

ÚSTREDIE PRÁCE, SOCIÁLNYCH VECÍ A RODINY
Špitálska č. 8, 812 67 BRATISLAVA

INTERNÁ NORMA č. IN – 046/2010

Názov normy:

Zásady na vybavovanie sťažností a petícií v pôsobnosti Ústredia práce, sociálnych vecí a rodiny

Druh normy:

Organizačná smernica č. 2 – 3/2010

Účel normy:

Zabezpečiť jednotný postup pri prijímaní, evidovaní, vybavovaní a kontrole vybavovania sťažností a petícií v zmysle zákona NR SR č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach a zákona NR SR č. 85/1990 Zb. o petičnom práve v znení zákona č. 242/1998 Z. z. a zákona č. 112/2010 Z. z.

Oblasť platnosti:

Pre všetkých zamestnancov Ústredia práce, sociálnych vecí a rodiny

Počet strán: 20 vrátane 4 príloh

Vydanie: prvé

Vzťah k už vydaným interným normám ÚPSVR:

Nová norma ruší interné normy č. IN - 008/2004, č. IN - 043/2004 a č. IN – 011/2004

<i>Gestorský útvar:</i> <i>odbor kontroly</i>	<i>Schválil:</i> <i>PaedDr. Ján Sihelský</i> <i>generálny riaditeľ</i>	<i>Dátum schválenia:</i> <i>29.06.2010</i> <i>Dátum účinnosti:</i> <i>01.07.2010</i>
--	--	---

Za účelom jednotného postupu pri prijímaní, evidovaní, vybavovaní a kontrole vybavovania sťažností a petícií v súlade s § 11 ods. 1 zákona NR SR č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach (ďalej len zákon o sťažnostiach) a § 7 zákona č. 85/1990 Zb. o petičnom práve v znení zákona č. 242/1998 Z. z. a zákona č. 112/2010 Z. z. (ďalej len „zákon o petičnom práve“) vydávam tieto „Zásady na vybavovanie sťažností a petícií v pôsobnosti Ústredia práce sociálnych vecí a rodiny“ (ďalej len „zásady“).

Časť I

Čl. 1 Sťažnosť

1. Sťažnosť je podanie fyzickej alebo právnickej 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 (ďalej len „činnosť“) orgánu verejnej správy,
 - b) poukazuje na konkrétne nedostatky, najmä na porušenie právnych predpisov, ktorých odstránenie je v pôsobnosti orgánu verejnej správy.
2. Podanie sa posudzuje podľa obsahu.

Čl. 2 Podanie v zmysle § 4 zákona o sťažnostiach

1. Sťažnosťou nie je podanie:
 - a) fyzickej osoby alebo právnickej osoby zaslané Ústrediu práce sociálnych vecí a rodiny (ďalej len „ústredie“) ako dopyt, vyjadrenie, názor, žiadosť, podnet alebo návrh a nie je v ňom jednoznačne vyjadrené, ochrany akého práva alebo právom 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. Občiansky súdny poriadok, Trestný poriadok, atď.)
 - c) je sťažnosťou podľa osobitného predpisu (napr. § 59 ods. 1 písm. h) a § 65 zákona č. 400/2009 Z. z. o štátnej službe a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov atď.), alebo
 - d) smeruje proti rozhodnutiu orgánu verejnej správy vydanému v konaní podľa iného právneho predpisu
2. Sťažnosťou nie je ani podanie:
 - a) orgánu verejnej správy, v ktorom upozorňuje na nedostatky v činnosti iného orgánu verejnej správy
 - b) osoby poverenej súdom na výkon verejnej moci (exekútor, notár)
3. Podanie označené ako sťažnosť odbor kontroly vráti tomu, kto ho podal, bezodkladne po tom, čo zistí, že ide o podanie uvedené v odseku 1 písm. a), b), d) alebo v odseku 2 tohto článku najneskôr do 30 pracovných dní od jeho doručenia s uvedením dôvodu. Ak je ústredie príslušné podanie vybaviť podľa iného právneho predpisu, odbor kontroly takéto

podanie nevráti a odstúpi ho príslušnému organizačnému útvaru ústredia na priame vybavenie.

4. Podanie, ktoré je sťažnosťou podľa osobitného predpisu postúpi odbor kontroly najneskôr do desiatich pracovných dní tomu, kto je na jeho vybavenie príslušný. Postúpenie podania odbor kontroly súčasne oznámi pisateľovi.
5. Podanie, z ktorého je zrejmé, že smeruje proti neprávoplatnému rozhodnutiu orgánu verejnej správy vydanému v konaní podľa iného právneho predpisu odbor kontroly postúpi orgánu, ktorý napadnuté rozhodnutie vydal. Postúpenie podania odbor kontroly súčasne oznámi pisateľovi.

