



Smernica č. 2/2020

prednostu Okresného úradu Svidník na prijímanie, evidovanie, prešetrovanie a oznamovanie prešetrenia alebo prekontrolovanie sťažnosti podľa zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov v podmienkach Okresného úradu Svidník

Prednosta Okresného úradu Svidník

podľa § 11 ods. 1 zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach v znení neskorších právnych predpisov (ďalej len „zákon o sťažnostiach“) a v súlade so Smernicou č. 14 Ministerstva vnútra SR zo dňa 22. januára 2018, ktorou sa upravujú podrobnosti o vnútornej organizácii okresného úradu v znení smernice Ministerstva vnútra Slovenskej republiky č. 92/2018 a smernice Ministerstva vnútra Slovenskej republiky č. 175/2019 a Operatívny pokynom pre okresné úrady zo dňa 30. decembra 2019, čiastka 8, ročník 2019 – XVII/2/2019 Prehľad činností okresného úradu a XVII/1/2020, ktorým sa dopĺňa Prehľad činností XVII/2/2020

vydáva

túto Smernicu o vybavovaní sťažností v podmienkach Okresného úradu Svidník.

Čl. 1 Úvodné ustanovenia

Účelom tejto smernice je upraviť postup pri podávaní, prijímaní, evidovaní, prešetrovaní a písomnom oznámení výsledku prešetrovania sťažnosti alebo prekontrolovania sťažnosti na okresnom úrade podľa zákona o sťažnostiach a súvisiacich všeobecne záväzných právnych predpisov.

Čl. 2 Vymedzenie pojmov

1. Okresný úrad je miestny orgán štátnej správy. Okresný úrad je preddavková organizácia Ministerstva vnútra Slovenskej republiky.
2. Okresný úrad riadi a za jeho činnosť zodpovedá prednosta okresného úradu.
3. Štátnu správu vykonávajú odbory okresného úradu. Podrobnosti o vnútornej organizácii okresného úradu sú upravené smernicou ministerstva vnútra
4. Osobným podaním sa rozumie:
 - a) sťažnosť podaná v listinnej alebo elektronickej podobe
 - b) oznámenie (podanie) podané ústne, telefonicky, elektronickej poštou na okresnom úrade.
5. E-mailovou adresou určenou na prijímanie osobných podaní elektronickej poštou fyzickej alebo právnickej osoby je prednosta.sk@minv.sk.
6. Podľa § 3 ods. 1 zákona o sťažnostiach, sťažnosť je podanie fyzickej osoby, alebo právnickej osoby (ďalej len „sťažovateľ“), ktorým
 - sa domáha ochrany svojich práv alebo právom chránených záujmov, o ktorých sa domnieva, že boli porušené činnosťou alebo nečinnosťou (ďalej len „činnosť“) okresného úradu,
 - poukazuje na konkrétne nedostatky, najmä na porušenie právnych predpisov, ktorých odstránenie je v pôsobnosti okresného úradu.

Čl. 3

Zásady posudzovania sťažnosti

1. Podľa § 3 ods. 2 zákona o sťažnostiach podanie sa posudzuje podľa obsahu.
2. Sťažnosťou nie je podanie (§ 4 ods. 1 a 2 zákona o sťažnostiach), ktoré
 - má charakter dopytu, vyjadrenia, názoru, žiadosti, podnetu alebo návrhu,
 - poukazuje na konkrétne nedostatky v činnosti okresného úradu, ktorých odstránenie alebo vybavenie sa vykonáva iným spôsobom (napr. podaním žaloby alebo podnetom na začatie trestného stíhania, mimosúdne riešenie sporu a pod.)
 - je sťažnosťou podľa osobitného predpisu (napr. zákon štátnej služby a pod.)
 - smeruje proti rozhodnutiu odboru okresného úradu vydanému v správnom konaní alebo inom podobnom konaní,
 - smeruje proti záverom kontroly, auditu, dohľadu, dozoru alebo inšpekcie podľa osobitného predpisu (napr. zákon o kontrole v štátnej správe a pod.)
 - 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 (napr. zákon o ochrane utajovaných skutočností),
 - upozorňuje na nedostatky v činnosti iného orgánu verejnej správy, ako aj podanie osoby poverenej súdom na výkon verejnej moci.
3. Podanie označené ako sťažnosť sa zakladá do sťažnostného spisového obalu vrátane všetkých dokumentov súvisiacich s podaním, prešetrovaním, vybavovaním a vybavením podania.
4. Podanie sťažnosti sa nesmie stať podnetom ani dôvodom na vyvodzovanie dôsledkov, ktoré by sťažovateľovi spôsobili akúkoľvek ujmu.
5. Ak si sťažovateľ zvolí zástupcu, ktorý v jeho mene podáva sťažnosť, súčasťou sťažnosti musí byť písomné splnomocnenie s osvedčeným podpisom zastupovať sťažovateľa pri podaní sťažnosti a pri úkonoch súvisiacich s vybavovaním sťažnosti.
6. Sťažnosť adresovaná zamestnancovi alebo prednostovi okresného úradu je sťažnosťou podanou okresnému úradu.

