

GERIUM, Pri trati 47, 821 06 Bratislava

Zabezpečenie postupu vybavovania sťažností
vnútorná smernica č. 4/2013

Táto vnútorná smernica upravuje spôsoby vybavovania sťažností v GERIUM

Schválil: PhDr. **Miroslava Čembová**, riaditeľka GERIUM

Dátum schválenia : **31. 12. 2012**

Dátum účinnosti : **1 .1. 2013**

Bratislava 2013

Úvodné ustanovenie

Na zabezpečenie plnenia úloh v oblasti postupu vybavovania sťažností, v podmienkach GERIUM, Pri trati 47, 821 06 Bratislava a Smolnícka 3, Bratislava (ďalej len GERIUM),

v y d á v a m

v zmysle zákona NR SR č. 9/2010 o sťažnostiach a petíciách, túto smernicu

na zabezpečenie postupu vybavovania s ť a Ź n o s ť í

I. časť

VŠEOBECNÉ USTANOVENIA

1. Sťažnosť je podanie fyzickej alebo právnickej osoby, ktorým sa sťažovateľ:

- a) domáha ochrany svojich práv alebo právom chránených záujmov, o ktorých sa domnieva, že boli porušené činnosťou alebo nečinnosťou orgánu verejnej správy,
- b) poukazuje na konkrétne nedostatky, najmä na porušenie právnych predpisov, ktorých odstránenie je v pôsobnosti orgánu verejnej správy.

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 orgánu verejnej správy, ktorých odstránenie alebo vybavenie je upravené iným právnym predpisom (napr. Obč. súdny poriadok, Trestný poriadok),
- c) je sťažnosťou podľa osobitného predpisu (napr. z.č. 400/2009 Z.z., z.č. 511/1992 Zb.), alebo
- d) smeruje proti rozhodnutiu orgánu verejnej správy vydanému v konaní podľa iného právneho predpisu (napr. správny poriadok),
- e) je podaním orgánu verejnej správy, v ktorom upozorňuje na nedostatky v činnosti iného orgánu verejnej správy,
- f) je podaním osoby poverenej súdom na výkon verejnej moci.

GERIUM, podanie označené ako sťažnosť vráti tomu, kto ho podal, bezodkladne po tom, čo zistí, že nie je sťažnosťou podľa I. časti ods. 2 písm. a), b) a d) - f), najneskôr do 30 pracovných dní od jeho doručenia, s uvedením dôvodu. Podanie podľa I. časti ods. 2 písm. c) postúpi Gerium tomu, kto je na jeho vybavenie príslušný a oznámi to tomu, kto ho podal najneskôr do 10 pracovných dní od doručenia.

Podanie podľa časti I. ods.2 písm. d), z ktorého je zrejmé, že smeruje proti rozhodnutiu, ktoré nie je právoplatné, Gerium do 5 pracovných dní od jeho doručenia postúpi orgánu, ktorý napadnuté rozhodnutie vydal a súčasne to oznámi tomu, kto ho podal.

II. časť

PRIJÍMANIE A EVIDENCIA SŤAŽNOSTÍ

Podľa ustanovenia § 11 ods. 1 zákona č. 9/2010 Z.z. o sťažnostiach je na vybavenie sťažností príslušný orgán verejnej správy, do ktorého pôsobnosti patrí činnosť, o ktorej sa sťažovateľ domnieva, že ňou boli porušené jeho práva alebo právom chránené záujmy.