Čl. 3

Podávanie a prijímanie sťažností

1. Ústredie je povinné prijať každú sťažnosť. Ústredie a pracoviská ústredia prijímajú sťažnosti každý pracovný deň v celom rozsahu pracovného času.
2. Sťažnosť možno podať:
 - a) písomne,
 - b) ústne do záznamu,
 - c) telefaxom alebo
 - d) elektronickou poštou.
3. 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.
4. Sťažnosť musí byť čitateľná a zrozumiteľná. Musí byť z nej zrejmé proti komu smeruje, na aké nedostatky poukazuje, čoho sa sťažovateľ domáha a musí byť sťažovateľom podpísaná. Ak tomu tak nie je, odbor kontroly vyzve sťažovateľa na jej doplnenie v súlade s § 16 zákona o sťažnostiach.
5. Sťažnosť adresovanú na meno generálneho riaditeľa, námestníka úseku, riaditeľa odboru, riaditeľa pracoviska, vedúceho oddelenia alebo iného zamestnanca ústredia doručí podateľňa označenému adresátovi, ktorý je povinný bezodkladne doručiť sťažnosť prostredníctvom podateľne odboru kontroly na zabezpečenie jej vybavenia.
6. Podanie označené ako sťažnosť doručí podateľňa ústredia priamo na odbor kontroly, ktorý podanie posúdi a zabezpečí jeho vybavenie v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi.
7. Sťažnosť a podanie označené ako sťažnosť (zaslané poštou, telefaxom resp. elektronicky) doručené inému organizačnému útvaru ústredia ako je odbor kontroly alebo pracovisku ústredia je povinný tento organizačný útvar resp. pracovisko bezodkladne doručiť prostredníctvom podateľne odboru kontroly na posúdenie a zabezpečenie ďalšieho postupu pri jeho vybavení v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi.

8. O ústnej sťažnosti, ktorú nemožno vybaviť ihneď pri jej podaní, zodpovedný zamestnanec odboru kontroly resp. iného organizačného útvaru ústredia alebo pracoviska ústredia vyhotoví záznam o ústnej sťažnosti (ďalej len „záznam“) /Príloha č. 1/. Ak sťažovateľ pri ústnom podávaní sťažnosti nespolupracuje alebo sa domáha činnosti ústredia v rozpore s právnymi predpismi zamestnanec ústredia záznam nevyhotoví. Ak sťažovateľ odmietne vyhotovenie záznamu zodpovedný zamestnanec takúto sťažnosť neprijme. Ak sťažovateľ odmietne podpísať záznam zamestnanec v zázname uvedie poznámku o odmietnutí podpísania. Pri podávaní ústnej sťažnosti sú prítomní okrem sťažovateľa minimálne dvaja zamestnanci ústredia. Zodpovedný zamestnanec organizačného útvaru resp. pracoviska je povinný záznam bezodkladne doručiť odboru kontroly prostredníctvom podateľne na rozhodnutie o ďalšom postupe jeho vybavenia. Obdobne sa postupuje aj so záznamom, ktorý odmietol sťažovateľ podpísať.
9. Sťažnosť podaná telefaxom alebo elektronickou poštou sa považuje za písomnú iba vtedy, ak ju sťažovateľ do piatich pracovných dní potvrdí podpisom. Výzva na potvrdenie sťažnosti sa sťažovateľovi nezasieľa.
10. Sťažnosť podaná elektronickou poštou so zaručeným elektronickým podpisom v zmysle zákona NR SR č. 215/2002 Z. z. o elektronickom podpise a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov sa považuje za písomnú sťažnosť.
11. Podanie formou elektronického nosiča dát alebo telefonicky sa nepovažuje za sťažnosť.
12. Ak sťažnosť podáva viac sťažovateľov spoločne a neurčí sa v nej, komu z nich sa majú doručovať písomnosti vo vybavovanej veci, všetky odosielané písomnosti sa doručujú tomu sťažovateľovi, ktorý sa v sťažnosti uvádza ako prvý a uvádza údaje v súlade s §5 ods. 2 zákona o sťažnostiach.
13. Ak si sťažovateľ zvolí zástupcu, ktorý v jeho mene sťažnosť podáva, súčasťou sťažnosti musí byť úradne osvedčené splnomocnenie zastupovať sťažovateľa pri podaní sťažnosti a pri úkonoch súvisiacich s vybavovaním sťažnosti.
14. Ústredie je povinné utajiť totožnosť sťažovateľa, ak o utajenie totožnosti tento požiada. Totožnosť sťažovateľa možno utajiť aj v prípade, ak je to v záujme vybavenia sťažnosti (tzn. bez požiadania o utajenie totožnosti sťažovateľa). Pri prešetrovaní takejto sťažnosti sa použije len jej odpis alebo kópia bez uvedenia údajov, ktoré identifikujú sťažovateľa a každý zamestnanec ústredia, komu je totožnosť sťažovateľa známa je povinný o nej zachovať mlčanlivosť.
15. Ak sťažovateľ požiada o utajenie totožnosti, avšak predmet sťažnosti neumožňuje jej prešetrovanie bez uvedenia niektorého z údajov o jeho totožnosti, odbor kontroly sťažovateľa o tejto skutočnosti bezodkladne upovedomí a súčasne ho poučí, že vo vybavovaní sťažnosti sa bude pokračovať, ak v určenej lehote udelí písomný súhlas k uvedeniu potrebného údajov o svojej osobe. Ak sťažovateľ požadovaný súhlas neudelí, vo vybavovaní sťažnosti sa nepokračuje, o čom zodpovedný zamestnanec odboru kontroly urobí záznam do spisu.
16. Sťažnosť, v ktorej sťažovateľ požiadal o utajenie svojej totožnosti, na ktorej vybavenie nie je ústredie príslušné, odbor kontroly najneskôr do desiatich pracovných dní od jej doručenia vráti sťažovateľovi s uvedením dôvodu.