Čl. 4

Príslušnosť a vybavovanie sťažností

1. Na vybavenie sťažnosti a opakovanej sťažnosti podľa zákona o sťažnostiach je príslušný prednosta okresného úradu.
2. V záujme včasného prešetrenia a vybavenia sťažnosti je touto smernicou právomoc prednostu na vybavovanie sťažností delegovať na vedúcu organizačného odboru, ktorá môže v záujme objektívneho prešetrenia sťažnosti zostaviť so súhlasom prednostu okresného úradu komisiu na prešetrovanie sťažnosti.
3. Komisia musí mať minimálne 3 členov z radov zamestnancov úradu.

4. Za správne a včasné prešetrenie sťažností sú zodpovední zamestnanci okresného úradu, ktorí sťažnosť vybavujú, alebo komisia, ktorá bude zriadená za účelom prešetrenia sťažnosti.
5. Pri vybavovaní opakovanej sťažnosti a sťažnosti proti vybaveniu sťažnosti sa postupuje podľa § 21 a § 22 zákona o sťažnostiach.

Čl. 5

Posudzovanie obsahu podania

1. Ak podanie označené ako sťažnosť (§ 4 ods. 3 zákona o sťažnostiach) okresný úrad odloží, toho, kto podanie podal písomne, upovedomí do 15 pracovných dní od doručenia podania s uvedením dôvodu odkladu. Okresný úrad podanie neodloží, ak je príslušný podanie vybaviť podľa osobitného predpisu.
2. Podanie (podľa § 4 ods. 1 písm. c) okresný úrad vybaví podľa osobitného predpisu. Ak nie je príslušný na jeho vybavenie, postúpi orgánu verejnej správy, ktorý je podľa osobitného predpisu príslušný na jeho vybavenie. Súčasne tomu, kto podanie podal, oznámi postúpenie do 10 pracovných dní od jeho doručenia.
3. Podanie (podľa § 4 ods. 1 písm. d) z ktorého je zrejmé, že smeruje proti rozhodnutiu, ktoré nie je právoplatné, okresný úrad vybaví podľa osobitného predpisu. Ak na vybavenie podania nie je príslušný okresný úrad, postúpi podanie do 5 pracovných od jeho doručenia orgánu, ktorý napadnuté rozhodnutie vydal, o čom upovedomí toho, kto podanie podal.

Čl. 6

Podávanie a odloženie sťažnosti

1. Sťažnosť musí byť písomná a možno ju podať v listinnej podobe alebo v elektronickej podobe.
2. Sťažnosť musí obsahovať meno, priezvisko a adresu pobytu sťažovateľa. Ak sťažnosť podáva právnická osoba, musí obsahovať jej názov, sídlo, meno a priezvisko osoby oprávnenej za ňu konať.
3. Sťažnosť musí byť čitateľná, zrozumiteľná, jednoznačne musí byť zrejmé proti komu smeruje, na aké nedostatky poukazuje a čoho sa sťažovateľ domáha.
4. Sťažnosť:
 - v listinnej podobe musí obsahovať vlastnoručný podpis sťažovateľa.
 - v elektronickej podobe musí byť sťažovateľom autorizovaná kvalifikovaným elektronickým podpisom, to neplatí, ak sťažnosť bola odoslaná prostredníctvom prístupového miesta, ktoré vyžaduje úspešnú autentifikáciu sťažovateľa.

