

S M E R N I C A

Slovenského banského múzea z 12. januára 2012 č. 3/2012

o postupe pri vybavovaní sťažností

Slovenské banské múzeum vydáva túto smernicu o postupe pri vybavovaní sťažností (ďalej len „smernica“) v súlade s § 11 1 zákona Národnej rady Slovenskej republiky č. 9/2010 o sťažnostiach (ďalej len „zákon o sťažnostiach“).

Prvá časť

Všeobecné ustanovenia

Čl. 1

Predmet a rozsah úpravy

1. Predmetom tejto smernice je upraviť podrobnosti prijímania, evidencie, prešetrovania, oznámenia výsledku prešetrovania (ďalej len „proces vybavovania sťažností“) a jeho kontroly v pôsobnosti Slovenského banského múzea (ďalej len „SBM“).
2. Účelom tejto smernice je docieľiť jednotné a transparentné konanie organizačných útvarov SBM v procese vybavovania sťažností.
3. Štátni zamestnanci, ktorých služobným úradom je ministerstvo životného prostredia (ďalej len „ministerstvo“), ako aj zamestnanci vykonávajúci práce vo verejnom záujme, ktorých zamestnávateľom je ministerstvo, sa riadia pri procese vybavovania sťažností zákonom o sťažnostiach a smernicou, ak iný právny predpis¹ neurčuje inak.
4. Organizácie v zriaďovateľskej pôsobnosti ministerstva upravujú proces vybavovania sťažností a jeho kontroly interným predpisom.
5. Organizácie v zriaďovateľskej, zakladateľskej a správcovskej pôsobnosti ministerstva zabezpečia, aby pri prešetrovaní sťažností organizačnými útvarmi ministerstva, ktoré boli

¹ Npr.: zákon č. 400/2009 Z.z. o štátnej službe a o zmene a doplnení niektorých a doplnení niektorých zákonov ,v znení neskorších predpisov, zákon č. 313/2001 Z. z. o verejnej službe a o zmene a doplnení niektorých zákonov

podané proti vedúcemu týchto organizácií resp. sťažnosti, u ktorých ministerstvo je príslušným najbližším nadriadeným orgánom v prešetrovaní sťažnosti, boli vytvorené podmienky na dodržanie postupov a pravidiel upravených touto smernicou ako vnútorným predpisom vydaným podľa zákona o sťažnostiach v rezorte. Rovnaké povinnosti majú tieto organizácie pri kontrole vybavovania sťažnosti.

Čl. 2

Vymedzenie pojmov pre účely smernice

1. Sťažnosť je podanie fyzickej osoby a právnickej osoby, ktoré SBM posúdilo, že spĺňa určujúce kritéria pre sťažnosť podľa zákona o sťažnostiach a zaevidovalo ju do centrálnej evidencie SBM a centrálnej evidencie sťažností. Určujúcimi kritériami je domáhanie sa ochrany svojich práv a právom chránených záujmov, ktoré boli porušené činnosťou alebo nečinnosťou SBM, jeho organizačných útvarov a poukázanie na konkrétne nedostatky v činnosti SBM, najmä porušenie právnych predpisov, ktorých odstránenie je v jeho pôsobnosti.
2. Sťažovateľ je fyzická osoba a právnická osoba, ktorá doručila čitateľnú a zrozumiteľnú sťažnosť osobne, prostredníctvom doručovateľskej organizácie, telefaxom alebo elektronickou poštou na SBM alebo urobila podanie ústne do záznamu zamestnancovi niektorého organizačného útvaru SBM. Sťažnosť musí obsahovať meno, priezvisko, adresu trvalého pobytu alebo prechodného pobytu sťažovateľa. Ak sťažnosť podáva právnická osoba, musí obsahovať jej názov a sídlo, meno a priezvisko osoby oprávnenej za ňu konať.
3. Vybavovanie sťažnosti zahŕňa všetky úkony a činnosti, ktoré smerujú k vybaveniu sťažnosti a nasledujú po evidovaní sťažnosti a končia odoslaním písomného oznámenia výsledku jej prešetrenia sťažovateľovi. V prípade opodstatnenej sťažnosti vybavovanie zahŕňa aj prijatie opatrení na odstránenie zistených nedostatkov a príčin ich vzniku.
4. Prešetrovanie sťažnosti je činnosť, ktorou sa zisťuje skutočný stav veci a jeho súlad alebo rozpor so všeobecne záväznými a inými platnými predpismi (napr. vnútorné predpisy), ako aj príčiny vzniku zistených nedostatkov a ich následky. Sťažnosť je prešetrená prerokovaním zápisnice o prešetrení sťažnosti.
5. Vybavenie sťažnosti je úkon, ktorý zahŕňa vyhotovenie a podpísanie oznámenia o prešetrení sťažnosti a jeho odoslanie sťažovateľovi.
6. Za nevyhnutnú súčinnosť príslušných útvarov SBM sa považuje poskytnutie dokladov, písomností, vyjadrení, informácií údajov potrebných na vybavovanie sťažnosti a iných podkladov, ktoré sú potrebné pre prešetrovanie a vybavovanie sťažností SBM a jeho organizačnými útvarmi. Súčinnosť možno požadovať aj od iných osôb s ich súhlasom, ak osobitný predpis² neustanovuje inak.
7. Opakovaná sťažnosť a ďalšia opakovaná sťažnosť je sťažnosť od toho istého sťažovateľa, v tej istej veci, ak v nej neuvádza nové skutočnosti.