17. Podanie sťažnosti sa nesmie stať podnetom ani dôvodom na vyvodzovanie dôsledkov, ktoré by sťažovateľovi spôsobili akúkoľvek ujmu.
18. Informácie, ktoré obsahuje dokumentácia súvisiaca s vybavovaním sťažnosti sa nespístupňujú. Informácie súvisiace s vybavovaním a prešetrovaním sťažnosti (vyjadrenia, stanoviská, zápisnice o prešetrení sťažnosti) sa na organizačných útvaroch ústredia zakladajú osobitne mimo spisovej agendy vedenej o sťažovateľovi na danom organizačnom útvare.

Čl. 4 **Evidencia sťažností**

1. Centrálnu evidenciu sťažností (ďalej len „evidencia“) na ústredí vedie odbor kontroly.
2. Evidencii podliehajú všetky písomné, ústne, telefaxové a elektronické podania, ktoré majú charakter sťažností v zmysle zákona o sťažnostiach. Evidencia sa vedie tak, aby spĺňala náležitosti v zmysle § 10 ods. 1 zákona o sťažnostiach.
3. Opakovaná sťažnosť a ďalšia opakovaná sťažnosť sa eviduje v roku, v ktorom bola doručená pod novým číslom. V poznámke sa uvedie číslo sťažnosti, s ktorou súvisí.

Čl. 5 **Príslušnosť na vybavenie sťažnosti**

1. Vybavovanie sťažností na ktoré je príslušné ako orgán verejnej správy ústredie, zabezpečuje na ústredí odbor kontroly v spolupráci s vecne príslušným odborným útvarom ústredia.
2. Sťažnosť nesmie byť pridelená na prešetrovanie a vybavenie zamestnancovi ústredia proti ktorému smeruje, ani zamestnancovi, do ktorého riadiacej pôsobnosti prislúcha.
3. Z prešetrovania a vybavenia sťažnosti je vylúčený:
 - a) zamestnanec ústredia, ak sa zúčastnil činnosti, ktorá je predmetom sťažnosti,
 - b) zamestnanec iného orgánu verejnej správy a osoba ak sa zúčastnila na činnosti, ktorá je predmetom sťažnosti,
 - c) ten, o koho nepredpojatosti možno mať pochybnosti vzhľadom na vzťah k sťažovateľovi, jeho zástupcovi, k zamestnancovi ústredia, proti ktorému sťažnosť smeruje, alebo k predmetu sťažnosti.
4. Sťažnosti, vybavenie ktorých nepatrí do pôsobnosti ústredia, odbor kontroly postúpi príslušnému orgánu verejnej správy v lehote podľa § 9 zákona o sťažnostiach a zároveň o tom upovedomí sťažovateľa.
5. Na vybavenie sťažnosti podanej proti generálnemu riaditeľovi ústredia je príslušné Ministerstvo práce, sociálnych vecí a rodiny SR.

Čl. 6 Prešetrovanie a vybavovanie sťažností

1. Prešetrovaním sťažnosti sa zisťuje skutočný stav vecí a jeho súlad alebo rozpor so všeobecne záväznými právnymi predpismi a s vnútornými predpismi ústredia, ako aj príčiny vzniku zistených nedostatkov a ich následky.
2. Sťažnosti fyzických a právnických osôb na ústredí prešetrojú najmä zamestnanci odboru kontroly.
3. Odbor kontroly prešetroje najmä sťažnosti smerujúce voči riaditeľovi iného odboru ústredia, riaditeľovi pracoviska ústredia, riaditeľovi úradu práce sociálnych vecí a rodiny (ďalej len „úrad“) a sťažnosti proti vybavovaniu sťažnosti, ktoré pôvodne prešetroval vecne príslušný odbor ústredia.
4. Odbor kontroly môže požiadať vedúceho iného organizačného útvaru ústredia resp. riaditeľa pracoviska, aby zabezpečil priame prešetrenie sťažnosti (alebo jej časti), ak svojím obsahom patrí do jeho vecnej pôsobnosti, vymedzenej organizačným poriadkom ústredia.
5. O prešetrení sťažnosti zamestnanec vecne príslušného organizačného útvaru ústredia resp. pracoviska ústredia vyhotoví zápisnicu o prešetrení sťažnosti s náležitosťami podľa § 19 zákona o sťažnostiach /príloha č. 2/ a návrh oznámenia o výsledku prešetrenia sťažnosti. Ak je na prešetrenie sťažnosti na ústredí príslušných viac organizačných útvarov, každý z nich vyhotoví zápisnicu a návrh odpovede za tú časť, ktorú prešetroval. Zápisnicu o prešetrení sťažnosti a návrh odpovede organizačný útvar postúpi odboru kontroly. Odbor kontroly prekontroluje správnosť prešetrenia sťažnosti organizačným útvarom a v prípade zistenia nedostatkov (zápisnica neobsahuje náležitosti v zmysle § 19 zákona o sťažnostiach, sťažnosť nie je prešetrená v plnom rozsahu alebo návrh odpovede neobsahuje kvalifikáciu sťažnosti s odôvodnením) zápisnicu o prešetrení sťažnosti alebo návrh oznámenia vráti na dopracovanie.
6. Zamestnanec ústredia, ktorému bola sťažnosť pridelená na prešetrenie je povinný ju prešetriť tak, aby výsledok prešetrenia sťažnosti bol sťažovateľovi odoslaný v lehote podľa § 13 ods. 1 zákona o sťažnostiach, t.j. 60 pracovných dní.
7. Ak je sťažnosť náročná na prešetrenie, môže generálny riaditeľ ústredia alebo ním splnomocnený zástupca lehotu na vybavenie sťažnosti predĺžiť o 30 pracovných dní.
8. Súhlas na predĺženie lehoty na vybavenie sťažnosti musí byť vyžiadaný najneskôr 3 dni pred uplynutím lehoty na jej vybavenie.
9. Predĺženie lehoty na vybavenie sťažnosti s uvedením dôvodu odbor kontroly bezodkladne, písomne oznámi sťažovateľovi.
10. Lehota na vybavenie sťažnosti neplynie v prípadoch:
 - a) požiadania o spoluprácu sťažovateľa v čase od odoslania výzvy na poskytnutie spolupráce do jej poskytnutia
 - b) požiadania o súčinnosť iný orgán verejnej správy v čase od odoslania žiadosti o poskytnutie súčinnosti do jej poskytnutia.

