Smernica

Smernica č. 6/2010

Prijímanie, evidovanie, prešetrovanie a oznamovanie prešetrenia alebo prekontrolovania sťažnosti a petícií v Agentúre na podporu výskumu a vývoja

Spracoval

Oddelenie kontroly

- Ing. Brigita Ondreáková

Dátum

27. 7. 2010

Schválil

Ing. Bibiána Remiarová, PhD.

APVV

Agentúra na podporu výskumu a vývoja

zriadená v zmysle zákona č. 172/2005 Z.z.

Mýtna 23, P.O.BOX 346, 814 99 Bratislava

www.apvv.sk

Úvod

Účelom tejto smernice je upraviť postup pri podávaní, prijímaní, evidovaní, prešetrovaní a písomnom oznámení výsledku prešetrenia sťažnosti alebo prekontrolovania sťažností a petícií v Agentúre na podporu výskumu a vývoja (ďalej len „agentúra“) podľa všeobecne záväzných právnych predpisov

a) zákon č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach (ďalej len „zákon o sťažnostiach“),
b) zákon č. 85/1990 Zb. o petičnom práve v znení zákona č. 242/1998 Z. z. (ďalej len „petičný zákon“),

Súvisiace všeobecne záväzné právne predpisy

a) zákon č. 71/1967 Zb. o správnom konaní (Správny poriadok) v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon č. 71/1967 Zb.“).

Všeobecné a osobitné ustanovenia

1 Vymedzenie pojmov

Orgánom verejnej správy je agentúra.

Zamestnancom je zamestnanec agentúry vykonávajúci prácu vo verejnom záujme podľa zákona č. 552/2003 Z. z. o výkone práce vo verejnom záujme v znení neskorších predpisov.

Organizačnou zložkou agentúry je
1. odbor,
2. oddelenie.

Oddelením sa rozumie aj Kancelária riaditeľa.

Vedúcim zamestnancom
1. riaditeľ agentúry,
2. vedúci odboru agentúry,
3. vedúci oddelenia agentúry.

Osobným podaním sa rozumie:

1. sťažnosť podaná ústne, telefaxom, elektronickou poštou,
2. petícia podaná telefaxom, elektronickou poštou,
3. oznámenie podané ústne, telefonicky, telefaxom, elektronickou poštou

na ktorejkoľvek organizačnej zložke agentúry.

staznosti@apvv.sk je e-mailovou schránkou určenou na prijímanie osobných podaní elektronickou poštou fyzickej alebo právnickej osoby, resp. postúpených organizačnými zložkami agentúry. Vecným správcom tejto e-mailovej schránky je Oddelenie kontroly agentúry.

Prešetrovanie sťažnosti je činnosť, ktorým 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.

Zamestnanec príslušný na prešetrovanie sťažnosti je zamestnanec oddelenia kontroly, alebo zamestnanec inej organizačnej zložky poverený na prešetrenia sťažnosti riaditeľom agentúry

Vybavenie sťažnosti je odoslanie písomného oznámenia výsledku prešetrenia sťažnosti sťažovateľovi prostredníctvom podateľne agentúry.

Zamestnanec príslušný na vybavenie sťažnosti je riaditeľ agentúry, ktorý je oprávnený podpísať oznámenie o výsledku prešetrenia sťažnosti. V prípade jeho neprítomnosti príslušným zamestnancom je štatutárny zástupca riaditeľa.

Sťažnosť je podanie fyzickej osoby alebo právnickej osoby (ďalej len „sťažovateľ“), ktorým

1. sa domáha ochrany svojich práv alebo právom chránených záujmov, o ktorých sa domnieva, že boli porušené činnosťou alebo nečinnosťou (ďalej len „činnosť“) agentúry,
2. poukazuje na konkrétne nedostatky, najmä na porušenie právnych predpisov, ktorých odstránenie je v pôsobnosti agentúry,

uvedené musí platiť súčasne.

Petíciou je každá žiadosť, návrh alebo sťažnosť vo veciach verejného alebo iného spoločenského záujmu.

2 Zásady

Podanie sa posudzuje podľa obsahu.

Podanie sa zakladá do sťažnostného spisového obalu vrátane všetkých dokumentov súvisiacich s podaním, prešetrovaním a vybavením podania. Vzor sťažnostného spisového obalu tvorí prílohu č. 1 tejto smernice.

Ak podanie obsahuje viacero častí, z ktorých

a) niektoré nie sú sťažnosťou, príslušný zamestnanec vybaví ako sťažnosť len tie časti podania, ktoré sú sťažnosťou podľa zákona o sťažnostiach; časti podania, ktoré nie sú sťažnosťou, príslušný zamestnanec sťažovateľovi nevráti a v oznámení výsledku prešetrenia sťažnosti uvedie dôvody ich neprešetrenia,
b) všetky sú sťažnosťami, avšak na vybavenie niektorých nie je agentúra príslušná, príslušný zamestnanec vybaví iba tie časti sťažnosti, na ktorých vybavenie je príslušný; ostatné časti sťažnosti postúpi orgánu verejnej správy príslušnému na ich vybavenie.

Podanie sťažnosti sa nesmie stať podnetom ani dôvodom na vyvodzovanie dôsledkov, ktoré by sťažovateľovi spôsobili akúkoľvek ujmu.