² Napríklad zákon č. 215/2004 Z. z. o ochrane utajovaných skutočností a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, zákon č. 428/2002 Z. z. o ochrane osobných údajov v znení neskorších predpisov, § 23 zákona Slovenskej národnej rady č. 511/1992 Zb. v znení neskorších predpisov, § 89 zákona č. 483/2001 Z. z. o bankách a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.

8. Sťažnosť proti vybavovaniu sťažnosti je sťažnosť, v ktorej sťažovateľ vyjadruje nesúhlas s vybavovaním alebo odložením svojej predchádzajúcej sťažnosti, nie je považovaná za opakovanú sťažnosť a to ani vtedy, ak v nej opakuje skutočnosti z predchádzajúcej sťažnosti. Takáto sťažnosť je novou sťažnosťou (§22 zákona o sťažnostiach).
9. Časťou sťažnosti je vecne vymedzený text podania, ktorý sa týka pôsobnosti SBM (niektorého z jeho organizačných útvarov) a spĺňa určujúce kritériá podľa ods. 1.

Druhá časť

Postup v procese vybavovania sťažnosti

ČL. 3

Základné pravidlá a zásady

1. Základné pravidlá pre proces vybavovania sťažnosti sú ustanovené najmä v § 9 až § 20 zákona o sťažnostiach. Tieto pravidlá platia primerane aj pre opakovanú sťažnosť, sťažnosť proti vybaveniu a sťažnosť proti odloženiu sťažnosti.
2. Podanie, ktoré je označené ako sťažnosť, ale je podané vo veciach výkonu verejnozamestnaneckého pomeru, sa vybavuje podľa zákona č. 313/2001 Z. z. o verejnej službe a o zmene a doplnení niektorých zákonov. Na jeho vybavenie je príslušný vedúci organizačného útvaru. Takéto podanie sa neeviduje v centrálnej evidencii sťažností vedenej v zmysle zákona o sťažnostiach a na jeho vybavenie sa nevzťahuje táto smernica.
3. Podanie sťažnosti sa nesmie stať podnetom ani dôvodom na vyvodzovanie dôsledkov, ktoré by spôsobili sťažovateľovi akúkoľvek ujmu.
4. Pri určení organizačného útvaru SBM, ako aj zamestnanca SBM, na prešetrovanie a na vybavenie sťažnosti, opakovanej a ďalšej opakovanej sťažnosti, ako aj sťažnosti proti vybavovaniu sťažnosti alebo proti jej odloženiu je treba dodržať tieto pravidlá
 - a) nesmie ísť o zamestnanca, proti ktorému sťažnosť smeruje, ani o zamestnanca v jeho riadiacej pôsobnosti,
 - b) nesmie ísť o zamestnanca, ktorý sa zúčastnil činnosti, ktorá je predmetom sťažnosti,
 - c) nesmie ísť o zamestnanca, o ktorého nepredpojatosti možno mať pochybnosti vzhľadom na predmet sťažnosti a na vzťah k sťažovateľovi, jeho zástupcovi a k zamestnancovi orgánu verejnej správy, proti ktorému sťažnosť smeruje.
5. Organizačný útvar SBM, ktorý sťažnosť prešetruje, je povinný 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 vybavovanie sťažnosti.
6. 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.
7. SBM je povinné utajiť totožnosť sťažovateľa, ak o to sťažovateľ požiada. Môže utajiť totožnosť sťažovateľa, ak je to v záujme vybavenia sťažnosti (§ 8 zákona o sťažnostiach). 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 sťažovateľa známa, je povinný o nej zachovať mlčanlivosť.

