)

Zápisnica z prešetrenia sťažnosti

Číslo sťažnosti :/2019 – St' Dátum podania :

Predmet sťažnosti

Sťažnosť smeruje proti :

Nedostatky na ktoré sťažovateľ poukazuje :

1).....

2).....

3).....

Sťažovateľ sa domáha

.....
.....
.....

Meno , priezvisko sťažovateľa :

Adresa sťažovateľa :

Dátum prešetrovania sťažnosti :

Preukázané zistenia : (ak sťažnosť obsahuje viac námietok , vyhodnotí sa každá zvlášť, opodstatnenosť, resp. neopodstatnenosť sa zdôvodní , v prípade opodstatnenej námietky sa uvedie porušenie právnych a vnútorných predpisov)

Prijaté opatrenia :

1).....

2).....

3).....

Dátum vyhotovenia zápisnice :

Zápisnicu vyhotovil :

Sťažnosť prešetril :

(meno, priezvisko, funkcia)

.....
(podpis)

Meno /á osoby, osôb/ ,ktorej/rých sa zistenia priamo dotýkajú :

1)

.....
(podpis)

2)

.....
(podpis)

3) Meno , priezvisko riaditeľa DD a DSS :

.....
(podpis)

Prílohy : (*prípadné písomné vyjadrenia osôb , proti ktorým sťažnosť smeruje*)

Príloha č.3
Oznámenie o výsledku prešetrenia sťažnosti

.....
.....
.....

Vaša sťažnosť číslo/zo dňa **Naše číslo** **Vybavuje/ linka** **V Tornali**
...../2019 dátum :

Vec :

Oznámenie o výsledku prešetrenia sťažnosti

Oznamujem Vám , že v období od.....do
som prešetril Vašu sťažnosť , ktorá smerovala proti
.....

Prešetrením som zistila , že Vaša sťažnosť vo veci (*uvedieme zvlášť pri každej námietke*):.....

bola **opodstatnená / neopodstatnená** , pretože :

.....

Na základe výsledku prešetrenia sťažnosti boli prijaté opatrenia na odstránenie zistených nedostatkov a príčin ich vzniku :

1. S
2.
3. S

pozdravom

.....

Príslušný na vybavenie sťažnosti