Písomnosti súvisiace s vybavovaním sťažnosti, ktorú podalo viac sťažovateľov spoločne a nie je v nej určené komu z nich sa majú doručovať, príslušný zamestnanec zašle sťažovateľovi, ktorý je uvedený ako prvý.

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.

Sťažnosť adresovaná zamestnancovi alebo riaditeľovi agentúry je sťažnosťou podanou agentúre.

Informácie, ktoré obsahuje dokumentácia súvisiaca s vybavovaním sťažnosti, sa nesprístupňujú.[1]

Každý je povinný o skutočnostiach, ktoré sa dozvedel pri vybavovaní sťažnosti, zachovávať mlčanlivosť.

Od tejto povinnosti ho môže písomne oslobodiť ten, v koho záujme má túto povinnosť.

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

Z prešetrovania a vybavenia sťažnosti je vylúčený

1. zamestnanec agentúry, ak sa zúčastnil na činnosti, ktorá je predmetom sťažnosti,
2. zamestnanec iného orgánu verejnej správy a osoba, ak sa zúčastnila na činnosti, ktorá je predmetom sťažnosti,
3. ten, o koho nepredpojatosti možno mať pochybnosti vzhľadom na jeho vzťah k sťažovateľovi, jeho zástupcovi, k zamestnancovi orgánu verejnej správy, proti ktorému sťažnosť smeruje, alebo k predmetu sťažnosti.

Zamestnanec, ktorému bola sťažnosť pridelená na prešetrenie alebo vybavenie, je povinný bezodkladne oznámiť riaditeľovi agentúry prekážky osobného charakteru, ktoré sú dôvodom na vylúčenie zamestnanca z prešetrovania a vybavovania sťažnosti.

3 Príslušnosť

Zamestnanec oddelenia kontroly je príslušný na prešetrenie sťažnosti, ak riaditeľ agentúry nerozhodne inak (ďalej len „príslušný zamestnanec“).

Riaditeľ agentúry, v prípade jeho neprítomnosti jeho štatutárny zástupca, je oprávnený sťažnosť vybaviť, t. j. podpísať oznámenie o výsledku prešetrenia sťažnosti .

Ak sťažnosť smeruje proti riaditeľovi agentúry príslušný na vybavenie sťažnosti je najbližší nadriadený orgán verejnej správy, t.j. Ministerstvo školstva, vedy, výskumu a športu SR (ďalej len „MŠVVaŠ SR“).

Ak vznikne spor o tom, ktorý z orgánov verejnej správy je príslušný na vybavenie sťažnosti, orgán v ktorom spor vznikol, sťažnosť najneskôr **do 10 pracovných dní** odo dňa vzniku sporu postúpi orgánu príslušnému na rozhodnutie sporu o príslušnosti a zároveň upovedomí o tom sťažovateľa.

[1] § 8 až 12 zákona č. 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov

Spor o príslušnosť na vybavenie sťažnosti medzi orgánmi verejnej správy rozhoduje ich najbližší spoločný nadriadený orgán. Ak takýto orgán nie je, príslušný na rozhodnutie v oblasti štátnej správy je ústredný orgán štátnej správy na kontrolu vybavovania sťažností (Úrad vlády SR).

Riaditeľ agentúry rozhoduje tiež

a) na základe návrhu zamestnanca prešetrujúceho sťažnosť o predĺžení lehoty na vybavenie sťažnosti v prípadoch náročných na prešetrenie sťažnosti,
b) o uložení poriadkovej pokuty za neplnenie povinností podľa zákona o sťažnostiach, ktorým sa sťažuje vybavovanie sťažnosti, marí sa jej vybavovanie alebo náprava nedostatkov.

Oddelenie kontroly najmä

a) eviduje, prešetruje a písomne oznamuje výsledky prešetrenia sťažností alebo prekontrolovania sťažností doručených do agentúry,
b) vedie centrálnu evidenciu sťažností podaných na agentúru,
c) zodpovedá za vecnú správu e-mailovej schránky s adresou staznosti@apvv.sk, a jej kontrolu minimálne raz v pracovný deň,
d) zabezpečuje súčinnosť inému orgánu verejnej správy, ktorý sťažnosť vybavuje, najmä doklady, iné písomnosti, vyjadrenia, informácie, údaje potrebné na vybavovanie sťažnosti, ako aj ďalšiu nevyhnutnú súčinnosť,
e) zabezpečuje činnosti súvisiace s uložením poriadkovej pokuty,
f) vypracúva ročnú správu za príslušný rok o vybavovaní sťažností na základe pokynov MŠVVaŠ SR.

Príslušný zamestnanec organizačnej zložky agentúry

a) prešetruje a písomne oznamuje výsledky prešetrenia sťažnosti alebo prekontrolovania sťažnosti v zmysle všeobecne záväzných právnych predpisov a interných predpisov, **ktoré jej na prešetrenie pridelil riaditeľ agentúry**,
b) zabezpečuje oddeleniu kontroly alebo spravidla prostredníctvom oddelenia kontroly, inému orgánu verejnej správy, ktorý sťažnosť vybavuje doklady, iné písomnosti, vyjadrenia, informácie, údaje potrebné na vybavenie sťažnosti, ako aj ďalšiu nevyhnutnú súčinnosť.