Čl. 4 **Prijímanie sťažností**

1. SBM, organizačný útvar SBM alebo jeho zamestnanec, ktorý bol požiadaný sťažovateľom o prijatie podania označeného ako sťažnosť, ho musí prijať. Každé podanie označené ako sťažnosť a každé podanie, ktoré môže mať charakter sťažnosti, organizačný útvar SBM bezokladne postúpi riaditeľovi na jej posúdenie, či podanie označené ako sťažnosť spĺňa náležitosti sťažnosti podľa zákona o sťažnostiach, na zaevidovanie a na určenie ďalšieho postupu pri jej prešetrovaní. V postupujúcom liste organizačný útvar uvedie svoje vyjadrenie, či podanie je sťažnosťou alebo nie a toto vyjadrenie riadne zdôvodní a navrhne aj možné riešenie.
2. Ak SBM nie je príslušné na vybavenie sťažnosti uvedenej v čl. 3 ods.7 smernice, odbor kontroly takúto sťažnosť najneskôr do desiatich pracovných dní od jej doručenia vráti sťažovateľovi s uvedením dôvodu (§ 8 ods. 3 zákona o sťažnostiach).
3. Prijímanie písomných, telefaxových alebo elektronických podaní označených ako sťažnosť adresovaných na ktorýkoľvek organizačný útvar SBM, po zaevidovaní do centrálnej evidencie SBM, zabezpečuje odbor kontroly. Obdobne sa postupuje pri písomnom potvrdení takýchto podaní doručených telefaxom alebo elektronickou poštou. Doba, po ktorú organizačný útvar SBM zabezpečuje postúpenie takéhoto podania odboru kontroly na prijatie, neprerušuje lehotu na vybavenie sťažnosti, čo znamená, že odstúpenie treba urobiť bezokladne.
4. Podanie označené ako sťažnosť doručené telefaxom alebo elektronicky musí sťažovateľ do 5 pracovných dní od jej podania písomne potvrdiť podpisom, inak sa takéto podanie odloží bez zaevidovania do centrálnej evidencie. Ak písomné potvrdenie obsahuje iné údaje než podanie doručené telefaxom alebo elektronicky, podanie doručené telefaxom alebo elektronicky sa odloží. Elektronickou poštou podané podanie označené ako sťažnosť opatrené zaručeným elektronickým podpisom sa považuje za písomnú sťažnosť, ak spĺňa kritéria podľa čl. 2 ods. 1 smernice.
5. Zamestnanec organizačného útvaru SBM, ktorého oslovil sťažovateľ s ústnym podaním označeným ako sťažnosť je povinný vyhotoviť záznam o ústnej sťažnosti za prítomnosti ďalšieho zamestnanca SBM (§ 4 ods. 4 až 5 zákona o sťažnostiach). Vzor „Záznamu o ústne podanej sťažnosti“ je uvedený v prílohe č. 1 tejto smernice, jeho obsah určuje postup konania zamestnanca.
6. Podanie označené ako sťažnosť urobené ústne do záznamu organizačný útvar SBM zaeviduje do centrálnej evidencie SBM a postúpi podľa ods. 1 bezokladne na posúdenie a zaevidovanie do evidencie odboru kontroly. Doba, po ktorú organizačný útvar SBM zabezpečuje postúpenie takéhoto podania odboru kontroly na prijatie, neprerušuje lehotu na vybavenie sťažnosti, čo znamená, že postúpenie treba urobiť bezokladne.
7. Ak doručené podanie označené ako sťažnosť nie je podľa ustanovenia § 4 zákona o sťažnostiach, odbor kontroly bezokladne po zistení tejto skutočnosti vráti podanie tomu, kto ho podal, najneskôr do 30 pracovných dní od jeho doručenia s uvedením dôvodu. SBM takéto podanie nevráti, ak je príslušné na jeho vybavenie podľa iného právneho predpisu.

8. Ak doručená sťažnosť nie je v súlade s § 5 ods. 3 zákona o sťažnostiach alebo ak chýbajú informácie potrebné na jej prešetrenie, odbor kontroly písomne vyzve sťažovateľa, aby sťažnosť doplnil s poučením, že v prípade neposkytnutia spolupráce alebo jej neposkytnutia v stanovenej lehote sťažnosť odloží. Lehota na poskytnutie spolupráce sťažovateľa je 10 pracovných dní od doručenia písomnej výzvy sťažovateľovi.

Čl. 5

Centrálna evidencia

1. Sťažnosť sa označuje číslom z centrálnej evidencie, pod ktorým sa s ňou nakladá až do jej úplného vybavenia.
2. Centrálnu evidenciu sťažnosti vedie odbor kontroly oddelene od ostatných písomností.

Čl. 6

Odloženie sťažnosti

1. Sťažnosť sa odloží, ak
 - a) neobsahuje náležitosti podľa § 5 ods. 2 zákona o sťažnostiach,
 - b) je z nej zrejmé, že vo veci ktorá je predmetom sťažnosti, koná súd, prokuratúra alebo iný orgán činný v trestnom konaní,
 - c) sa zistí, že sťažnosť sa týka inej osoby, než ktorá ju podala a nie je priložené splnomocnenie podľa § 5 ods. 9 zákona o sťažnostiach,
 - d) od udalosti, ktorej sa predmet sťažnosti týka, uplynulo v deň jej doručenia viac než päť rokov,
 - e) ide o ďalšiu opakovanú sťažnosť podľa § 21 ods. 2 zákona o sťažnostiach,
 - f) bola zaslaná na vedomie,
 - g) sťažovateľ neposkytol spoluprácu podľa § 16 zákona alebo ju neposkytol v zákonom stanovenej lehote.
2. O odložení sťažnosti odbor kontroly vyhotoví záznam, ktorý podpisuje riaditeľ SBM a prikladá sa k sťažnosti. Vzor „Záznamu o odložení sťažnosti“ je uvedený v prílohe č. 2 tejto smernice.
3. Ak sťažnosť bola odložená z dôvodov podľa písmena b) až e), odbor kontroly do 10 pracovných dní od odloženia písomne upovedomí sťažovateľa o odložení sťažnosti a o dôvodoch jej odloženia.

