

Smernica o vybavovaní sťažností

Článok 1 Úvodné ustanovenia

Táto smernica upravuje postup pri podávaní, vybavovaní a kontrole vybavovania sťažností osôb podaných v zmysle zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon“) Krajskému osvetovému stredisku v Nitre (ďalej len „KOS“) ako osobe, ktorej zákon zveril rozhodovanie o právach, právom chránených záujmoch alebo povinnostiach iných osôb.

Čl. 2 Základné pojmy

1. Sťažnosť je podanie 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 KOS alebo
 - b) poukazuje na konkrétne nedostatky, najmä na porušenie právnych predpisov, ktorých odstránenie je v pôsobnosti KOS.
2. Vybavovaním sťažnosti je prijímanie, evidencia, prešetrovanie a vybavenie sťažnosti.
3. Prešetrovanie sťažnosti je jednou z foriem kontrolnej činnosti KOS, ktorou sa zisťuje skutočný stav vecí a jeho súlad alebo rozpor so všeobecne záväznými právnymi predpismi.
4. Vybavením sťažnosti je vrátenie, odloženie sťažnosti, oznámenie výsledku prešetrenia sťažnosti alebo oznámenie výsledku prekontrolovania správnosti vybavenia predchádzajúcej sťažnosti.
5. Zamestnancom KOS sa pre účely tejto smernice rozumie osoba v pracovnom pomere alebo obdobnom pracovnoprávnom vzťahu ku KOS.

Čl. 3 Základné zásady pri vybavovaní sťažností

1. 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. Ak nemožno sťažnosť alebo jej časť prešetriť, KOS to uvedie v zápisnici o prešetrovaní sťažnosti a oznámi to sťažovateľovi.
2. Podanie sťažnosti sa nesmie stať podnetom ani dôvodom na vyvodzovanie dôsledkov, ktoré by sťažovateľovi spôsobili akúkoľvek ujmu.
3. Informácie z dokumentácie súvisiacej s vybavovaním sťažnosti, ktoré sú chránené alebo ku ktorým je prístup obmedzený podľa osobitného predpisu, sa nespístupňujú.
4. Každý je povinný zachovávať mlčanlivosť o skutočnostiach, ktoré sa dozvedel pri vybavovaní sťažnosti. Od tejto povinnosti ho môže písomne oslobodiť ten, v whose záujme má túto povinnosť.
5. Totožnosť sťažovateľa je KOS povinné utajiť, ak o to sťažovateľ požiada. Organizácia môže utajiť totožnosť sťažovateľa, ak je to v záujme vybavenia sťažnosti. Pri

prešetrovaní takejto sťažnosti sa 1)§ 8 až 12 zákona č. 211/2000 Z.z. o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o slobode informácií) v znení neskorších predpisov. Smernica o vybavovaní sťažností používa ich kópie, bez uvedenia údajov, ktoré by identifikovali sťažovateľa. Každý, komu je totožnosť sťažovateľa známa, je povinný o nej zachovať mlčanlivosť.

6. Ak sťažovateľ požiadal o utajenie svojej totožnosti, ale predmet sťažnosti neumožňuje jej prešetrenie bez uvedenia niektorého z údajov o jeho osobe, KOS o tom sťažovateľa bezodkladne upovedomí. Súčasne ho poučí, že vo vybavovaní sťažnosti bude pokračovať len vtedy, ak v určenej lehote písomne udelí súhlas s uvedením potrebného údaju o svojej osobe, inak sťažnosť odloží.
7. 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
 - a) zamestnanec KOS, ak sa zúčastnil na činnosti, ktorá je predmetom sťažnosti,
 - b) ten, o koho nepredpojatosti možno mať pochybnosti vzhľadom na jeho vzťah k sťažovateľovi, jeho zástupcovi, k zamestnancovi KOS, alebo k predmetu sťažnosti.