Vedúci zamestnanec organizačnej zložky, v ktorom sa sťažnosť prešetrovala, v prípade zistenia nedostatkov v lehote určenej príslušným zamestnancom, ktorý sťažnosť prešetroval je povinný:

1. určiť osobu zodpovednú za zistené nedostatky,
2. prijať opatrenia na odstránenie zistených nedostatkov a príčin ich vzniku,
3. predložiť prijaté opatrenia príslušnému zamestnancovi prešetrujúcemu sťažnosť,
4. predložiť príslušnému zamestnancovi prešetrujúcemu sťažnosť správu o splnení opatrení a uplatnení právnej zodpovednosti
5. písomne v určenej lehote oznámiť príslušnému zamestnancovi prešetrujúcemu sťažnosť skutočnosti podľa bodu 1 až 4.

Príslušný zamestnanec prešetrujúci sťažnosť zabezpečí povinnosť oznámiť sťažovateľovi prijaté opatrenia.

4 Podávanie a prijímanie sťažností

4.1 Podávanie sťažností

Sťažnosť možno podať písomne, ústne do záznamu, telefaxom alebo elektronickou poštou.

4.1.1 Ústna sťažnosť

Zamestnanec agentúry vyhotoví o ústnej sťažnosti, ktorú nemožno vybaviť ihneď pri jej podaní, písomný záznam o ústnej sťažnosti (ďalej len „záznam“). Záznam tvorí prílohu č. 2 tejto smernice.

Okrem náležitostí sťažnosti uvedených v diely 7 tejto smernice, záznam obsahuje aj:

- deň a hodinu jeho vyhotovenia,
- názov a adresu organizačnej zložky agentúry,
- mená a priezviská zamestnancov, ktorí záznam vyhotovili,
- mená a priezviská zamestnancov, ktorí boli prítomní pri ústnom podaní sťažnosti.

Zamestnanec agentúry nie je povinný záznam vyhotoviť, ak s ním sťažovateľ pri ústnom podávaní sťažnosti

- nespolupracuje alebo
- sa domáha činnosti agentúry v rozpore s právnymi predpismi.

Ak sťažovateľ odmietne vyhotovenie záznamu, zamestnanec takúto sťažnosť neprijme. Ak sťažovateľ odmietne záznam podpísať, zamestnanec záznam odloží s poznámkou o odmietnutí podpísania a postúpi ho na oddelenie kontroly.

Primerane sa postupuje podľa oddielu 4.2 Prijímanie sťažností tejto smernice.

4.1. 2 Písomná sťažnosť

Sťažnosť podaná agentúre 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.

Ak písomné potvrdenie obsahuje iné údaje než sťažnosť podaná telefaxom alebo elektronickou poštou, príslušný zamestnanec sťažnosť podanú telefaxom alebo elektronickou poštou odloží.

Sťažnosť podaná agentúre elektronickou poštou so zaručeným elektronickým podpisom sa považuje za písomnú sťažnosť.

Podanie formou elektronického nosiča dát sa nepovažuje za sťažnosť.

4.2 Prijímanie sťažností

Agentúra a jej zamestnanci sú povinní sťažnosť prijať.

Sťažnosť je povinný prijať ktorýkoľvek zamestnanec agentúry. Zamestnanec, ktorý sťažnosť prijal, je povinný ju bezodkladne zaevidovať do MIS-u a postúpiť ju oddeleniu kontroly.

V prípade, že sťažnosť bola podaná elektronickou poštou na inú e-mailovú adresu, zamestnanec ju bezodkladne postúpi do e-mailovej schránky s adresou staznosti@apvv.sk .

Zamestnanec oddelenia kontroly bezodkladne informuje riaditeľa agentúry o prijatej sťažnosti. Týmto nie je dotknutý diel 3 tejto smernice.

Oddelenie kontroly, resp. riaditeľom poverený zamestnanec, ak agentúra nie je príslušná na vybavenie sťažnosti, najneskôr **do 10 pracovných dní** od doručenia sťažnosti túto postúpi orgánu verejnej správy príslušnému na jej vybavenie a zároveň o tom upovedomí sťažovateľa. Uvedený postup sa neuplatní pri utajení totožnosti sťažovateľa.

Prijímanie písomných sťažností doručených do agentúry zabezpečuje Odbor ekonomiky prostredníctvom podateľne agentúry. Po prijatí sťažnosti postupuje podľa druhého odseku tohto oddielu.

Ak zamestnanec organizačnej zložky agentúry, ktorej bolo doručené alebo pridelené podanie na vybavenie zistí, že podanie alebo jeho časť svojím obsahom spĺňa náležitosti sťažnosti, ďalej postupuje bezodkladne primerane podľa druhého odseku tohto oddielu. V tomto prípade je potrebné mať na zreteli **zákonom stanovenú lehotu na vybavenie sťažnosti, ktorá plynie odo dňa doručenia sťažnosti agentúre na jej vybavenie a nie organizačnej zložke.** Obdobne postupuje zamestnanec agentúry, ktorému bolo doručené podanie priamo na meno a zistí, že podanie alebo jeho časť svojím obsahom spĺňa náležitosti sťažnosti.