Čl. 7

Príslušnosť na vybavenie sťažnosti

1. Na vybavenie sťažnosti patriacej do pôsobnosti SBM v zmysle § 11 ods. 1 zákona o sťažnostiach je príslušný riaditeľ a odbor kontroly. Ak sťažnosť smeruje proti pracovníkovi odboru kontroly vybavuje ju riaditeľ, napr. aj formou vymenovania komisie, pričom musí byť dodržaná zásada ustanovená v § 12 zákona o sťažnostiach a v čl. 3 ods. 4 smernice.

2. Vybavovanie sťažnosti zabezpečuje riaditeľ SBM, ktorý môže poveriť vedúceho vecne príslušného organizačného útvaru SBM, aby v rámci dodržania lehoty na vybavenie sťažnosti podľa čl. 11 ods. 5 smernice zabezpečil priame prešetrenie sťažnosti.
3. Na vybavenie opakovanej sťažnosti je riaditeľ SBM a odbor kontroly. Ak opakovaná sťažnosť smeruje proti pracovníkovi odboru kontroly vybavuje ju riaditeľ SBM podľa ods. 1
4. Sťažnosť proti vybaveniu sťažnosti odborom kontroly a sťažnosť proti odloženiu sťažnosti podľa čl. 6 ods. 3 smernice vybavuje riaditeľ SBM alebo ním splnomocnený zástupca v lehote podľa čl. 11 ods. 5 smernice. Odbor kontroly vybavuje sťažnosť proti vybaveniu sťažnosti a proti odloženiu, ktorú vybavil vedúci organizačného útvaru SBM.
5. 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 o tom upovedomí sťažovateľa.
6. Spor o príslušnosť na vybavenie sťažnosti medzi útvarmi SBM rozhoduje riaditeľ SBM.
7. Ak spoločným nadriadeným orgánom podľa ods. 5 ods. a ods.6 je ministerstvo ŽP SR, v spore o príslušnosť rozhoduje odbor kontroly v lehote najneskôr do 15 pracovných dní od doručenia žiadosti.

Čl. 8

Prešetrovanie sťažnosti

1. 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.
2. Pri prešetrovaní sťažnosti a 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 sťažnosti, prešetrí sa iba v tomto rozsahu. Ak sa sťažnosť skladá z viacerých samostatných bodov, prešeruje sa každý z nich. Ak nemožno sťažnosť alebo jej časť prešetriť, orgán verejnej správy príslušný na vybavovanie sťažnosti to uvedie v zápisnici o prešetrení a oznámi sťažovateľovi.
3. Sťažnosť je prešetrená prerokovaním zápisnice o prešetrení sťažnosti. Ak ju nemožno prerokovať, sťažnosť je prešetrená dorúčením jedného vyhotovenia zápisnice o prešetrení sťažnosti útvaru SBM, v ktorom bola sťažnosť prešetrovaná.

Čl. 9

Zápisnica o prešetrení sťažnosti

1. O prešetrení sťažnosti sa vyhotoví zápisnica. Zápisnica o prešetrení sťažnosti (ďalej len „zápisnica“), ktorá obsahuje najmä:
 - a) označenie útvaru príslušného na vybavenie sťažnosti,
 - b) predmet sťažnosti,
 - c) označenie útvaru, v ktorom sa sťažnosť prešetrovala,
 - d) obdobie prešetrovania sťažnosti

- e) preukázané zistenia,
- f) dátum vyhotovenia zápisnice,
- g) mená, priezviská a podpisy zamestnancov útvaru, ktorí sťažnosť prešetrili,
- h) meno, priezvisko a podpis vedúceho útvaru, v ktorom sa sťažnosť prešetrovala, alebo ním splnomocneného zástupcu,
- i) povinnosť vedúceho útvaru, v ktorom sa sťažnosť prešetrovala, alebo ním splnomocneného zástupcu, v prípade zistenia nedostatkov v lehote určenej útvárom, 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 útvaru prešetrujúcemu sťažnosť,
 - 4. predložiť útvaru prešetrujúcemu sťažnosť správu o splnení opatrení a uplatnení právnej zodpovednosti,
 - 5. ak nie je totožnosť sťažovateľa utajená, oznámiť mu prijaté opatrenia: ak je totožnosť sťažovateľa utajená, oznámiť mu prijaté opatrenia prostredníctvom útvaru príslušného na vybavenie sťažnosti.
- j) potvrdenie o odovzdaní a prevzatí dokladov.

Vzor „Zápisnice o prešetroaní sťažnosti“ je uvedený v prílohe č. 3 tejto smernice.

- 2. Ak sa vedúci útvaru, v ktorom sa sťažnosť prešetrovala, alebo ním splnomocnený zástupca odmietne oboznámiť so zápisnicou, splniť povinnosti podľa čl. 9 ods. 1 pásm. i), alebo ak zápisnicu odmietne podpísať útvár, ktorý sťažnosť prešetroval, uvedie tieto skutočnosti v zápisnici.