5. Ak je sťažnosť podaná v elektronickej podobe, musí byť sťažovateľom autorizovaná. Neplatnosť tejto podmienky upravuje § 5 ods. 4 zákona o sťažnostiach. Sťažovateľ musí sťažnosť do 5 pracovných dní od jej podania potvrdiť vlastnoručným podpisom (prípadne kvalifikovaný elektronický podpis) inak sa sťažnosť odloží. O odložení sťažnosti a dôvodoch jej odloženia okresný úrad písomne upovedomí sťažovateľa do 15 pracovných dní od odloženia. Okresný úrad postupuje v súlade s ust. § 5 ods. 5 a 6 zákona o sťažnostiach.
6. Ak sa sťažovateľ dostaví na okresný úrad osobne podať sťažnosť, okresný úrad mu umožní, aby si sťažnosť vyhotovil v písomnej podobe. Ak sa na okresný úrad dostaví osoba, ktorej zdravotný stav bráni, aby si sťažnosť vyhotovila v listinnej podobe sama, za túto osobu vyhotoví sťažnosť zamestnanec okresného úradu.
7. Ak sťažnosť podalo viac sťažovateľov a nie je určené, komu sa majú písomnosti doručovať, okresný úrad písomnosti zašle sťažovateľovi, ktorý uvádza údaje ako prvý.
8. Pri odložení sťažnosti okresný úrad postupuje podľa § 6 zákona o sťažnostiach. O odložení sťažnosti okresný úrad informuje sťažovateľa v súlade s ustanoveniami zákona o sťažnostiach.

Čl. 7

Prijímanie a evidencia sťažností

1. Zamestnanci okresného úradu sú povinní sťažnosť prijať a odovzdať na organizačný odbor.
2. Ak sťažovateľ doručí poštou, elektronicke, prípadne osobne sťažnosť do podateľne, táto sťažnosť sa zaeviduje v programe Fabasoft a odovzdá do osobitnej evidencie na organizačný odbor.
3. Sťažnosti eviduje v evidencii sťažností oddelene od evidencie ostatných písomností organizačný odbor okresného úradu, kde zodpovedný zamestnanec posúdi podľa obsahu či podanie je alebo nie je sťažnosťou v zmysle zákona.
4. V prípade utajenia totožnosti sťažovateľa sa postupuje podľa § 8 zákona o sťažnostiach.
5. Zamestnanci okresného úradu sú povinní o skutočnostiach, ktoré sa dozvedeli pri prešetrovaní alebo vybavovaní sťažností zachovávať mlčanlivosť.
6. Sťažnosť nesmie vybavovať ani prešetrovať zamestnanec okresného úradu, proti ktorému sťažnosť smeruje. Ak sťažnosť smeruje proti vedúcemu zamestnancovi, nesmie ju vybavovať ani prešetrovať zamestnanec, ktorý je podriadený tomuto zamestnancovi.
7. Z vybavovania prešetrovania sťažnosti je vylúčený zamestnanec okresného úradu :
 - ktorý sa zúčastnil ako zamestnanec iného orgánu verejnej správy na činnosti, ktorá je predmetom sťažnosti,
 - o ktorého nezaujatosti možno mať pochybnosti vzhľadom na jeho pomer k sťažovateľovi, jeho zástupcovi, alebo predmetu sťažnosti.

Čl. 8

Lehoty na vybavenie sťažnosti

1. Lehota na vybavenie sťažnosti je do 60 pracovných dní.
2. Ak je sťažnosť náročná na prešetrenie, môže prednosta okresného úradu lehotu podľa odseku 1 predĺžiť pred jej uplynutím o 30 pracovných dní.
3. Predĺženie lehoty na vybavenie sťažnosti podľa predchádzajúceho odseku okresný úradu oznámi sťažovateľovi bezodkladne, písomne s uvedením dôvodu, prečo je predĺženie lehoty nevyhnutné.
4. Ustanovenia predchádzajúcich odsekov sa vzťahujú rovnako aj na vybavenie opakovanej sťažnosti a sťažnosti proti vybaveniu sťažnosti.
5. Lehota na vybavenie sťažnosti začína plynúť prvým pracovným dňom nasledujúcim po dni jej doručenia na okresný úrad. Lehota končí uplynutím posledného dňa lehoty.
6. Lehota na vybavenie sťažnosti podanej v elektronickej podobe, ktorá nie je autorizovaná podľa osobitného predpisu ani odoslaná prostredníctvom prístupového miesta, ktoré vyžaduje úspešnú autentifikáciu sťažovateľa, začína plynúť prvým pracovným dňom nasledujúcim po dni doručenia písomného potvrdenia sťažnosti.
7. 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 lehoty sa písomne oznámi sťažovateľovi.
8. Ak si vybavenie sťažnosti vyžaduje spoluprácu sťažovateľa, v čase od odoslania výzvy na poskytnutie spolupráce do jej poskytnutia, lehota na vybavenie sťažnosti neplynie.