5 Odloženie sťažnosti

Odloženou sťažnosťou je sťažnosť, ktorú príslušný zamestnanec odloží, ak

1. neobsahuj identifikačné údaje sťažovateľa podľa zákona o sťažnostiach (anonymná sťažnosť),
2. je z nej zrejmé, že vo veci, ktorá je predmetom sťažnosti, koná súd, prokuratúra alebo iný orgán činný v trestnom konaní,
3. zistí, že sťažnosť sa týka inej osoby, než ktorá ju podala a nie je priložené splnomocnenie (určeného zástupcu),
4. od udalosti, ktorej sa predmet sťažnosti týka, uplynulo v deň jej doručenia viac než päť rokov,
5. ide o ďalšiu opakovanú sťažnosť,
6. mu bola zaslaná na vedomie,
7. sťažovateľ neposkytol spoluprácu alebo ak spoluprácu neposkytol v určenej lehote,
8. sťažovateľ sťažnosť pred jej vybavením písomne vezme späť,
9. sťažovateľ písomne agentúre pred vybavením sťažnosti oznámi , že netrvá na jej vybavení,
10. sťažnosť doručená telefaxom alebo elektronickou poštou nebola sťažovateľom do 5 pracovných dní od jej podania písomne potvrdená podpisom,
11. ak písomné potvrdenie sťažnosti obsahuje aj iné údaje než sťažnosť podaná telefaxom alebo elektronickou poštou.

O odložení sťažnosti a dôvodoch jej odloženia podľa bodu 2 až 5 príslušný zamestnanec sťažovateľa písomne upovedomí **do 10 pracovných dní** od odloženia sťažnosti.

V ostatných bodoch (1, 6 až 11) sa odloženie sťažnosti vykoná tak, že zamestnanec príslušný na prešetrenie sťažnosti vyznačí dôvod jej odloženia v poznámke sťažnostného spisového obalu, pripojí svoj podpis a dátum a predloží ho zamestnancovi príslušnému na vybavenie sťažnosti na schválenie. Schválenie odloženia sťažnosti potvrdí tento zamestnanec svojím podpisom s uvedením dátumu schválenia.

6 Evidencia sťažností

Centrálna evidencia sťažností podľa zákona o sťažnostiach je vedená na oddelení kontroly oddelene od evidencie ostatných písomností.

Sťažnosť, ktorú prešetruje riaditeľom agentúry poverený zamestnanec inej organizačnej zložky, je povinný ju predložiť, ihneď po jej pridelení na prešetrenie, na zaevidovanie do centrálnej evidencie sťažností a po jej vybavení odovzdať kompletný sťažnostný spisový obal oddeleniu kontroly, ktoré ho uchováva podľa osobitných predpisov.

Centrálna evidencia sťažností obsahuje najmä

a) poradové číslo,
b) dátum doručenia a dátum zapísania sťažnosti, opakovanej sťažnosti a ďalšej opakovanej sťažnosti,,
c) spisovú značku,
d) meno, priezvisko a adresu trvalého alebo prechodného pobyt sťažovateľa alebo názov, sídlo, meno a priezvisko osoby oprávnenej konať za právnickú osobu,
e) predmet sťažnosti,
f) dátum pridelenia sťažnosti na prešetrenie a komu bola pridelená,
g) výsledok prešetrenia sťažnosti,
h) prijaté opatrenia a termíny ich splnenia,
i) dátum vybavenia sťažnosti, opakovanej sťažnosti alebo odloženia ďalšej opakovanej sťažnosti,
j) výsledok prekontrolovania predchádzajúcej sťažnosti alebo prešetrenia opakovanej sťažnosti,
k) dátum postúpenia sťažnosti orgánu príslušnému na jej vybavenie, dôvody, pre ktoré orgán verejnej správy sťažnosť odložil,
l) poznámku.

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

Sťažnosť, ktorá je evidovaná v centrálnej evidencii iného vybavujúceho orgánu verejnej správy, a je postúpená len so žiadosťou o súčinnosť, sa nezapisuje do centrálnej evidencie sťažností agentúry.

7 Posudzovanie obsahu podania

Po doručení podania je podanie nutné posúdiť podľa obsahu t. j. či ide o sťažnosť.

Sťažnosť musí obsahovať tieto náležitosti:

- meno a priezvisko sťažovateľa,
- adresu trvalého pobytu alebo prechodného pobytu sťažovateľa,

Ak sťažnosť podáva právnická osoba, musí obsahovať:

- jej názov,
- sídlo,
- meno a priezvisko osoby oprávnenej za ňu konať (štatutára).

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“)

- musí byť sťažovateľom podpísaná.

Sťažnosťou nie je podanie, ktoré:

a) má charakter dopytu (kladie otázky), vyjadrenia, názoru, žiadosti, podnetu alebo návrhu a nie je v ňom jednoznačne vyjadrené, ochrany akého svojho práva alebo právnom 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. súdna žaloba, podnet na začatie trestného stíhania, vykonanie inšpekcie, dohľadu, dozoru),
c) je sťažnosťou podľa osobitného predpisu (napr. postup platiteľa dane) alebo
d) smeruje proti rozhodnutie orgánu verejnej správy vydaného v konaní podľa iného osobitného predpisu.

Sťažnosťou nie je ani podanie:

e) agentúre, v ktorom upozorňuje na nedostatky v činnosti iného orgánu verejnej správy,
f) osoby poverenej súdom na výkon verejnej moci.