Čl.10

Oznámenie výsledku prešetrovania sťažnosti

- 1. Sťažnosť je vybavená odoslaním písomného oznámenia výsledku jej prešetrovania sťažovateľovi, ktoré zabezpečí riaditeľ SBM alebo pracovník poverený kontrolou po doručení písomného návrhu oznámenia výsledku prešetrovania sťažnosti a zápisnice podľa čl. 9 ods. 2 smernice. V oznámení sa uvedie, či je sťažnosť opodstatnená alebo neopodstatnená. Oznámenie musí obsahovať odôvodnenie výsledku prešetrovania sťažnosti, ktoré vychádza zo zápisnice. Ak je sťažnosť opodstatnená, v oznámení sa uvedie, že vedúcemu útvaru, v ktorom sa sťažnosť prešetrovala, boli uložené povinnosti podľa čl. 9 ods. 1 pásm. i) smernice. Vzor „Oznámenie výsledku prešetrovania sťažnosti“ je uvedený v prílohe č. 4 tejto smernice.
- 2. Ak má sťažnosť viacero častí, musí písomné oznámenie obsahovať výsledok prešetrovania každej z nich. Ak je podanie sťažnosťou iba v časti, výsledok prešetrovania sa písomne oznámi iba k tejto časti.

Čl. 11

Lehoty v procese vybavovania sťažnosti

- 1. Ak sťažnosť nie je v súlade s § 5 ods. 3 zákona o sťažnostiach (sťažnosť musí byť čitateľná a zrozumiteľná, musí z nej byť jednoznačné proti komu smeruje, na aké nedostatky poukazuje, čoho sa sťažovateľ domáha a musí byť sťažovateľom podpísaná), alebo ak chýbajú informácie potrebné na jej prešetrovanie, lehota na poskytnutie spolupráce sťažovateľa spočívajúca v doplnení sťažnosti je 10 pracovných dní odo dňa doručenia

výzvy na jej doplnenie. V čase od odoslania výzvy do jej poskytnutia lehota na vybavenie sťažnosti neplynie.

2. Lehota na upovedomenie sťažovateľa o odložení sťažnosti a dôvodoch jej odloženia podľa čl. 6 ods. 3 smernice je do 10 pracovných dní od odloženia sťažnosti.
3. Lehota na odstúpenie sťažnosti útvaru, ktorý je príslušný na vybavenie prijatej sťažnosti je najneskôr do 10 pracovných dní od jej doručenia. V tejto lehote sa o odstúpení zašle upovedomenie aj sťažovateľovi.
4. V prípade sporu o príslušnosť útvaru, v ktorom spor vznikol, sťažnosť spolu so žiadosťou postúpi útvaru podľa čl. 7 ods. 5 až 7 smernice najneskôr do 10 pracovných dní odo dňa vzniku sporu a zároveň o tom upovedomí sťažovateľa. Útvar príslušný na rozhodnutie sporu o príslušnosť podľa čl. 7 ods. 5 až 7 smernice rozhodne do 15 pracovných dní od doručenia žiadosti.
5. Lehota na vybavenie sťažností pre SBM a jeho organizačné útvary je do 60 pracovných dní. Ak je sťažnosť náročná na prešetrenie, môže riaditeľ SBM alebo ním splnomocnený zástupca, ktorý sťažnosť neprešetruje, predĺžiť o 30 pracovných dní. Žiadosť o predĺženie lehoty predkladá riaditeľovi útvar, ktorý sťažnosť prešetruje. Predmetný návrh sa predkladá v dostatočnom časovom predstihu pred uplynutím lehoty uvedenej v prvej vete a musí obsahovať konkrétne skutočnosti odôvodňujúce predĺženie lehoty. Po predĺžení lehoty riaditeľom SBM sa písomne oznámi sťažovateľovi predĺženie lehoty s uvedením dôvodu.
6. Lehota na vybavenie sťažnosti začína plynúť prvým pracovným dňom nasledujúcim po dni jej doručenia SBM ak je príslušné na jej vybavenie. Lehota na vybavenie sťažnosti v prípade sporu o príslušnosť na vybavenie sťažnosti medzi orgánmi verejnej správy začína plynúť dňom doručenia rozhodnutia v spore o príslušnosť.
7. Lehota na poskytnutie spolupráce sťažovateľa je 10 pracovných dní od doručenia písomnej výzvy. Táto lehota sa môže, v odôvodnených prípadoch primerane predĺžiť, ak sťažovateľ doručí SBM žiadosť o primerané predĺženie lehoty. Ak sťažovateľ preukáže objektívne dôvody, že nemohol poskytnúť spoluprácu, môže sa určiť nová lehota na poskytnutie spolupráce.
8. Lehota na vybavenie sťažnosti neplynie v dobe odo dňa odoslania výzvy sťažovateľovi na poskytnutie spolupráce do dňa jej poskytnutia.
9. Iný orgán verejnej správy je na základe žiadosti SBM povinný poskytnúť požadovanú súčinnosť do 10 pracovných dní od doručenia žiadosti o súčinnosť. V dobe odoslania žiadosti o poskytnutie súčinnosti do jej poskytnutia, lehota na vybavenie sťažnosti neplynie.
10. SBM alebo jeho organizačný útvar na základe výzvy iného orgánu verejnej správy poskytne nevyhnutnú súčinnosť do 10 pracovných dní od doručenia žiadosti o súčinnosť.
11. Opakovanú sťažnosť vybavuje organizačný útvar SBM v lehote podľa odseku 5.
12. Sťažnosť proti vybaveniu alebo proti odloženiu sťažnosti sa vybavuje v lehote podľa odseku 5.