Čl. 9

Oboznamovanie s obsahom sťažnosti, spolupráca a súčinnosť pri vybavovaní sťažnosti

1. Organizačný odbor:
 - a) zabezpečuje oboznámenie toho, proti komu sťažnosť smeruje, s jej obsahom v takom rozsahu a čase, aby sa prešetrovanie sťažnosti nemohlo zmarit'. Zároveň mu umožní vyjadriť sa k sťažnosti, predkladať doklady, iné písomnosti, informácie a údaje potrebné na vybavenie sťažností,
 - b) zabezpečuje oboznámenie s obsahom sťažnosti podľa § 15 zákona o sťažnostiach,

- c) zabezpečuje obstaranie dokladov, iných písomností, vyjadrení, informácií a údajov potrebných na prešetrenie a vybavenie sťažnosti ako aj ďalšiu súčinnosť jednotlivých odborov na okresnom úrade,
 - d) zabezpečuje utajenie totožnosti sťažovateľa v súlade s ustanovením § 8 zákona o sťažnostiach,
 - e) plní si ďalšie povinnosti, ako je spolupráca so sťažovateľom (§ 16 zákona o sťažnostiach), súčinnosť orgánov verejnej správy (§ 17 zákona o sťažnostiach) a zabezpečuje ostatné činnosti podľa § 18 až § 22 zákona o sťažnostiach,
 - f) vypracováva správu o vybavovaní sťažností za príslušný kalendárny rok.
2. Jednotlivé odbory okresného úradu poskytujú zamestnancovi prešetrojúcemu sťažnosť alebo komisii, doklady, iné písomnosti, vyjadrenia, informácie, údaje potrebné na vybavenie sťažnosti, ako aj ďalšiu súčinnosť nevyhnutnú na vybavenie sťažnosti.
3. Vedúci jednotlivých odborov sú povinní spôsobom a v lehote určenej v zápisnici o prešetrení sťažnosti prijať opatrenia na odstránenie zistených nedostatkov, príčin ich vzniku a v stanovenej lehote predložiť organizačnému odboru oznámenie o prijatí opatrení a oznámenie o splnení prijatých opatrení.

Čl. 10

Prešetrovanie sťažnosti a zápisnica o prešetrení sťažnosti

1. Prešetrovanie sťažnosti je jednou z foriem kontrolnej činnosti vykonávanej podľa zákona o sťažnostiach, ktorou sa zisťuje skutočný stav veci a jeho súlad alebo rozpor so všeobecne záväznými právnymi predpismi.
2. Pri prešetrovaní sťažnosti poverený zamestnanec (komisia) postupuje tak, aby bol zistený skutočný stav veci a jeho súlad alebo rozpor so všeobecne záväznými právnymi predpismi. Pri prešetrovaní používajú formy a metódy kontrolnej činnosti, napr. zisťovanie z písomných dokladov, osobné zisťovanie, miestne obhliadky, vypočutie dotknutých osôb, posudky, vyjadrenia a pod. Výsledkom uplatnenia týchto postupov budú objektívne a pravdivé zistenia vo veci.
3. Ak sa prešetrením sťažnosti nedá overiť skutočný stav veci a jeho súlad alebo rozpor so všeobecne záväznými právnymi predpismi (napr. jej predmetom sú nepreukázateľné skutočnosti, ide o tvrdenie proti tvrdeniu, ktorého pravdivosť sa nedá dokázať), prešetrojúci zamestnanec (príp. komisia) to uvedie v zápisnici o prešetrení sťažnosti a oznámi sťažovateľovi.

4. Pri prešetrovaní sťažnosti sa vychádza z jej predmetu, bez ohľadu na sťažovateľa a toho, proti komu sťažnosť smeruje. Ak je podľa obsahu iba časť podania sťažnosťou, prešetří sa iba v tomto rozsahu. Ak sa sťažnosť skladá z viacerých samostatných častí, prešetruje sa každá z nich.
5. Poverený zamestnanec (komisia) prešetří iba tie časti sťažnosti, na ktorých vybavenie je okresný úrad príslušný, ostatné časti sťažnosti okresný úrad postúpi príslušnému orgánu na vybavenie. Časti, ktoré nie sú sťažnosťou, okresný úrad neprešetruje, o čom sťažovateľ a upovedomí v oznámení výsledku prešetrenia sťažnosti s uvedením dôvodov ich neprešetrenia.