Príslušný zamestnanec podanie označené ako sťažnosť vráti tomu, kto ho podal, bezodkladne po tom, čo zistí, že nie je sťažnosťou podľa písm. a), b), d) až f), **najneskôr do 30 pracovných dní** od jeho doručenia, s uvedením dôvodu.

Agentúra takéto podanie nevráti, ak je ho príslušný vybaviť podľa iného právneho predpisu.

Podanie podľa písm. c) tohto dielu postúpi agentúra **najneskôr do 10 pracovných dní** od jeho doručenia agentúre tomu, kto je na jeho vybavenie príslušný podľa osobitného predpisu a súčasne to oznámi tomu, kto ho podal.

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

7.1 Spolupráca sťažovateľa

Ak sťažnosť nie je čitateľná a zrozumiteľná, neobsahuje informácie proti komu smeruje, na aké nedostatky poukazuje a čoho sa sťažovateľ domáha, nie je podpísaná alebo ak chýbajú informácie potrebné na jej prešetrenie, príslušný zamestnanec prešetrujúci sťažnosť je oprávnený v nevyhnutnom rozsahu písomne vyzvať sťažovateľa na spoluprácu.

Lehota na poskytnutie spolupráce sťažovateľa je **10 pracovných dní** od doručenia písomnej výzvy sťažovateľovi.

Súčasne sa sťažovateľ poučí, že ak v uvedenej lehote nedoplní svoju sťažnosť, resp. neposkytne spoluprácu, sťažnosť orgán verejnej správy odloží.

Výzva sa zasiela sťažovateľovi na doručenku do vlastných rúk.

Sťažovateľ môže v odôvodnených prípadoch, ak preukáže, že lehota na poskytnutie spolupráce nie je dostatočná, písomne požiadať o jej primerané predĺženie.

Ak sťažovateľ preukáže, že z objektívnych dôvodov nemohol v čase, keby ho agentúra vyzvala, spoluprácu poskytnúť, môže mu príslušný zamestnanec určiť novú lehotu na poskytnutie spolupráce.

Bez poskytnutia potrebnej spolupráce príslušný zamestnanec vo vybavovaní sťažnosti pokračuje, iba ak je to možné.

Výsledok prešetrenia takejto sťažnosti orgán verejnej správy sťažovateľovi **neoznámi.**

7. 2. Súčinnosť orgánov verejnej správy

Agentúra je povinná poskytnúť orgánu verejnej správy príslušnému na vybavenie sťažnosti doklady, iné písomnosti, vyjadrenia, informácie, údaje potrebné na vybavovanie sťažností, ako aj ďalšiu nevyhnutnú súčinnosť, ak osobitný predpis neustanovuje inak (napr. zákon o ochrane utajovaných skutočností)

Agentúra poskytne súčinnosť najneskôr **do 10 pracovných dní** od doručenia žiadosti o súčinnosť.

Agentúra môže požiadať o súčinnosť orgán verejnej správy pri vybavovaní sťažnosti.

Pri vybavovaní sťažnosti možno požadovať súčinnosť aj od iných osôb s ich súhlasom, ak osobitný predpis neustanovuje inak (napr. zákon o ochrane utajovaných skutočností).

Neposkytnutie súčinnosti orgánu verejnej správy nie je dôvodom na odloženie sťažnosti.

Príslušný zamestnanec je povinný sťažnosť vybaviť aj v prípade, ak nebola na základe jeho žiadosti poskytnutá súčinnosť iného orgánu verejnej správy. Agentúra však môže pristúpiť k poriadkovému opatreniu a začať konanie vo veci uloženia poriadkovej pokuty.

8 Prešetrovanie sťažnosti, lehoty na vybavenie sťažnosti, utajenie totožnosti sťažovateľa

8.1 Vybavovanie sťažnosti

8.1.1 Oboznamovanie s obsahom sťažnosti

Za účelom objektívneho prešetrenia sťažnosti musí byť ten, proti komu sťažnosť smeruje, oboznámený s obsahom sťažnosti v takom rozsahu a čase, aby sa prešetrovanie sťažnosti nemohlo zmariť.

Zároveň je potrebné umožniť mu:

- vyjadriť sa k sťažnosti,
- predkladať doklady, písomnosti, informácie a údaje potrebné na vybavenie sťažnosti.

8.1.2 Prešetrovanie sťažnosti

Prešetrovanie sťažnosti je činnosť, ktorým 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.

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 (napr. „tvrdenie proti tvrdeniu“), príslušný zamestnanec prešetrujúci sťažnosť to uvedie v zápisnici o prešetrení sťažnosti a oznámi sťažovateľovi.

Sťažnosť je prešetrená prerokovaním zápisnice o prešetrení sťažnosti. Ak ju nemožno prerokovať, sťažnosť je prešetrená doručením jedného vyhotovenia zápisnice o prešetrení sťažnosti orgánu verejnej správy, v ktorom bola sťažnosť prešetrovala.

8.1.3 Zápisnica o prešetrení sťažnosti

Príslušný zamestnanec, ktorý sťažnosť vybavuje, vyhotoví zápisnicu o prešetrení sťažnosti (ďalej len „zápisnica“) , ktorej vzor je prílohou č. 3 tejto smernice.