Čl. 12

Opakovaná sťažnosť, sťažnosť proti vybaveniu sťažnosti, sťažnosť proti odloženiu sťažnosti

1. Pri riešení opakovanej sťažnosti organizačnú útvár SBM príslušný podľa čl. 7 ods. 3 smernice prekontroluje správnosť vybavenia predchádzajúcej sťažnosti z hľadiska dodržania povinností vyplývajúcich zo zákona o sťažnostiach a z hľadiska správnosti postupu, ktorý je upravený v právnych predpisoch upravujúcich vecnú stránku sťažnosti.
2. O prekontrolovaní správnosti sa vyhotoví záznam. Pri vyhotovení záznamu sa postupuje primerane podľa § 19 zákona o sťažnostiach a čl. 9 smernice.
3. Ak sa prekontrolovaním podľa ods. 1 zistí, že predchádzajúca sťažnosť bola vybavená správne, útvár podľa čl. 7 ods. 3 smernice túto skutočnosť oznámi sťažovateľovi s odôvodnením a poučením, že ďalšie opakované sťažnosti odloží. Ak sa prekontrolovaním zistí, že predchádzajúca sťažnosť nebola vybavená správne, SBM opakovanú sťažnosť prešetří a vybaví.
4. Sťažnosť iného sťažovateľa v tej istej veci, ktorú SBM už vybavilo, sa neprešetruje. Výsledok jej prešetrenia oznámi sťažovateľovi útvár kontroly a ak predchádzajúcu sťažnosť vybavoval riaditeľ SBM, tak výsledok oznamuje riaditeľ, ktorý môže týmto úkonom poveriť útvár kontroly.
5. Opakovanú sťažnosť je SBM povinné vybaviť v lehote podľa čl. 11 ods. 5 smernice.
6. Ďalšia opakovaná sťažnosť sa odloží podľa § 6 ods. 1 písm. e) zákona o sťažnostiach a podľa čl. 6 smernice.
7. Sťažnosť proti vybaveniu sťažnosti a sťažnosť proti odloženiu sťažnosti sa prešetruje a výsledok prešetrenia sa oznamuje sťažovateľovi podľa čl. 7 až 10 smernice. Takúto sťažnosť je SBM povinné vybaviť v lehote podľa čl. 11 ods. 5 smernice.

ČL. 13

Spoločné ustanovenia

1. Organizačné útvary SBM a právnické osoby v pôsobnosti SBM sú povinné na požiadanie útvaru kontroly poskytnúť v určenom termíne a v štruktúre podklady pre vypracovanie správy pre kontrolu vybavovania sťažností a pre vypracovanie správy o sťažnostiach za bežný rok.
2. Ukladanie poriadkových pokút upravuje § 24 zákona o sťažnostiach. Sťaženie alebo marenie vybavovania sťažností alebo nápravy nedostatkov zo strany zamestnanca SBM rieši riaditeľ podľa osobitných predpisov, vrátane zosobnenia poriadkovej pokuty, ktorá bola uložená SBM.
3. Vedúci a zamestnanci organizačného útvaru SBM, v ktorom sa sťažnosť prešetruje, sú povinní vytvárať vhodné materiálne, technické a personálne podmienky na včasné a objektívne prešetrenie a vybavenie sťažnosti.

4. Zamestnanec je povinný zachovávať mlčanlivosť o všetkých skutočnostiach, ktoré sa dozvedel pri vybavovaní sťažnosti. Od tejto povinnosti ho môže oslobodiť len riaditeľ SBM alebo ním splnomocnený vedúci podľa osobitných predpisov.
5. Kontrolu vybavovania sťažností vykonáva odbor kontroly, alebo pracovník poverený kontrolnou činnosťou.
6. Organizačný útvar SBM, ktorý sťažnosť vybavil je oprávnený kontrolovať, či sa opatrenia prijaté na odstránenie nedostatkov a príčin ich vzniku riadne plnia. Túto kontrolu je povinný vykonať, ak ho o to požiadajú odbor kontroly.
7. Informácie, ktoré obsahuje dokumentácia súvisiaca s vybavovaním sťažnosti, sa nesprístupňujú (§7 ods. 2 zákona o sťažnostiach).

Tretia časť
Záverečné ustanovenia

Čl. 14

1. Táto smernica nadobúda účinnosť 1. februára 2012.

Vypracovala: Mgr. Marta Kováčová
poverená kontrolnou činnosťou v SBM

PhDr. Jozef Labuda, CSc.
riaditeľ SBM

Sťažovateľ:¹

Meno, priezvisko, titul :

Bydlisko:

Organizácia:

Sídlo:

Adresa pre doručovanie korešpondencie:

.....