1. V GERIUM sťažnosti prijíma podateľňa a jednotlivé organizačné útvary podľa vecnej príslušnosti v zmysle organizačného poriadku. O ústne podanej sťažnosti, ktorú nemožno vybaviť ihneď pri jej podaní, sa vyhotoví *Záznam o podaní ústnej sťažnosti*.
 2. Sťažovateľovi sa záznam predloží na prečítanie a podpis a ak požiada, vydá sa mu rovnopis záznamu. Sťažnosť podaná telefaxom alebo elektronickou poštou, bez zaručeného elektronického podpisu, sa považuje za písomnú iba vtedy, ak ju sťažovateľ do 5 pracovných dní od jej podania písomne potvrdí podpisom, inak sa odloží.
 3. Poverený zamestnanec GERIUM vedie centrálnu evidenciu sťažností. Spisová dokumentácia jednotlivých sťažností sa vedie oddelene od evidencie ostatných písomností tak, aby poskytovala údaje potrebné na kontrolu vybavovania sťažností. Opakovaná sťažnosť a ďalšia opakovaná sťažnosť sa eviduje v roku, v ktorom bola doručená. V poznámke sa uvedie číslo sťažnosti, s ktorou súvisí.
3. Evidencia musí obsahovať tieto údaje:
 - poradové číslo
 - dátum doručenia a dátum zapísania sťažnosti, opakovanej sťažnosti a ďalšej opakovanej sťažnosti,
 - meno, priezvisko, adresu trvalého alebo prechodného pobytu sťažovateľa, u právnickej osoby názov a sídlo, meno a priezvisko osoby oprávnenej za ňu konať,
 - predmet sťažnosti,
 - dátum pridelenia sťažnosti na prešetrenie a komu bola pridelená,
 - výsledok prešetrenia (opodstatnená alebo neopodstatnená)
 - prijaté opatrenia a termíny ich splnenia
 - dátum vybavenia sťažnosti, opakovanej sťažnosti alebo odloženia ďalšej opakovanej sťažnosti,
 - výsledok prekontrolovania predchádzajúcej sťažnosti alebo prešetrenia opakovanej sťažnosti,
 - dátum postúpenia sťažnosti orgánu príslušnému na jej vybavenie,
 - dôvody, pre ktoré orgán verejnej správy sťažnosť odložil,
 - poznámku.

Jednotlivé organizačné útvary GERIUM môžu v primeranej forme viesť vlastnú (pomocnú) evidenciu vybavovaných sťažností.

4. GERIUM je povinný sťažnosť prijať. Prijatú sťažnosť, na ktorej vybavenie nie je oprávnený, postúpi najneskôr do 10 pracovných dní od doručenia orgánu verejnej správy príslušnému na jej vybavenie, alebo zriaďovateľovi (hl. m. SR) a zároveň upovedomí o tom sťažovateľa.
5. Ak sťažnosť nemá požadované náležitosti, nie je zrozumiteľná, alebo ak chýbajú informácie potrebné na jej prešetrenie, Gerium písomne vyzve sťažovateľa aby sťažnosť v lehote 10 pracovných dní od doručenia písomnej výzvy doplnil, inak sťažnosť odloží.
6. V prípade opakovaných sťažností v tej istej veci sa postupuje tak, že poverený zamestnanec prekontroluje správnosť vybavenia predchádzajúcej sťažnosti, o čom vyhotoví záznam. Ak bola predchádzajúca sťažnosť vybavená správne, riaditeľka Gerium oznámi sťažovateľovi túto skutočnosť s odôvodnením a poučením, že ďalšie opakované sťažnosti odloží.
Ak sa prekontrolovaním vybavenia predchádzajúcej sťažnosti zistí, že nebola vybavená správne, opakovanú sťažnosť GERIUM prešetrí a vybaví.
7. Ak sťažovateľ požiadal, aby sa jeho totožnosť utajila, alebo ak je jej utajenie v záujme náležitého vybavenia sťažnosti, pri prešetrovaní sťažnosti sa postupuje len na základe jej odpisu, v ktorom sa neuvádza nič z toho, čo by umožňovalo identifikáciu sťažovateľa. Každý zúčastnený, komu je sťažovateľova totožnosť známa, je povinný o nej zachovať mlčanlivosť.
Ak sťažovateľ požiadal o utajenie svojej totožnosti, ale predmet sťažnosti neumožňuje jej prešetrenie bez uvedenia niektorého z údajov o jeho osobe, treba ho o tom bezodkladne upovedomiť. Súčasne ho poučí, že vo vybavovaní sťažnosti sa bude pokračovať len vtedy, ak v určenej lehote písomne udelí súhlas s uvedením potrebného údajov o svojej osobe.
Sťažnosť, v ktorej sťažovateľ požiadal o utajenie svojej totožnosti, na ktorej vybavenie GERIUM nie je oprávnený, poverený zamestnanec najneskôr do 10 pracovných dní od jej doručenia vráti sťažovateľovi s uvedením dôvodu.