Zápisnica obsahuje najmä:

a) označenie orgánu verejnej správy príslušného na vybavenie sťažnosti,
b) predmet sťažnosti,
c) označenie organizačnej zložky, v ktorej sa sťažnosť prešetrovala,
d) obdobie prešetrovania sťažnosti,
e) preukázané zistenia,
f) dátum vyhotovenia zápisnice,
g) mená, priezviská a podpisy zamestnancov, ktorí sťažnosť prešetrili,

h) meno, priezvisko a podpis vedúceho organizačnej zložky, v ktorej sa sťažnosť prešetrovala, alebo ním splnomocneného zástupcu,
i) povinnosť vedúceho organizačnej zložky, v ktorej sa sťažnosť prešetrovala, alebo ním splnomocneného zástupcu, v prípade zistenia nedostatkov v lehote určenej zamestnancom, ktorý sťažnosť prešetroval,
    1. určiť osobu zodpovednú za zistené nedostatky,
    2. prijať opatrenia na odstránenie zistených nedostatkov a príčin ich vzniku,
    3. predložiť prijaté opatrenia orgánu prešetrujúcemu sťažnosť,
    4. predložiť orgánu prešetrujúcemu sťažnosť správu o splnení opatrení a uplatnení právnej zodpovednosti,
    5. ak nie je totožnosť sťažovateľa utajená, oznámiť mu prijaté opatrenia prostredníctvom oddelenia kontroly; ak je totožnosť sťažovateľa utajená, oznámiť mu prijaté opatrenia prostredníctvom orgánu verejnej správy príslušného na vybavenie sťažnosti,
j) potvrdenie o odovzdaní a prevzatí dokladov

So zápisnicou o prešetrení sťažnosti je oboznámený vedúci organizačnej zložky, resp. ním splnomocnený zástupca, v ktorej sa sťažnosť prešetrovala.

Ak sa vedúci organizačnej zložky, v ktorej sa sťažnosť prešetrovala, alebo ním splnomocnený zástupca odmietne oboznámiť so zápisnicou, splniť povinnosti podľa písm. i) vyššie uvedeného odseku, alebo ak zápisnicu odmietne podpísať, príslušný zamestnanec, ktorý sťažnosť prešetroval, uvedie tieto skutočnosti v zápisnici.

8.1.4 Oznámenie výsledku prešetrenia sťažnosti

Sťažnosť je vybavená odoslaním písomného oznámenia o výsledku jej prešetrenia sťažovateľovi.

V oznámení sa uvedie:

- či je sťažnosť opodstatnená alebo neopodstatnená,
- odôvodnenie výsledku prešetrenia sťažnosti, ktoré vychádza zo zápisnice.

Ak je sťažnosť opodstatnená, v oznámení sa uvedie, že organizačnej zložke, v ktorej sa sťažnosť prešetrovala bola uložená povinnosť podľa § 19 ods. 1 písm. i) zákona o sťažnostiach.

Ak opatrenia boli prijaté a predložené príslušnému zamestnancovi vybavujúcemu sťažnosť v lehote na vybavenie sťažnosti, oznámenie obsahuje aj prijaté opatrenia. V prípade, že opatrenia budú prijaté a predložené príslušnému zamestnancovi vybavujúcemu sťažnosť po lehote na vybavenie sťažnosti, prijaté opatrenia sa oznámia sťažovateľovi prostredníctvom oddelenia kontroly **do 10 pracovných dní** odo dňa ich doručenia príslušnému zamestnancovi.

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.

Bez poskytnutia potrebnej spolupráce sťažovateľom agentúra vo vybavovaní sťažnosti pokračuje, iba ak je to možné, pričom výsledok prešetrenia takejto sťažnosti agentúra sťažovateľovi neoznámi.

8.1.5 Opakovaná sťažnosť a ďalšia opakovaná sťažnosť

Opakovaná sťažnosť a ďalšia opakovaná sťažnosť je sťažnosť toho istého sťažovateľa, v tej istej veci, ak v nej neuvádza nové skutočnosti.

Na vybavenie opakovanej sťažnosti je príslušný zamestnanec, ktorý predchádzajúcu sťažnosť vybavil, ak to nie je v rozpore s dielom 2 Zásady tejto smernice.

Zamestnanec **prekontroluje** správnosť vybavenia predchádzajúcej sťažnosti, o čom vyhotoví záznam.

Pri vyhotovení záznamu postupuje primerane ako pri vyhotovovaní zápisnice o prešetrení sťažnosti.

Ďalšia opakovaná sťažnosť sa neprešetruje ani nekontroluje ale sa odloží podľa § 6 ods. 1 písm. e) zákona o sťažnostiach.

Ak bola predchádzajúca sťažnosť vybavená správne, agentúra túto skutočnosť oznámi sťažovateľovi s odôvodnením a poučením, že ďalšie opakované sťažnosti odloží.

Ak sa prekontrolovaním vybavenia predchádzajúcej sťažnosti zistí, že nebola vybavená správne, agentúra opakovanú sťažnosť prešetrí a vybaví.

Sťažnosť iného sťažovateľa v tej istej veci, ktorú orgán verejnej správy už vybavil, sa neprešetruje. Výsledok jej prešetrenia sa oznámi sťažovateľovi.

Opakovanú sťažnosť je orgán verejnej správy povinný vybaviť v lehote na vybavenie sťažnosti.

