

KANCELÁRIA VEREJNÉHO OCHRANCU PRÁV

Čiastka: 9

Ročník: 2019

S/9/2019

9. SMERNICA vedúceho Kancelárie verejného ochrancu práv o vybavovaní sťažností a petícií

Ročník
2019

Smernica vedúceho Kancelárie verejného ochrancu práv o vybavovaní sťažností a petícií č. S/9/2019, zo dňa 05. apríla 2019

Táto smernica sa vydáva na zabezpečenie prijímania, evidovania a vybavovania sťažností a prijímania, evidovania a vybavovania petícií v Kancelárii verejného ochrancu práv (ďalej aj „Kancelária“) podľa osobitných predpisov¹.

Čl. 1 Úvodné ustanovenia

(1) Táto smernica určuje podrobnosti o postupe Kancelárie pri vybavovaní sťažností podľa zákona o sťažnostiach², ako aj podrobnosti o postupe Kancelárie pri vybavovaní petícií podľa zákona o petičnom práve³.

(2) Táto smernica sa nevzťahuje na sťažnosti štátnych zamestnancov vo veciach vykonávania štátnej služby podľa osobitných ustanovení zákona o štátnej službe⁴.

(3) Na vybavenie podaní podľa odseku 1 je príslušný vedúci Kancelárie. Ak podanie podľa odseku 1 smeruje proti vedúcemu Kancelárie, na jej vybavenie je príslušný verejný ochranca práv. Prípravu a spracúvanie podkladov na vybavenie podaní podľa odseku 1 vedúcim Kancelárie komplexne zabezpečuje kontrolór Kancelárie. Ak podanie podľa odseku 1 nemôže byť pridelené na vybavenie útvaru kontroly a sťažností, o pridelení podania rozhodne vedúci Kancelárie.

(4) Ak podanie podľa odseku 1 bolo doručené inému organizačnému útvaru Kancelárie ako útvaru kontroly a sťažností, tento organizačný útvar je povinný bezodkladne podanie podľa odseku 1 postúpiť útvaru kontroly a sťažností. Obdobne zamestnanec postupuje aj v prípade, ak je podanie adresované priamo zamestnancovi Kancelárie a má charakter podania podľa odseku 1.

(5) Zamestnanci Kancelárie sú povinní poskytnúť orgánu, ktorý podania podľa odseku 1 vybavuje, pri jej prešetrovaní bezodkladnú súčinnosť. V prípade žiadosti o poskytnutie súčinnosti lehota na vybavenie plynie bez prerušenia. Vedúci Kancelárie vytvára vhodné materiálne, technické a personálne podmienky na správne a včasné prešetrenie a vybavenie podaní podľa odseku 1.

(6) Zamestnanci Kancelárie sú povinní o skutočnostiach, ktoré sa dozvedeli pri vybavovaní sťažností zachovávať mlčanlivosť. Od tejto povinnosti ich môže písomne oslobodiť ten, v koho záujme túto povinnosť majú.

Prvá časť Sťažnosti

¹ Zákon č. 9/2009 o sťažnostiach v znení neskorších predpisov a zákon č. 85/1990 Zb. o petičnom práve

² Zákon č. 9/2009 o sťažnostiach v znení neskorších predpisov

³ Zákon č. 85/1990 Zb. o petičnom práve v znení neskorších predpisov

⁴ podľa § 116 zákona č. 55/2017 Z. z. o štátnej službe a o zmene a doplnení niektorých zákonov