11. V prípade požiadania súčinnosti od iných osôb s ich súhlasom sa lehota na vybavenie sťažnosti neprerušuje.
12. V prípade zistenia nedostatkov je vedúci organizačného útvaru ústredia, v ktorom sa sťažnosť prešetrovala resp. riaditeľ úradu, alebo nimi splnomocnený zástupca povinný:
 - a) určiť osobu zodpovednú za zistené nedostatky,
 - b) prijať opatrenia na odstránenie zistených nedostatkov a príčin ich vzniku,
 - c) predložiť prijaté opatrenia odboru kontroly,
 - d) predložiť odboru kontroly 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 odboru kontroly.
13. Sťažnosť je prešetrená prerokovaním zápisnice o prešetrení sťažnosti. Ak ju nemožno prerokovať, je prešetrená preukázateľným doručením jedného vyhotovenia zápisnice o prešetrení sťažnosti vedúcemu organizačného útvaru ústredia, v ktorom sa sťažnosť prešetrovala, resp. riaditeľovi úradu.
14. Sťažnosť je vybavená odoslaním písomného oznámenia o výsledku jej prešetrenia sťažovateľovi podľa § 20 zákona o sťažnostiach zodpovedným zamestnancom odboru kontroly, ak tomu nebráni § 12 zákona o sťažnostiach.
15. Ak podanie obsahovalo aj časti, ktoré nie sú sťažnosťou, v oznámení výsledku prešetrenia sťažnosti zodpovedný zamestnanec odboru kontroly uvedie aj dôvody ich neprešetrenia.

Čl. 7

Opakovaná sťažnosť a ďalšia opakovaná sťažnosť

1. Opakovaná sťažnosť a ďalšia opakovaná sťažnosť je sťažnosť toho istého sťažovateľa, v tej istej veci ak v nej neuvádza nové skutočnosti.
2. Na vybavenie opakovanej sťažnosti je príslušný odbor kontroly, ak to nie je v rozpore s § 12 zákona o sťažnostiach. Odbor kontroly prekontroluje správnosť vybavenia predchádzajúcej sťažnosti, o čom vyhotoví záznam. Ak bola predchádzajúca sťažnosť vybavená správne, oznámi túto skutočnosť sťažovateľovi s odôvodnením a poučením, že ďalšie opakované sťažnosti odloží. Ak sa prekontrolovaním vybavenia predchádzajúcej sťažnosti zistí, že nebola vybavená správne, odbor kontroly ju prešetrí a vybaví.
3. Sťažnosť iného sťažovateľa v tej istej veci, ktorá už bola vybavená sa neprešetruje. Výsledok jej prešetrenia odbor kontroly oznámi sťažovateľovi.
4. Na vybavenie opakovanej sťažnosti sa vzťahujú lehoty podľa § 13 zákona o sťažnostiach.

Čl. 8

Sťažnosť proti vybavovaniu sťažnosti a sťažnosť proti odloženiu sťažnosti

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

2. Sťažnosť proti postupu ústredia pri vybavovaní sťažnosti nie je opakovanou sťažnosťou a to ani vtedy, ak v nej sťažovateľ opakuje skutočnosti z predchádzajúcej sťažnosti.
3. Sťažnosť proti vybavovaniu sťažnosti a sťažnosť proti odloženiu sťažnosti ústredím vybavuje odbor kontroly, ak tomu nebráni §12 zákona o sťažnostiach.
4. Odbor kontroly vybavuje sťažnosti proti vybavovaniu sťažnosti a sťažnosť proti odloženiu sťažnosti úradom, ak takúto sťažnosť vybavil (podpísal oznámenie o výsledku prešetrenia sťažnosti podľa § 20 zákona o sťažnostiach) alebo odložil riaditeľ úradu.
5. Na vybavenie sťažnosti proti vybavovaniu sťažnosti a sťažnosti proti odloženiu sťažnosti sa vzťahujú lehoty podľa § 13 zákona o sťažnostiach.