Záznam o ústne podanej sťažnosti

Dňa navštívili Slovenské banské múzeum, útvar občania:

- meno, priezvisko, titul, adresa, organizácia, sídlo (zástupca sťažovateľa)

- meno, priezvisko, titul, adresa, organizácia, sídlo

- meno, priezvisko, titul, adresa, organizácia, sídlo

so zámerom podať toto ústne podanie a označuje/označujú ho ako sťažnosť:

(uviest' text podania označeného ako sťažnosť)

Povinné informácie vyžiadané od sťažovateľa:

1. či vo veci, ktorá je predmetom sťažnosti, koná súd, prokuratúra alebo iný orgán činný v strestnom konaní
2. či sa sťažnosť netýka inej osoby, než ktorá ju podala a či má sťažovateľ potrebné splnomocnenie
3. či od udalosti, ktorej predmet sťažnosti sa týka, uplynulo v deň podávania ústnej sťažnosti viac než päť rokov
4. či ide o opakovanú sťažnosť
5. či ide o sťažnosť proti vybaveniu sťažnosti

¹ Uvedú sa identifikačné údaje zástupcu viacerých prítomných sťažovateľov. Identifikačné údaje ostatných sťažovateľov sa uvedú v texte záznamu

Alternatívy možného konania sťažovateľa a ich riešenie:

Sťažovateľ (sťažovatelia) nespolupracoval/li pri ústnom podaní sťažnosti (nepredložili dôvodné argumenty, doklady; nebolo zrejmé čoho sa domáhajú a pod.).

Sťažovateľovi (sťažovateľom) bolo oznámené nasledovné poučenie: „podľa § 5 ods. 5 zákona NR SR č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach orgán verejnej správy nie je povinný záznam vyhotoviť, ak s ním sťažovateľ pri ústnom podaní nespolupracuje“.

Sťažovateľ (sťažovatelia) sa pri ústnom podaní domáhajú zjavne činnosti SBM, ktorá je v rozpore s právnymi predpismi.

Sťažovateľovi (sťažovateľom) bolo oznámené nasledovné poučenie: „podľa § 5 ods. 5 zákona NR SR č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach orgán verejnej správy nie je povinný vyhotoviť záznam, ak sa sťažovateľ domáha činnosti orgánu verejnej správy v rozpore s právnymi predpismi“.

Sťažovateľ (sťažovatelia) uvedený/í vyššie odmietol/li vyhotovenie záznamu o ústnej sťažnosti s týmto odôvodnením:

Sťažovateľovi (sťažovateľom) bolo známené nasledovné poučenie: „podľa § 5 ods. 6 zákona NR SR č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach ak sťažovateľ odmietne vyhotovenie záznamu, orgán verejnej správy takúto sťažnosť neprijme“.

Za SBM, útvar/oddelenie sa ústnej sťažnosti zúčastnili
(meno, priezvisko, titul, funkcia) a tento záznam vyhotovili
(meno, priezvisko, titul, funkcia)

Záznam bol vyhotovený vdňa.....ohod.

Podpis – sťažovateľ (sťažovatelia)

.....
priezvisko a podpis

.....
priezvisko a podpis

.....
priezvisko a podpis

Podpis – prítomní zamestnanci SBM

.....
priezvisko a podpis

.....
priezvisko a podpis

.....
priezvisko a podpis

Sťažovateľ (sťažovatelia) odmietli podpísať tento záznam o ústnej sťažnosti s odôvodnením – bez odôvodnenia.

Odôvodnenie sťažovateľa k odmietnutiu podpísania tohto záznamu:

(uviesť dôvod odmietnutia)

Podpis sťažovateľa – sťažovateľov k odôvodneniu:

Sťažovateľovi (sťažovateľom) bolo oznámené nasledovné poučenie: „podľa § 5 ods.6 zákona NR SR č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach ak sťažovateľ odmietne záznam podpísať, orgán verejnej správy záznam odloží s poznámkou o odmietnutí podpísania“.

Podpis sťažovateľa – sťažovateľov, ktorým sa potvrdzuje vypočutie poučenia o dôsledkoch odmietnutia podpísania záznamu o ústnej sťažnosti:

.....(priezvisko).....(podpis)

.....(priezvisko).....(podpis)

.....(priezvisko).....(podpis)

Rozdeľovník:

1x riaditeľ/útvár kontroly

1x..... odbor/oddelenie

1x..... sťažovateľ (zástupca sťažovateľa)

Sťažovateľ svojim podpisom potvrdzuje prevzatie záznamu:

dátum:

SLOVENSKÉ BANSKÉ MUZEUM
Oddelenie/ útvar/odbor
Kammerhofská 2, 969 01 Banská Štiavnica

Z á z n a m
o odložení sťažnosti

Číslo spisu: (číslo sťažnosti z centrálnej evidencie)

Priezvisko:

Titul:

Meno:

Adresa:

Dátum doručenia
sťažnosti:

Predmet sťažnosti:

Dôvod odloženia: (uviesť fakty, údaje a skutočnosti, na základe ktorých sa sťažnosť odkladá
a uviesť odkaz na ustanovenie zákona o sťažnostiach)

Banská Štiavnica

.....
riaditeľ SBM

Vypracoval:

Slovenské banské múzeum
Odbor/útvár
Kamerhofska 2
969 01 Banská Štiavnica

ZÁPISNICA O PREŠETRENÍ SŤAŽNOSTI č.

ktorú podal(meno, priezvisko, adresa sťažovateľa)..... (ďalej len „sťažovateľ“) dňa na Slovenské banské múzeum (ďalej len SBM) a ktorú v dňoch prešetroval (odbor/útvár)..... Sťažnosť bola v centrálnej zaevidovaná pod č.