8.1.6 Sťažnosť proti vybavovaniu sťažnosti a sťažnosť proti odloženú sťažnosti

Sťažnosť, v ktorej sťažovateľ vyjadruje nesúhlas s vybavovaním alebo odložením svojej predchádzajúcej sťažnosti je novou sťažnosťou proti postupu agentúry pri vybavovaní sťažnosti alebo pri odložení sťažnosti.

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

Sťažnosť podľa prvého odseku tohto pododdielu je príslušné vybaviť MŠVVaŠ SR, vzhľadom k tomu, že ide o sťažnosť, ktorá smeruje proti riaditeľovi agentúry, ktorý vybavoval (podpísal oznámenie o výsledku prešetrenia) sťažnosť.

8.2 Lehoty na vybavenie sťažnosti

Príslušný zamestnanec je povinný sťažnosť vybaviť **do 60 pracovných dní**.

Ak je sťažnosť náročná na prešetrenie, môže riaditeľ agentúry alebo ním splnomocnený zástupca, ktorým je zástupca riaditeľa agentúry, lehotu predĺžiť **pred jej uplynutím o 30 pracovných dní.**

Lehotu nemôže predĺžiť splnomocnený zástupca, ktorý sťažnosť prešetruje.

Predĺženie lehoty na prešetrenie sťažnosti sa oznamuje sťažovateľovi bezodkladne, písomne, s uvedením dôvodu.

Lehota na vybavenie sťažnosti začína plynúť prvým pracovným dňom nasledujúcim po dni jej doručenia agentúre. Lehota končí uplynutím posledného dňa lehoty.

V prípade sporu o príslušnosť, lehota na vybavenie sťažnosti začína plynúť prvým pracovným dňom nasledujúcim po dni doručenia rozhodnutia najbližšieho spoločného nadriadeného orgánu alebo ústredného orgánu štátnej správy pre kontrolu vybavovania sťažnosti (Úradu vlády SR).

Lehota na vybavenie sťažnosti podanej telefaxom alebo elektronickou poštou začína plynúť prvým pracovným dňom nasledujúcim po dni doručenia písomného potvrdenia sťažnosti.

Ak si vybavenie sťažnosti vyžaduje súčinnosť iného orgánu verejnej správy, alebo iných osôb, v čase od odoslania žiadosti o poskytnutie súčinnosti do jej poskytnutia lehota na vybavenie sťažnosti neplynie. Prerušenie plynutia lehoty sa písomne oznámi sťažovateľovi.

Ak si vybavenie sťažnosti vyžaduje spoluprácu sťažovateľa, v čase od odoslania výzvy na poskytnutie spolupráce do jej poskytnutia lehota na vybavenie sťažnosti neplynie.

8.3 Utajenie totožnosti sťažovateľa

Ak sťažovateľ požiadal, aby sa jeho totožnosť utajila alebo ak je jej utajenie v záujme vybavenia sťažnosti, pri prešetrovaní takejto sťažnosti sa používa jej odpis, alebo, 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.

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 je potrebné poučiť, že vo vybavovaní sťažnosti sa bude pokračovať len vtedy, ak v určenej lehote písomne udelí súhlas s uvedením potrebného údaja o svojej osobe.

Sťažnosť, v ktorej sťažovateľ požiadal o utajenie svojej totožnosti, na ktorej vybavenie agentúra nie je príslušná**, najneskôr do 10 pracovných dní** od jeho doručenia vráti sťažovateľovi s uvedením dôvodu, ktorým je ochrana jeho záujmov.

9 Kontrola vybavovania sťažností, poriadková pokuta

9.1 Kontrola vybavovania sťažností

Oddelenie kontroly je oprávnené kontrolovať, či sa opatrenia prijaté na odstránenie nedostatkov a príčin ich vzniku riadne plnia.

9.2 Poriadková pokuta

Orgánu verejnej správy, ktorý neplní povinnosti podľa zákona o sťažnostiach a tým sťažuje vybavovanie sťažnosti, marí jej vybavovanie alebo nápravu nedostatkov, môže orgán verejnej správy príslušný na vybavenie sťažnosti uložiť poriadkovú pokutu do výšky 650 eur.

Pri určení výšky poriadkovej pokuty prihliada na mieru sťaženia alebo marenia vybavovania sťažností alebo nápravu nedostatkov.

Poriadkovú pokutu možno, ak nebola povinnosť napriek jej uloženiu splnená, uložiť opakovane, do úhrnnej výšky 6 500 eur.

Konanie o uložení poriadkovej pokuty možno začať do troch mesiacov odo dňa zistenia porušenia povinnosti, najneskôr do jedného roka od porušenia povinnosti.

Na konanie o uložení poriadkovej pokuty sa vzťahuje zákon č. 71/1967 Zb. o správnom konaní (správny poriadok) v znení neskorších predpisov.

Poriadková pokuta je príjmom štátneho rozpočtu.

10 Petície

Na prijímanie, evidovanie, vybavovanie a kontrolu vybavovania petícií sa primerane použijú ustanovenia tejto smernice.

10.1 Vybavovanie petícií

Petícia nesmie vyzývať k porušovaniu ústavy a zákonov, popieraniu alebo obmedzovaniu osobných, politických alebo iných práv osôb pre ich národnosť, pohlavie, rasu, pôvod, politické alebo iné zmýšľanie, náboženské vyznanie a sociálne postavenie, alebo k roznecovaniu nenávisti a neznášanlivosti z týchto dôvodov alebo k násiliu alebo hrubej neslušnosti. Petícia nesmie zasahovať do nezávislosti súdov.