Čl. 9

Odloženie sťažnosti

1. Odbor kontroly sťažnosť odloží, ak sú splnené podmienky podľa § 6 ods. 1 zákona o sťažnostiach.
2. Odbor kontroly odloží sťažnosť, ktorú pred jej vybavením sťažovateľ písomne vezme späť alebo ak sťažovateľ písomne ústrediu oznámi pred vybavením sťažnosti, že na jej vybavení netrvá.
3. V prípadoch uvedených v § 6 ods. 4 zákona o sťažnostiach o odložení sťažnosti a dôvodoch jej odloženia odbor kontroly písomne upovedomí sťažovateľa do desiatich pracovných dní od odloženia sťažnosti.
4. Odbor kontroly odloží sťažnosť podanú telefaxom alebo elektronickou poštou, ktorú sťažovateľ do piatich pracovných dní od jej podania nepotvrdil.
5. Odbor kontroly odloží sťažnosť podanú telefaxom alebo elektronickou poštou, ak písomné potvrdenie obsahuje iné údaje než sťažnosť podaná telefaxom alebo elektronickou poštou.
6. O odložení sťažnosti a dôvodoch odloženia urobí zodpovedný zamestnanec odboru kontroly písomný záznam v spise sťažnosti /príloha č. 3/.
7. Dôvody odloženia sťažnosti sa uvedú v evidencii.

Časť II

Čl. 10

Petícia

1. Petícia je žiadosť, návrh alebo sťažnosť vo veciach verejného alebo iného spoločného záujmu, ktorá spĺňa znaky podľa § 5 a § 6 zákona o petičnom práve.

2. Petícia musí byť písomná, označená slovom „petícia“ a musí obsahovať predmet verejného alebo iného spoločného záujmu a údaje o tom, kto ju podáva. Fyzická osoba k podpisu čitateľne uvedie meno, priezvisko a adresu trvalého pobytu. Právnická osoba uvedie názov a sídlo a osoba, oprávnená konať v jej mene pripojí meno, priezvisko, adresu trvalého pobytu a svoj podpis.
3. Ak petíciu podáva petičný výbor, uvedú sa údaje o každom jej členovi (meno, priezvisko, adresa trvalého pobytu a jej podpis). Osoba určená na zastupovanie v styku s ústredím pripojí v petícii k menu, priezvisku, adrese trvalého pobytu aj podpis.
4. Pri podaní petície elektronickými prostriedkami sa písomná forma považuje za zachovanú, ak obsahuje údaje podľa odseku 2. a 3. a zároveň je k dispozícii elektronický formulár, ktorý možno podpísať zaručeným elektronickým podpisom.

Čl. 11 Prijímanie petícií

1. Ústredie je povinné prijať každú petíciu, ktorá mu bola doručená poštou, osobne do podateľne alebo elektronicky. Petície prijíma podateľňa ústredia.
2. Zamestnanec podateľne petíciu opatrí odtlačkom prezentačnej pečiatky v zmysle registratúrneho poriadku ústredia a odstúpi odboru kontroly.
3. Petície adresované na ústredí priamo generálnemu riaditeľovi, námestníkom úsekov, riaditeľom odborov, riaditeľom pracovísk alebo vedúcim oddelení je potrebné bezodkladne po ich obdržaní adresátom postúpiť prostredníctvom podateľne na odbor kontroly.

Čl. 12 Evidencia petícií a postúpenie petícií

1. Odbor kontroly preskúma, či má petícia všetky náležitosti podľa zákona o petičnom práve a zaeviduje ju v centrálnej evidencii petícií na príslušný rok. Evidencia petícií sa vedie oddelene od ostatných písomností a obsahuje údaje podľa § 10 zákona o sťažnostiach.
2. Ak odbor kontroly podľa obsahu petície zistí, že ústredie nie je príslušné na jej vybavenie, postúpi petíciu do desiatich pracovných dní odo dňa jej doručenia príslušnému orgánu a zároveň to písomne oznámi tomu, kto petíciu podal.
3. Ak ústredie nie je príslušné na vybavenie časti petície, odbor kontroly kópiu petície s uvedením príslušnej časti postúpi príslušnému orgánu do desiatich pracovných dní a oznámi to tomu, kto petíciu podal.

Čl. 13 Vybavovanie a prešetrovanie petícií

1. Vybavovanie a prešetrovanie petícií zabezpečuje na ústredí odbor kontroly v spolupráci s vecne príslušným odborným útvarom ústredia.