III. časť

PREŠETROVANIE A VYBAVOVANIE SŤAŽNOSTÍ

Prešetrovanie a vybavovanie sťažnosti zabezpečuje riaditeľka. 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. 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.

Sťažnosť nesmie prešetrovať a vybavovať ten, proti komu smeruje, ani zamestnanec v jeho riadiacej pôsobnosti.

Z prešetrovania a vybavovania sťažnosti je vylúčený:

- a) zamestnanec GERIUM, ak sa zúčastnil na činnosti, ktorá je predmetom sťažnosti,
- b) zamestnanec iného orgánu GERIUM 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 GERIUM, proti ktorému sťažnosť smeruje, alebo k predmetu sťažnosti.

Prešetrovanie a vybavovanie sťažností

1. Z prešetrenej sťažnosti sa vyhotoví *Zápisnica o prešetrení sťažnosti*, ktorá musí obsahovať všetky náležitosti. S obsahom sťažnosti musí byť oboznámená osoba, proti ktorej sťažnosť smeruje a musí jej byť umožnené vyjadriť sa k sťažnosti, predkladať doklady, písomnosti, informácie a údaje. Sťažnosť je prešetrená prerokovaním zápisnice o prešetrení sťažnosti.
2. Vzhľadom na rôznorodosť zamerania sťažností a ich smerovanie do odborných činností GERIUM, sú na požiadanie riaditeľky tieto povinné podieľať sa na ich vybavení osoby s prípadnou odbornou spôsobilosťou na riešenie predmetu sťažnosti a to súčinnosťou na jej prešetrení. Oznámenia výsledku prešetrenia sťažností je oprávnená podpisovať iba riaditeľka.
4. Výsledok prešetrenia sťažnosti sa písomne oznamuje sťažovateľovi *Oznámením výsledku prešetrenia sťažnosti*. V oznámení sa uvedie, či je sťažnosť opodstatnená alebo neopodstatnená. V prípade, že sa zistila opodstatnenosť sťažnosti, čo je splnené aj v prípade jednej opodstatnenej námietky, uvedú sa v oznámení o vybavení sťažnosti aj opatrenia prijaté alebo vykonané na odstránenie zistených nedostatkov. Nemožnosť prešetrenia predmetu sťažnosti sa taktiež písomne oznámi sťažovateľovi.
5. GERIUM je povinný sťažnosť vybaviť do 60 pracovných dní. Lehota začína plynúť prvým pracovným dňom nasledujúcim po dni doručenia sťažnosti. V prípadoch náročných na prešetrenie sťažnosti môže prednosta obvodného úradu lehotu predĺžiť pred jej uplynutím o 30 pracovných dní. Predĺženie lehoty sa oznámi bezodkladne sťažovateľovi, písomne, s uvedením dôvodu.

IV. časť

ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

1. Každý zamestnanec GERIUM je povinný v konaní o sťažnostiach postupovať podľa tejto smernice a podľa zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach.
2. Každý zamestnanec je povinný zachovávať mlčanlivosť o skutočnostiach, ktoré sa dozvedel pri prešetrovaní alebo vybavovaní sťažností.
3. Táto smernica nadobúda účinnosť dňa 1. 1. 2013.

Bratislava, 1. 1. 2013.

PhDr. Miroslava Čembová
riaditeľka