Právo podať petíciu má každá fyzická osoba, právnická osoba, a to aj formou zhromaždenia. Petícia musí mať písomnú formu. Petícia podaná fyzickou osobou musí obsahovať čitateľné meno, priezvisko, adresu trvalého pobytu a jej podpis. Petícia podaná právnickou osobou musí obsahovať názov, sídlo právnickej osoby, meno, priezvisko a adresu trvalého pobytu osoby oprávnenej konať v jej mene. Petícia podaná zhromaždením musí obsahovať, z akého zhromaždenia vzišla, ako ju zhromaždenia schválilo a identifikačné údaje o zvolávateľovi zhromaždenia, ktorým sa rozumie petičný výbor.
Petície sú povinné prijímať všetky organizačné zložky agentúry. Organizačná zložka, ktorá petíciu prijala, je povinná ju bezodkladne postúpiť riaditeľovi agentúry.

Petíciu v centrálnej evidencii eviduje oddelenie kontroly. Centrálna evidencia petícií je vedená v osobitnom denníku oddelene od centrálnej evidencie sťažností a oddelene od ostatných písomností.

V prípade vecných nedostatkov petície, ktoré neumožňujú jej prešetrenie, organizačná zložka, ktorá petíciu prešetruje vyzve osobu, ktorá petíciu podala, aby ich odstránila v určenej lehote, najneskôr **do 30 dní** od vyzvania. Ak osoba, ktorá petíciu podala, nedostatky v tejto lehote neodstráni, petícia sa neprešetruje a nevybavuje. O tejto skutočnosti musí byť osoba vo výzve poučená.

Organizačná zložka, ktorá petíciu prešetruje, je povinná prešetriť a vybaviť petíciu tak, aby zistila skutočný stav veci, jeho súlad alebo rozpor s právnymi predpismi a verejným alebo iným spoločenským záujmom. Výsledok vybavenia petície písomne oznámi **do 30 dní** od doručenia petície alebo od odstránenia nedostatkov osobe, ktorá podala petíciu, alebo určenej osobe pre

styk s orgánom verejnej správy. Ak nie je možné vybaviť petíciu do 30 dní, môže riaditeľ agentúry rozhodnúť o predĺžení lehoty na vybavenie o ďalších 30 dní. O predĺžení lehoty na vybavenie petície sa písomne musí upovedomiť osoba, ktorá petíciu podala. Organizačná zložka, ktorá petíciu prešetruje, vyhotoví o prešetrení petície zápisnicu, ktorej vzor je uvedený v prílohe č. 4 tejto smernice.

Pri opakovanom podaní petície v tej istej veci, ak neobsahuje nové skutočnosti, organizačná zložka vybavujúca petíciu oznámi tomu, kto petíciu podal, stanovisko a spôsob vybavenia pôvodnej petície. Pri hromadnom podávaní petícií, tak môže urobiť vo verejných informačných prostriedkoch (napr. internetová stránka agentúry, tlač).

Na prijímanie, evidovanie, vybavovanie a kontrolu vybavovania petícií sa primerane použijú ustanovenia o prijímaní, evidovaní, vybavovaní a kontrole vybavovania sťažností tak, aby neboli v rozpore s petičným zákonom.

10.2 Príslušnosť na vybavenie petície

Ak organizačná zložka, ktorej bola pridelená petícia na prešetrenie zistí, že z obsahu petície vyplýva, že nie je príslušná ju vybaviť, petíciu **do 10 dní** postúpi príslušnému orgánu verejnej správy a oznámi to tomu, kto petíciu podal.

Ak vznikne spor o príslušnosť na vybavenie petície, agentúra ju bez zbytočného odkladu postúpi na rozhodnutie ústrednému orgánu štátnej správy pre petície. Tento môže rozhodnúť, že petíciu vybaví aj sám.

11 Rozborová činnosť

Oddelenie kontroly spracúva správu za príslušný rok v termíne a štruktúre určenom MŠVVaŠ SR, ktorú jej predkladá prostredníctvom riaditeľa agentúry.

Spoločné ustanovenia

Riaditeľ agentúry je povinný vytvárať vhodné materiálne, technické a personálne podmienky na správne a včasné prešetrenie a vybavenie sťažností a petícií.

Trovy, ktoré vznikli sťažovateľovi v súvislosti s podaním, prešetrením a vybavením sťažnosti alebo petície znáša sťažovateľ.

Trovy, ktoré vznikli agentúre pri podaní, prešetrení a vybavení sťažnosti alebo petície, znáša agentúra.

Prechodné ustanovenia

Oddelenie informačných systémov zriadi ku dňu účinnosti tejto smernice na webe http://www.apvv.sk/agentura/styk-s-verejnostou e-mailovú schránku staznosti@apvv.sk, prístup do e-mailovej schránky majú všetci zamestnanci oddelenia kontroly a sú zodpovední za jej vecnú správu.

Záverečné ustanovenie

Táto smernica nadobúda účinnosť dňa 1. augusta 2010.

Prílohy

1. Sťažnostný spisový obal
2. Záznam o podaní ústnej sťažnosti
3. Zápisnica o prešetrení sťažnosti
4. Zápisnica o prešetrení petície