Čl. 2 Prijímanie sťažností

- (1) Kancelária je povinná prijímať sťažnosti. Podanie sa posudzuje podľa obsahu. Sťažnosť je podanie fyzickej osoby alebo právnickej osoby, ktorým:
- a) sa domáha ochrany svojich práv alebo právom chránených záujmov, o ktorých sa domnieva, že boli porušené činnosťou alebo nečinnosťou Kancelárie,
 - b) poukazuje na konkrétne nedostatky, najmä na porušenie právnych predpisov, ktorých odstránenie je v pôsobnosti Kancelárie,
- a nejde o podanie, ktorého preskúmanie a vybavovanie je upravené zákonom o verejnom ochrancovi práv⁵ alebo sťažnosť podľa iného osobitného predpisu⁶.
- (2) Sťažnosť musí byť písomná a možno ju podať v listinnej podobe alebo v elektronickej podobe⁷. Kancelária postupuje po doručení sťažnosti podľa osobitného zákona o sťažnostiach².
- (3) Ak sa sťažovateľ dostaví do Kancelárie osobne podať sťažnosť, ktorú nemá vyhotovenú písomne, Kancelária sťažovateľa prijme a umožní mu, aby sťažnosť v listinnej podobe vyhotovil. Ak sa do Kancelárie dostaví osoba, ktorej zdravotný stav bráni, aby si sťažnosť v listinnej podobe vyhotovila sama, za túto osobu ju vyhotoví zamestnanec Kancelárie. Povinnosť sťažovateľa uviesť náležitosti sťažnosti podľa zákona o sťažnostiach tým nie je dotknutá. Písomný záznam o ústnej sťažnosti zamestnanec Kancelárie nevyhotoví, ak sťažovateľ pri ústnom podávaní sťažnosti nespolupracuje alebo sa domáha činnosti v rozpore s právnymi predpismi. Ústnu sťažnosť Kancelária neprijme, ak sťažovateľ odmietne vyhotovenie písomného záznamu a odloží, ak sťažovateľ odmietne záznam podpísať. Záznam o podaní ústnej sťažnosti sa odloží s poznámkou o odmietnutí podpísania.

Čl. 3 Evidovanie sťažností

- (1) Kancelária po doručení sťažností prijme a zaeviduje v centrálnom denníku registratúrnych záznamov, ktorý vedie vnútorným automatizovaným systémom správy registratúry.
- (2) Podateľňa, resp. správca registratúry, po zaevidovaní v centrálnom denníku odovzdá sťažnosť ako doručený záznam - bežná korešpondencia vedúcemu Kancelárie. Podrobnosti stanovuje Registratúrny poriadok Kancelárie.
- (3) Vedúci Kancelárie bezodkladne postúpi sťažnosť útvaru kontroly a sťažností, ktorý ju zaeviduje v centrálnej evidencii sťažností. Centrálna evidencia sťažností je vedená oddelene od evidencie ostatných písomností a musí obsahovať údaje podľa zákona o sťažnostiach⁸.
- (4) Opakovanú sťažnosť a ďalšiu opakovanú sťažnosť Kancelária eviduje v roku, v ktorom bola doručená. V poznámke sa uvedie číslo sťažnosti, s ktorou súvisí.

⁵ Zákon č. č. 564/2001 Z. o verejnom ochrancovi práv v znení neskorších predpisov

⁶ Napr. Trestný poriadok, § 116 zákon č.50/2018 o štátnej službe

⁷ § 5 zákona o sťažnostiach

⁸ § 10 ods. zákona č. 9/2009 o sťažnostiach v znení neskorších predpisov

Čl. 4

Vybavovanie a prešetrovanie sťažností

(1) Prešetrovaním sťažnosti Kancelária zisťuje skutočný stav veci a jeho súlad alebo rozpor so všeobecne záväznými právnymi predpismi a s vnútornými predpismi Kancelárie, ako aj príčiny vzniku zistených nedostatkov a ich následky.

(2) Sťažnosť Kancelária nesmie prideliť na prešetrovanie a vybavovanie tomu, proti komu smeruje. Z prešetrovania a vybavenia sťažnosti je vylúčený zamestnanec, o ktorého nepredpojatosti možno mať pochybnosti vzhľadom na jeho pomer k sťažovateľovi, jeho zástupcovi, k zamestnancovi Kancelárie alebo k predmetu sťažnosti.

(3) Kancelária je povinná 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.

(4) Kancelária je oprávnená v nevyhnutnom rozsahu písomne vyzvať sťažovateľa na spoluprácu s poučením, že v prípade neposkytnutia spolupráce alebo jej neposkytnutia v stanovenej lehote 10 pracovných dní od doručenia písomnej výzvy sťažnosť odloží. Ak sťažovateľ preukáže, že lehota na poskytnutie spolupráce nie je dostatočná, môže Kancelária v odôvodnených prípadoch na základe písomnej žiadosti sťažovateľa lehotu primerane predĺžiť. Ak sťažovateľ preukáže, že z objektívnych dôvodov nemohol v čase, kedy bol na spoluprácu vyzvaný, spoluprácu poskytnúť, môže mu Kancelária určiť novú lehotu na poskytnutie spolupráce. Bez poskytnutia potrebnej spolupráce Kancelária vo vybavovaní sťažnosti pokračuje, ak je to možné a výsledok prešetrenia takejto sťažnosti sťažovateľovi oznámi. V čase od odoslania výzvy na poskytnutie spolupráce do jej poskytnutia lehota na vybavenie sťažnosti neplynie.