2. Riaditeľ odboru kontroly môže nariadiť vedúcemu odborného útvaru ústredia, aby zabezpečil priame prešetrenie petície (alebo jej časti), ak svojím obsahom patrí do jeho vecnej pôsobnosti, vymedzenej organizačným poriadkom ústredia.
3. Ak petícia nemá náležitosti podľa zákona o petičnom práve odbor kontroly bezodkladne vyzve osobu, ktorá ju podala, aby nedostatky odstránila v lehote najneskôr do 30 pracovných dní od doručenia výzvy. Ak nedostatky v tejto lehote neboli odstránené, odbor kontroly petíciu odloží. Osoba, ktorá petíciu podala, musí byť o tomto následku priamo vo výzve poučená.
4. Odbor kontroly a vecne príslušný útvar ústredia sú povinné prešetriť petíciu tak, aby zistili skutočný stav veci, jeho súlad alebo rozpor s právnymi predpismi a verejným alebo iným spoločným záujmom. O prešetrení petície vyhotovia zápisnicu s náležitosťami podľa § 19 zákona o sťažnostiach /príloha č. 4/.
5. Ak na prešetrenie petície je nevyhnutná súčinnosť osoby, ktorá petíciu podala alebo osoby určenej na zastupovanie v styku s ústredím, odbor kontroly resp. vecne príslušný útvar ústredia zašle písomnú výzvu spolu s poučením, ak výzve do desiatich pracovných dní od doručenia nevyhoví, petíciu nie je povinný vybaviť. Vecne príslušný útvar ústredia jeden výtlačok výzvy bezodkladne predloží na odbor kontroly. V čase od požiadania o súčinnosť do jej poskytnutia lehota na vybavenie petície neplynie.
6. Vecne príslušný útvar je povinný predložiť odboru kontroly zápisnicu o prešetrení petície a návrh odpovede podávateľovi petície v lehote najneskôr 10 pracovných dní pred uplynutím lehoty na vybavenie petície, prípadne v inej lehote určenej odborom kontroly. Pri vypracovaní návrhu odpovede postupuje primerane podľa § 20 zákona o sťažnostiach.
7. Odbor kontroly výsledok vybavenia petície písomne oznámi do 30 pracovných dní od doručenia petície alebo od odstránenia jej nedostatkov podľa odseku 3. osobe, ktorá podala petíciu alebo osobe určenej na zastupovanie v styku s ústredím. Ak nie je možné vybaviť petíciu v tejto lehote, je potrebné osobe, ktorá petíciu podala, písomne oznámiť, že petícia bude vybavená v lehote ďalších 30 pracovných dní.
8. Za dodržanie lehôt na vybavenie petície zodpovedá riaditeľ odboru kontroly, resp. riaditeľ vecne príslušného útvaru ústredia. Zodpovednosť zamestnanca ústredia, povereného vypracovaním čiastkového stanoviska tým nie je dotknutá.
9. Ak z obsahu petície vyplýva, že ju nemožno vybaviť prešetrením, odbor kontroly na základe stanoviska vecne príslušného útvaru ústredia, zašle písomnú odpoveď spolu s odôvodnením tomu, kto petíciu vo forme návrhu alebo žiadosti podal a to v lehote podľa odseku 7. Odpoveď musí obsahovať kvalifikované odôvodnenie možnosti alebo nemožnosti realizácie návrhu alebo žiadosti.
10. Ak ďalšie petície podané ústrediu v tej istej veci neobsahujú nové skutočnosti, odbor kontroly osobe, ktorá petíciu podala, oznámi stanovisko a spôsob vybavenia pôvodnej petície. Pri hromadnom podávaní petícií tak môže urobiť v periodickej tlači a ostatných hromadných informačných prostriedkoch.

11. Vybavené petície ostávajú v príručnej spisovni odboru kontroly. Postup archivácie upravuje registratúrny poriadok ústredia.

Časť III

Čl. 14

Kontrola vybavovania sťažností a petícií Poriadková pokuta

1. Kontrolu prešetrovania sťažností a petícií odbornými organizačnými útvarmi ústredia, kontrolu vybavovania sťažností a petícií úradmi vykonáva na ústredí odbor kontroly v súlade so základnými pravidlami kontrolnej činnosti.
2. Odbor kontroly je oprávnený kontrolovať v prípade opodstatnených sťažností a petícií, či sa opatrenia prijaté na odstránenie nedostatkov a príčin ich vzniku riadne plnia.
3. Úradu, ktorý neplní povinnosti podľa zákona o sťažnostiach resp. o petičnom práve a tým sťažuje vybavovanie sťažností resp. petície, marí jej vybavovanie alebo nápravu nedostatkov môže ústredie uložiť poriadkovú pokutu v zmysle § 24 zákona o sťažnostiach.

Čl. 15

Spoločné ustanovenia

1. Ústredie je povinné na požiadanie Úradu vlády SR predkladať ročnú správu o vybavovaní sťažností a petícií v ním stanovenom termíne a štruktúre.
2. Ročnú správu o vybavovaní sťažností a petícií vypracúva odbor kontroly v spolupráci s oddelením kontroly jednotlivých úradov a predkladá ju na schválenie generálnemu riaditeľovi a následne MPSVR SR.
3. Pri spore o príslušnosť na vybavenie sťažnosti s MPSVR SR odbor kontroly postúpi sťažnosť najneskôr do desiatich pracovných dní odo dňa vzniku sporu Úradu vlády SR.
4. Pri spore o príslušnosť na vybavenie sťažnosti s niektorým úradom odbor kontroly postúpi sťažnosť najneskôr do desiatich pracovných dní odo dňa vzniku sporu MPSVR SR.
5. Pri spore o príslušnosť na vybavenie petície odbor kontroly bezodkladne postúpi petíciu na rozhodnutie Úradu vlády SR.
6. Na vybavovanie sťažností a petícií sa nevzťahuje všeobecný predpis o správnom konaní.

Zoznam príloh

1. Záznam o ústnej sťažnosti
2. Zápisnica o prešetrení sťažnosti
3. Záznam o odložení sťažnosti
4. Zápisnica o prešetrení petície

ÚSTREDIE PRÁCE, SOCIÁLNYCH VECÍ A RODINY
Špitálska č. 8, 812 67 BRATISLAVA

Spis č.