Čl. 4 Prijímanie sťažností

1. Prijímanie sťažností zabezpečuje komisia stanovená štatútom KOS v zmysle § 5 zákona.
2. Organizácia je povinná sťažnosť prijať.
3. Prijatú sťažnosť, na ktorej vybavenie nie je príslušný KOS, najneskôr do desiatich pracovných dní od doručenia postúpi orgánu verejnej správy príslušnému na jej vybavenie a zároveň o tom upovedomí sťažovateľa. Sťažnosť, v ktorej sťažovateľ požiadal o utajenie svojej totožnosti, na ktorej vybavenie KOS nie je príslušný, najneskôr do desiatich pracovných dní od jej doručenia vráti sťažovateľovi s uvedením dôvodu.
4. Ak kancelária zistí, že podanie, ktoré bolo doručené KOS, je sťažnosťou, bezodkladne ho postúpi osobe alebo orgánu príslušnému na vybavenie sťažnosti.

Čl. 5 Evidovanie sťažností

1. Organizácia vedie centrálnu evidenciu sťažností (ďalej len „evidencia“) oddelene od evidencie ostatných písomností. Evidencia obsahuje najmä tieto údaje:
 - a) dátum doručenia a dátum zapísania sťažnosti, opakovanej sťažnosti a ďalšej opakovanej sťažnosti,
 - b) meno, priezvisko, adresu pobytu sťažovateľa; ak sťažnosť podáva právnická osoba, musí evidencia obsahovať jej názov a sídlo, meno a priezvisko osoby oprávnenej za ňu konať,
 - 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, dôvody, pre ktoré organizácia sťažnosť odložila v zmysle § 6 zákona,
 - j) poznámku.
1. Evidenciu vedie osoba určená štatútom KOS.
 2. Opakovaná sťažnosť a ďalšia opakovaná sťažnosť sa eviduje v roku, v ktorom bola doručená. V poznámke sa uvedie číslo sťažnosti, s ktorou súvisí.

Čl. 6 Prešetrovanie sťažnosti

1. Na prešetrovanie sťažnosti je stanovená príslušná komisia (ďalej iba „komisia“). Ak sťažnosť smeruje proti činnosti alebo rozhodnutiu komisie alebo proti činnosti viac ako jedného jej člena, príslušný na vybavovanie sťažnosti bude zriadená komisia s novými členmi, vymenovanými štatútom. Ak sťažnosť smeruje proti činnosti jedného člena komisie, je tento člen komisie vylúčený z prešetrovania takejto sťažnosti.
2. 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, prešetrí sa iba v tomto rozsahu. Ak sa sťažnosť skladá z viacerých samostatných častí, prešetruje sa každá z nich. Ak nemožno sťažnosť alebo jej časť prešetriť, organizácia to uvedie v zápisnici o prešetrovaní sťažnosti a oznámi to sťažovateľovi.
3. KOS vybavujúci sťažnosť prešetrí iba tie časti sťažnosti, na ktorých vybavenie je príslušný, ostatné časti sťažnosti postúpi orgánu verejnej správy príslušnému na ich vybavenie. Časti, ktoré nie sú sťažnosťou, KOS vybavujúci sťažnosť neprešetruje, o čom sťažovateľa upovedomí v oznámení výsledku prešetrovania sťažnosti aj s uvedením dôvodov ich neprešetrovania.
4. Sťažnosť je prešetrovaná prerokovaním zápisnice o prešetrovaní sťažnosti. Ak ju nemožno prerokovať, sťažnosť je prešetrovaná doručením jedného vyhotovenia zápisnice o prešetrovaní sťažnosti KOS.
5. KOS vybavujúci sťažnosť bezodkladne oboznámi 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 vybavovanie sťažnosti.
6. Sťažnosť sa vybavuje v lehote do 60 pracovných dní. Ak je sťažnosť náročná na prešetrovanie, môže komisia vybavujúca sťažnosť lehotu predĺžiť pred jej uplynutím o 30 pracovných dní, pričom bezodkladne písomne oznámila predĺženie lehoty sťažovateľovi s uvedením dôvodu. Lehota na vybavenie sťažnosti začína plynúť prvým pracovným dňom nasledujúcim po dni jej doručenia KOS.
7. Zamestnanci KOS sú pri vybavovaní sťažností povinní poskytnúť komisii vybavujúcej sťažnosť doklady, iné písomnosti, vyjadrenia, informácie, údaje potrebné na vybavenie sťažnosti, ako aj ďalšiu nevyhnutnú súčinnosť.