(5) Kancelária vyhotoví o prešetrení sťažnosti zápisnicu. Zápisnica obsahuje najmä miesto a čas prešetrenia predmetu sťažnosti, preukázané zistenia, predmet sťažnosti, dátum vyhotovenia zápisnice, obdobie prešetrovania sťažnosti, označenie Kancelárie, mená, priezviská a podpisy zamestnancov, ktorí sťažnosť prešetrili, meno, priezvisko a podpis vedúceho Kancelárie alebo ním povereného zástupcu, potvrdenie o odovzdaní a prevzatí dokladov a povinnosť vedúceho Kancelárie v prípade zistenia nedostatkov:

- a) určiť osobu zodpovednú za zistené nedostatky,
- b) prijať opatrenia na odstránenie zistených nedostatkov a príčin ich vzniku,
- c) predložiť prijaté opatrenia orgánu prešetrujúcemu sťažnosť,
- d) predložiť orgánu prešetrujúcemu sťažnosť správu o splnení opatrení a uplatnení právnej zodpovednosti,
- e) ak nie je totožnosť sťažovateľa utajená, oznámiť mu prijaté opatrenia; ak je totožnosť sťažovateľa utajená, oznámiť mu prijaté opatrenia prostredníctvom príslušného orgánu na vybavenie sťažnosti.

Odmietnutie oboznámiť sa so zápisnicou, splniť povinnosti uvedené v zápisnici alebo podpísať zápisnicu sa uvedie v zápisnici.

(6) Sťažnosť je vybavená odoslaním písomného oznámenia výsledku jej prešetrenia sťažovateľovi. V oznámení Kancelária uvedie, či je sťažnosť opodstatnená alebo neopodstatnená. Ak je sťažnosť opodstatnená, v oznámení uvedie, že boli uložené povinnosti v súlade so zákonom o sťažnostiach. Ak má sťažnosť viacero častí, písomné oznámenie musí obsahovať výsledok prešetrenia každej z nich, a ak je podanie sťažnosťou iba v časti, výsledok prešetrenia Kancelária písomne oznámi iba k tejto časti.

(7) Ak sťažovateľ opakuje sťažnosť v tej istej veci bez uvedenia nových skutočností, Kancelária prekontroluje správnosť vybavenia predchádzajúcej sťažnosti, o čom vyhotoví záznam, a ak bola predchádzajúca sťažnosť vybavená správne, oznámi túto skutočnosť sťažovateľovi písomne s odôvodnením a poučením, že ďalšie opakované sťažnosti budú odložené. Opakovanú sťažnosť Kancelária vybaví v lehote 60 pracovných dní.

(8) Sťažnosť iného sťažovateľa v tej istej veci, ktorá bola vybavená, Kancelária neprešetruje, iba sa oznámi sťažovateľovi výsledok jej prešetrovania v zákonnej lehote.

(9) Ďalšia opakovaná sťažnosť je sťažnosť toho istého sťažovateľa podaná po opakovanej sťažnosti v tej istej veci, ak v nej sťažovateľ neuvádza nové skutočnosti. Správnosť vybavenia opakovanej sťažnosti orgán verejnej správy opätovne neprekontroluje a ďalšiu opakovanú sťažnosť odloží⁹, o čom sťažovateľa neupovedomí.

(10) Trovy, ktoré vznikli sťažovateľovi v súvislosti s podaním, prešetrovaním a vybavením sťažnosti, znáša sťažovateľ. Trovy, ktoré vznikli Kancelárii pri podaní, prešetrovaní a vybavení sťažnosti, znáša Kancelária.

Čl. 5

Lehoty na vybavenie sťažnosti

(1) Prijaté sťažnosti, na ktorých vybavenie nie je Kancelária príslušná, postúpi (okrem sťažnosti, v ktorých sťažovateľ požiadal o utajenie svojej totožnosti) najneskôr do 10 pracovných dní od doručenia orgánu verejnej správy príslušnému na ich vybavenie a zároveň o tom upovedomí sťažovateľa.

(2) Sťažnosť, v ktorej sťažovateľ požiadal o utajenie svojej totožnosti, na ktorej vybavenie Kancelária nie je príslušná, najneskôr do 10 pracovných dní od jej doručenia vráti sťažovateľovi s uvedením dôvodu.

(3) Kancelária je povinná vybaviť sťažnosť do 60 pracovných dní odo dňa, keď jej bola sťažnosť doručená. Kontrolór Kancelárie predloží podklady na vybavenie sťažnosti vedúcemu Kancelárie najneskôr 10 pracovných dní pred ukončením lehoty.