Obsahom sťažnosti je (uviesť predmet, obsah sťažnosti, námietky sťažovateľa)

Prešetrovanie vykonali zamestnanci:

1. (meno, priezvisko)
2. (meno, priezvisko)

v útvare (odbor, útvár, v ktorom sa sťažnosť prešetrovala).....

Prešetrujúci útvár zistil:

(uviesť zistené skutočnosti k jednotlivým námietkam spolu s vyhodnotením ich odpostatnenosti/resp. neopodstatnenosti)

Na základe uvedených skutočností prešetrujúci útvár sťažnosť vyhodnocuje ako neopodstatnenú/opodstatnenú.

Zápisnica o prešetrení sťažnosti č. bola vyhotovená dňa

Sťažnosť prešetrovali

(meno, priezvisko zamestnancov, ktorí sťažnosť prešetrovali)

.....
(podpis)

Prerokovanie zápisnice o prešetrení sťažnosti č. dňa svojim podpisom potvrdzujú

za prešetrujúci útvar:

(meno, priezvisko zamestnancov útvaru,
ktorí sťažnosť prešetrili)

.....
(podpis)

za útvar, v ktorom sa sťažnosť prešetrovala:

(meno, priezvisko zamestnancov útvaru,
v ktorom sa sťažnosť prešetrovala)

.....
(podpis)

(POZOR!!!) Ak je sťažnosť opodstatnená treba uviesť nasledovné:

V súlade s ustanovením § 19 zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach je (meno, priezvisko vedúceho útvaru, v ktorom sa sťažnosť prešetrovala).....povinný

1. určiť osobu zodpovednú za zistené nedostatky

Termín:

2. prijať opatrenia na odstránenie nedostatkov uvedených v zápisnici a príčin ich vzniku

Termín:

3. predložiť prijaté opatrenia orgánu prešetrujúcemu sťažnosť

Termín:

4. predložiť orgánu prešetrujúcemu sťažnosť správu o splnení opatrení a o uplatnení právnej zodpovednosti

Termín:

5. oznámiť sťažovateľovi prijaté opatrenia (*POZOR platí to iba, ak nie je totožnosť sťažovateľa utajená, v opačnom prípade sa opatrenia oznamujú prostredníctvom orgánu verejnej správy príslušného na vybavenie*)

Termín:

Potvrdenie o vrátení dokladov o prevzatí zápisnice:

Potvrdzujem vrátenie všetkých dokladov a prevzatie jedného exemplára zápisnice o prešetrení sťažnosti č. zo dňa

.....

(podpis)

(POZOR!!! V prípade, ak vedúci orgánu verejnej správy, v ktorom sa sťažnosť prešetrovala odmietne oboznámiť sa so zápisnicou, splniť povinnosti podľa § 19 ods.1 písm. i), alebo ak zápisnicu odmietne podpísať, orgán verejnej správy, ktorý sťažnosť prešetroval uvedie tieto skutočnosti v zápisnici.)



Slovenské banské múzeum

Kammerhofská 2, 969 01 Banská Štiavnica

Vážený pán/ Vážená pani

Váš list/zo dňa

Naša značka

Vybavuje/☎

Banská Štiavnica

Vec

Sťažnosť – oznámenie výsledku prešetrenia sťažnosti

Slovenskému banskému múzeu (ďalej len „SBM“) bola doručená Vaša sťažnosť zo dňa

Obsahom sťažnosti je

Po prešetrení Vašej sťažnosti a na základe zistených a preukázaných skutočností Vám podľa § 20 zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach (ďalej len „zákon o sťažnostiach“) oznamujeme nasledovné:

.....(uviesť zistené skutočnosti k jednotlivým bodom sťažnosti spolu s vyhodnotením opodstatnenosti každého bodu/časti sťažnosti)

Na základe uvedených skutočností Vašu sťažnosť vyhodnocujeme ako opodstatnenú, nakoľko bolo zistené porušenie zákona

..... (uviesť orgán/útvár, v ktorom sa sťažnosť prešetrovala) boli uložené povinnosti podľa § 19 ods. 1 písm. i) zákona o sťažnostiach, a to:

- určiť osobu zodpovednú za zistené nedostatky,
- prijať opatrenia na odstránenie zistených nedostatkov a príčin ich vzniku,
- predložiť útvaru kontroly správu o splnení opatrení a uplatnení právnej zodpovednosti,
- oznámiť Vám v termíne do prijaté opatrenia

Predmetným oznámením považujeme Vašu sťažnosť za vybavenú podľa ust. § 20 zákona o sťažnostiach.

(ak je sťažnosť neopodstatnená)

Na základe uvedených skutočností Vašu sťažnosť vyhodnocujeme ako neopodstatnenú, nakoľko nebolo zistené porušenie zákona zo strany..... (*proti komu smerovala sťažnosť*).

S pozdravom

PhDr. Jozef Labuda, CSc.
riaditeľ SBM

telefón:	fax:	e-mail:	web:
00421/045/6949422	045/6920761	sbm@muzeumbs.sk	www.muzeumbs.sk