ZÁZNAM
o ústnej sťažnosti

SŤAŽOVATEĽ:

FO:

.....
Meno/priezvisko/adresa trvalého (alebo prechodného) pobytu

PO:

.....
Názov/sídlo/meno a priezvisko osoby oprávnenej za ňu konať

sa dostavil na Ústredie práce sociálnych vecí a rodiny,
(názov organizačného útvaru resp. pracoviska)

PREDMET sťažnosti:

-
1. Sťažnosť je zameraná proti:
 2. Sťažnosť poukazuje na nedostatky:
 3. Sťažovateľ sa domáha:

Dňa o hod.

Záznam vyhotovil:
(meno a priezvisko, funkcia zamestnanca)

Zamestnanci, prítomní pri ústnom podaní sťažnosti:

.....
(meno a priezvisko, funkcia zamestnanca)

.....
podpis sťažovateľa

*** Poznámka:**

Sťažovateľ odmietol podpísať, z uvedeného dôvodu sa záznam odkladá.

.....
** uvedie sa len v prípade odmietnutia podpísania záznamu*

ÚSTREDIE PRÁCE, SOCIÁLNYCH VECÍ A RODINY
Špitálska č. 8, 812 67 BRATISLAVA

Sťažnosť č.

Spis č.

Záznam č.

Výtlačok č.

Z Á P I S N I C A
o prešetrení sťažnosti

podanej sťažovateľom
*(uvedie sa: FO - meno/priezvisko/adresa trvalého (alebo prechodného) pobytu
PO - názov/sídlo/meno a priezvisko osoby oprávnenej za ňu konať resp.
totožnosť sťažovateľa utajená)*

prijatej dňa, evidovanej v centrálnej evidencii sťažností pod číslom

Orgán verejnej správy, v ktorom sa sťažnosť prešetrovala:
*(uviest' príslušný organizačný útvar
ústredia alebo úrad)*

Obdobie prešetrovania sťažnosti:

Sťažnosť prešetrovali:
(uviest' mená, priezviská, funkcie zamestnancov ústredia)

Sťažnosťou dotknutí zamestnanci boli s obsahom sťažnosti oboznámení dňa v potrebnom rozsahu v súlade s § 15 zákona o sťažnostiach.

Prešetrenie sťažnosti bolo vykonané na základe predložených dokladov:

Predmet sťažnosti:

1. _____
2. _____

atď.

Preukázané zistenia:

Prešetrovaním predmetu sťažnosti bolo zistené nasledovné:

K bodu 1

(Stručne sa uvedie zistený skutočný stav veci, a jeho súlad alebo rozpor so všeobecne záväznými právnymi predpismi a s vnútornými predpismi Ústredia resp. úradu týkajúce sa príslušnej veci, s odvolaním sa na prekontrolované doklady, údaje, vyjadrenia zodpovedných zamestnancov, príčiny vzniku zistených nedostatkov a ich následky. Na základe zistení sa v závere námietky uvedie stanovisko, či je sťažnosť opodstatnená alebo neopodstatnená, resp. to, že nebolo možné metódami a formami kontroly overiť skutočný stav. Ak bod predmetu nie je sťažnosťou táto skutočnosť sa uvedie s príslušným ustanovením zákona o sťažnostiach a odôvodnením.)

Ak sa zistili nedostatky v zápisnici sa uvedie:

Na základe zistených nedostatkov resp. porušení konkrétnych ustanovení zákona sa ukladá povinnosť

(uviest' meno, priezvisko, funkciu vedúceho organizačného útvaru ústredia resp. meno priezvisko riaditeľa úradu alebo splnomocneného zástupcu)

1. **Určiť osobu zodpovednú za zistené nedostatky**
Termín :
2. **Prijat' opatrenia na odstránenie zistených nedostatkov a príčin ich vzniku**
Termín:
3. **Predložiť odboru kontroly ústredia prijaté opatrenia**
Termín:
4. **Predložiť odboru kontroly ústredia správu o splnení prijatých opatrení a uplatnení právnej zodpovednosti**
Termín:
5. *** Oznámiť prijaté opatrenia podávateľovi sťažnosti**
***Vzhľadom na utajenie totožnosti sťažovateľa oznámiť prijaté opatrenia podávateľovi sťažnosti prostredníctvom odboru kontroly**
Termín:

Prílohy: *(uviest' prílohy, ktoré tvoria neoddeliteľnú súčasť zápisnice – kópie dokladov, vyjadrenie a pod., ktoré potvrdzujú skutočný stav predmetu sťažnosti)*

Zápisnica o prešetrení sťažnosti bola vyhotovená dňa v „ n“ výtláčkoch.