(4) Ak je sťažnosť náročná na prešetrovanie, môže vedúci Kancelárie lehotu predĺžiť pred jej uplynutím o 30 pracovných dní. Predĺženie lehoty Kancelária sťažovateľovi oznámi bezodkladne, písomne, s uvedením dôvodu. O predĺžení lehoty na vybavenie sťažnosti¹⁰ rozhoduje vedúci Kancelárie na návrh útvaru kontroly a sťažností. Útvar kontroly a sťažností oznámi predĺženie lehoty sťažovateľovi bezodkladne, písomne, s uvedením dôvodu, prečo je predĺženie lehoty nevyhnutné.

Čl. 6

Anonymné sťažnosti

⁹ podľa § 6 ods. 1 písm. e) zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov

¹⁰ podľa § 13 ods. 2 zákona o sťažnostiach

Anonymnú sťažnosť doručенú Kancelárii útvar kontroly a sťažností odloží podľa zákona o sťažnostiach¹¹.

Čl. 7 **Kontrola vybavovania sťažností**

(1) Kontrolu vybavovania sťažností a plnenia opatrení prijatých na nápravu podľa tohto zákona vykonáva kontrolór Kancelárie.

(2) Kancelária kontroluje, či sa opatrenia prijaté na odstránenie nedostatkov a príčin ich vzniku riadne plnia.

Druhá časť **Petície**

Čl. 8 **Prijímanie, evidovanie a vybavovanie petícií**

(1) Kancelária postupuje po doručení petície podľa osobitného zákona o petičnom práve³. Ak zákon o petičnom práve³ alebo osobitný predpis neustanovuje inak, na prijímanie, evidovanie, vybavovanie a kontrolu vybavovania petícií sa primerane použijú ustanovenia zákona o sťažnostiach². Kancelária pri prijímaní, evidovaní, vybavovaní a kontrole vybavovania petícií postupuje obdobne podľa prvej časti tejto smernice.

(2) Na vybavovanie petícií v Kancelárii je príslušný útvar kontroly a sťažností.

Čl. 9 **Lehoty**

(1) Kancelária je povinná petíciu prijať. Ak z obsahu petície vyplýva, že nie je príslušná vybaviť ju, petíciu do 10 pracovných dní odo dňa jej doručenia postúpi príslušnému orgánu a oznámi to zástupcovi. Ak Kancelária nie je príslušná na vybavenie jej časti, kópiu petície s uvedením príslušnej časti do 10 pracovných dní postúpi príslušnému orgánu verejnej správy a oznámi to zástupcovi.

(2) Ak petícia nemá zákonom ustanovené náležitosti, Kancelária najneskôr do 10 pracovných dní vyzve zástupcu, alebo osobu, ktorá petíciu podala, aby odstránila nedostatky petície v lehote najneskôr do 30 pracovných dní od doručenia výzvy, s poučením o následku ich neodstránenia. Ak sa v ustanovenej lehote nedostatky petície neodstránia, Kancelária petíciu odloží.

(3) Výsledok vybavenia petície útvar kontroly a sťažností písomne oznámi do 30 pracovných dní od doručenia zástupcovi. Vo zvlášť zložitých prípadoch útvar kontroly a sťažností písomne oznámi zástupcovi, že petícia sa vybaví v lehote najneskôr do 60 pracovných dní.

¹¹ podľa § 6 ods. 1 písm. a) zákona o sťažnostiach

(4) Kancelária zverejní výsledok vybavenia petície na svojom webovom sídle a na elektronickej úradnej tabuli, a to do 10 pracovných dní od jej vybavenia.

Tretia časť
Záverečné ustanovenia

Článok 10
Zrušovacie ustanovenie

Zrušujem:

Smernicu na zabezpečenie prijímania, evidovania, prešetrovania a kontroly vybavovania sťažností a prijímania, evidovania, vybavovania a kontroly vybavovania petícií v Kancelárii verejného ochrancu práv č. 3/2010/VKVOP.

Čl. 11
Účinnosť

Táto smernica nadobúda účinnosť 15. apríla 2019.

Bratislava, 05. apríla 2019
Číslo spisu: 2273/2019/KVOP

Spracovateľ:
JUDr. Mária Hucíková, v. r.

Schvaľovateľ:
PhDr. Marián Török, PhD., v. r.
vedúci Kancelárie verejného ochrancu práv