Čl. 11

Oznámenie o výsledku prešetrenia sťažnosti

1. Sťažnosť je vybavená odoslaním písomného oznámenia výsledku jej prešetrenia sťažovateľovi. Oznámenie musí obsahovať odôvodnenie výsledku prešetrenia sťažnosti, ktoré vychádza zo zápisnice.
2. V oznámení poverený zamestnanec okresného úradu uvedie, či sťažnosť je opodstatnená, alebo neopodstatnená. Ak má sťažnosť viacero častí, oznámenie výsledku prešetrenia sťažnosti obsahuje výsledok prešetrenia 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 boli prijaté opatrenia na odstránenie zistených nedostatkov podľa § 19 ods. 1 písm. i) zákona o sťažnostiach.

Čl. 12

Kontrola vybavovania sťažností

1. Kontrolu, či pôvodná sťažnosť podľa zákona o sťažnostiach bola správne vybavená, ak sťažovateľ opakuje sťažnosť v tej istej veci, vykonáva zamestnanec, ktorého určí prednosta okresného úradu, resp. komisia zriadená prednostom okresného úradu.
2. Kontrolu prijímania, evidencie, prešetrovania a vybavovania sťažností a plnenia opatrení prijatých na nápravu zistených nedostatkov podľa zákona č. 10/1996 Z. z. o kontrole v štátnej správe v znení neskorších predpisov na základe poverenia prednostu okresného úradu vykonávajú určení zamestnanci okresného úradu.

Čl. 13

Poriadková pokuta a spoločné ustanovenia

1. Poriadkovú pokutu za marenie prešetrovania sťažnosti alebo za nesplnenie povinností uvedených v zákone, ak osobitný predpis neustanovuje inak, možno uložiť v súlade s ustanoveniami § 24 zákona o sťažnostiach.

2. Ak sťažovateľ bez vážneho dôvodu do 10 dní od doručenia požiadania o spoluprácu alebo v inom určenom termíne neposkytne požadovanú spoluprácu, okresný úrad postupuje podľa § 16 zákona o sťažnostiach.
3. Trovy, ktoré vznikli sťažovateľovi v súvislosti s podaním, prešetrením a vybavením sťažností, znáša sťažovateľ. Trovy, ktoré vznikli okresnému úradu pri podaní, prešetrení a vybavení sťažnosti, znáša okresný úrad.
4. 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.
5. Ak nie je v zákone o sťažnostiach ustanovené inak, na postup okresného úradu pri vybavovaní sťažností sa nevzťahuje všeobecný predpis o správnom konaní.

Čl. 14

Ochrana osobných údajov

V súlade so zákonom o ochrane osobných údajov je každý, kto príde do styku s osobnými údajmi povinný chrániť osobné údaje, zachovávať mlčanlivosť o osobných údajoch a o bezpečnostných opatreniach na ich ochranu, využívať osobné údaje iba pre pracovné potreby a to v rozsahu zverených oprávnení a bez preukázateľného súhlasu zamestnávateľa nesmie osobné údaje zverejňovať, poskytovať, sprístupňovať a vytvárať neautorizované kópie.

Čl. 15

Záverečné ustanovenia

1. Dňom 15. 10.2020 sa ruší smernica č. 1/2018.
2. Táto smernica nadobúda platnosť a účinnosť dňa 15.10.2020.

Mgr. Michal Il'kanin
prednosta okresného úradu

Prílohy k Smernici č. 1/2020

„Vzory písomnosti“
podľa zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach v znení neskorších zmien
a doplnkov

1. Postúpenie prijatej sťažnosti (§ 9)
2. Výzva sťažovateľovi (§ 6 ods. 2) spolupráca sťažovateľa (§ 16)
3. Záznam o odložení (§ 6)
4. Upovedomenie o odložení (§ 6 ods. 4)
5. Žiadosť o súčinnosť (§ 17)
6. Zápisnica o prešetrení (§ 19)
7. Oznámenie výsledku prešetrenia sťažnosti (§ 20)
8. Evidencia sťažnosti

Mgr. Michal Il'kanin
prednosta okresného úradu