8. Na vybavenie opakovanej sťažnosti a ďalšej opakovanej sťažnosti sa použijú ustanovenia § 21 zákona. Na vybavenie sťažnosti proti vybaveniu sťažnosti sa použijú ustanovenia § 22 zákona.
9. Komisia vybavujúca sťažnosť je oprávnená v nevyhnutnom rozsahu písomne vyzvať sťažovateľa na spoluprácu s určením spôsobu jej poskytnutia a s poučením, že v prípade neposkytnutia spolupráce alebo jej neposkytnutia v stanovenej lehote sťažnosť odloží. Lehota na poskytnutie spolupráce sťažovateľa je desať pracovných dní odo dňa doručenia písomnej výzvy sťažovateľovi. Ak sťažovateľ v odôvodnených prípadoch preukáže, že lehota na poskytnutie spolupráce nie je dostatočná, môže pred jej uplynutím písomne požiadať o určenie novej lehoty. Komisia vybavujúca sťažnosť môže sťažovateľovi určiť novú lehotu na poskytnutie spolupráce. V čase od odoslania výzvy na poskytnutie spolupráce do jej poskytnutia lehota na vybavenie sťažnosti neplynie.
10. Komisia vybavujúca sťažnosť vyhotoví zápisnicu o prešetrení sťažnosti (ďalej len „zápisnica“), ktorá obsahuje najmä:
 - a) označenie organizácie,
 - b) predmet sťažnosti,
 - c) obdobie prešetrovania sťažnosti,
 - d) preukázané zistenia,
 - e) dátum vyhotovenia zápisnice,
 - f) meno, priezvisko a podpis predsedu komisie vybavujúceho sťažnosť,
 - g) povinnosť komisie, v prípade zistenia nedostatkov v lehote určenej vybavujúcim sťažnosť
 - 1.prijať opatrenia na odstránenie zistených nedostatkov a príčin ich vzniku,
 - 2.určiť osobu zodpovednú za zistené nedostatky,
 - 3.predložiť prijaté opatrenia vybavujúcemu sťažnosť,
 - 4.predložiť komisii vybavujúcej sťažnosť správu o splnení opatrení a uplatnení právnej zodpovednosti,
 - h) potvrdenie o odovzdaní a prevzatí dokladov.
 1. Ak sa osoba, proti ktorej sťažnosť smerovala, odmietne oboznámiť so zápisnicou, splniť povinnosti podľa ods. 10 písm. g), alebo ak zápisnicu odmietne podpísať, komisia vybavujúca sťažnosť uvedie tieto skutočnosti v zápisnici.
 2. Sťažnosť je vybavená odoslaním písomného oznámenia výsledku jej prešetrenia sťažovateľovi. Oznámenie musí obsahovať odôvodnenie výsledku prešetrenia sťažnosti, ktoré vychádza zo zápisnice. V oznámení sa 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. Ak je sťažnosť opodstatnená, v oznámení sa uvedie, že boli uložené povinnosti podľa ods. 10 písm. g).

Čl. 7 Spoločné, zrušovacie a záverečné ustanovenia

1. Trovy vybavovania sťažnosti, ktoré vznikli sťažovateľovi, znáša sťažovateľ.

2. Zrušuje sa Smernica o vybavovaní sťažností z 3. 8. 2011.
3. Na situácie neupravené touto smernicou sa primerane použijú ustanovenia zákona, súvisiacich všeobecne záväzných právnych predpisov a vnútorných predpisov fondu.
4. Pokiaľ sa niektoré ustanovenia tejto smernice stanú neplatnými alebo neúčinnými, nie je tým dotknutá platnosť a účinnosť celej smernice.
5. Smernica o vybavovaní sťažností. Smernicu, jej zmeny a doplnenia schvaľuje štatutár.
6. Smernicu po schválení vydáva KOS a schvaľuje štatutár KOS.

Čl. 8 Účinnosť

Táto smernica nadobúda účinnosť dňom jej schválenia štatutárom.

Riaditeľka KOS v Nitre: Mgr. Daniela Gundová

Deň schválenia: 11.10.2018