Podpisy zamestnancov, ktorí sťažnosť prešetrili:

1. _____
(uviest' meno, priezvisko, funkciu)
(podpis)

2. _____
(uviest' meno, priezvisko, funkciu)
(podpis)

S obsahom zápisnice dňa bol oboznámený :

(uviest' meno, priezvisko, funkciu vedúceho organizačného útvaru ústredia, resp. meno, priezvisko riaditeľa úradu, v ktorom sa sťažnosť prešetrovala)

.....
(podpis)

**nehodiace sa vynechajte*

Potvrdzujem odovzдание a prevzatie dokladov, predložených za účelom prešetrenia sťažnosti:

Dňa

.....
(podpis)

*

1. Dôvody odmietnutia podpísať zápisnicu:
2. Dôvody odmietnutia oboznámiť sa s obsahom zápisnice:
3. Dôvody odmietnutia splniť povinnosti 1.-5. uvedené v zápisnici:

Rozdeľovník:

Výtlačok č. 1 odbor kontroly ústredia

Výtlačok č. 2

(príslušný organizačný útvar ústredia
alebo úrad v ktorom sa sťažnosť prešetrovala)

*nehodiace sa vynechajte

ÚSTREDIE PRÁCE, SOCIÁLNYCH VECÍ A RODINY
Špitálska č. 8, 812 67 BRATISLAVA

Sťažnosť č.
Spis č.

dňa

ZÁZNAM
o odložení sťažnosti

Ústredie práce sociálnych, vecí a rodiny, Bratislava, odbor kontroly podľa § 5 ods. 6 alebo § 5 ods. 7 alebo § 6 ods. 1 písm. a) – h)*/ zákona NR SR č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov

odkladá

sťažnosť
proti
sťažovateľa
vo veci

z dôvodu, že sťažovateľ

Uviesť text príslušného ustanovenia:

§ 5

ods. 6) odmietol podpísať záznam o ústnej sťažnosti

ods. 7) do piatich pracovných dní od podania sťažnosti ju písomne nepotvrdil

resp.

predmetná sťažnosť

Uviesť text príslušného ustanovenia:

§ 6

a) neobsahuje náležitosti podľa § 5 ods. 2,

b) je z nej zrejmé, že vo veci, ktorá je predmetom sťažnosti, koná súd, prokuratúra alebo iný orgán činný v trestnom konaní,

c) zistí, že sťažnosť sa týka inej osoby, než ktorá ju podala a nie je priložené splnomocnenie podľa § 5 ods. 9,

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,

f) ide o sťažnosť proti vybaveniu sťažnosti podľa § 22 ods. 3 - netýka sa ústredia,

g) mu bola zaslaná na vedomie, alebo

h) sťažovateľ neposkytol spoluprácu podľa § 16 ods. 1, alebo

ak spoluprácu neposkytol v lehote podľa § 16 ods. 2.

Zapísal:

(meno, priezvisko, funkcia podpis)

*/ uviesť príslušné písmeno

ÚSTREDIE PRÁCE, SOCIÁLNYCH VECÍ A RODINY
Špitálska č. 8, 812 67 BRATISLAVA

Petícia č.
 Spis č.
 Záznam č.

Výtlačok č.

Z Á P I S N I C A
o prešetrení petície

podanej

*(uvedie sa meno, priezvisko, adresa osoby, ktorá petíciu podala alebo
 osoby určenej na zastupovanie v styku s ústredím)*

prijatej dňa evidovanej v centrálnej evidencii petícií pod číslom

Orgán verejnej správy, v ktorom sa petícia prešetrovala:

(uviest' príslušný organizačný útvar ústredia)

Obdobie prešetrovania petície:

Petíciu prešetrovali:

(uviest' mená, priezviská, funkcie zamestnancov ústredia)

Predmet petície:

.....

(uvedie sa predmet, vec verejného alebo spoločného záujmu, ktorej sa petícia týka)

Prešetrením bolo zistené:

*(uvedie sa zistený stav, existujúce skutočnosti s odvolaním sa na príslušné doklady, materiály, vyjadrenia
 zodpovedných osôb, súlad alebo rozpor s právnymi predpismi a verejným alebo iným spoločným záujmom)*

Na základe skutočného stavu sa v závere uvedie stanovisko, či predmet podanej petície je **opodstatnený** alebo **neopodstatnený**.

Ak sa zistili nedostatky v zápisnici sa uvedie:

Na základe zistených nedostatkov resp. porušení konkrétnych ustanovení zákona sa ukladá povinnosť

*(uviest' meno, priezvisko, funkciu vedúceho
 organizačného útvaru ústredia)*

1. Určiť osobu zodpovednú za zistené nedostatky

Termín :

2. Prijat' opatrenia na odstránenie zistených nedostatkov a príčin ich vzniku

Termín:

3. Predložiť odbor kontroly ústredia prijaté opatrenia

Termín:

4. Predložiť odbor kontroly ústredia správu o splnení prijatých opatrení a uplatnení právnej zodpovednosti

Termín:

5. Oznámiť prijaté opatrenia podávateľovi petície

Termín:

Zápisnica o prešetrení petície bola vyhotovená dňa v „n“ výtlačkoch.

Podpisy zamestnancov, ktorí petíciu prešetrili:

1. _____
(uviesť meno, priezvisko, funkciu) (podpis)

2. _____
(uviesť meno, priezvisko, funkciu) (podpis)

S obsahom zápisnice dňa bol oboznámený :

(uviesť meno, priezvisko, funkciu vedúceho
organizačného útvaru ústredia, v ktorom
sa petícia prešetrovala)
(podpis)

Potvrdzujem odovzdanie a prevzatie dokladov, predložených za účelom prešetrenia petície :

Dňa
.....
(podpis)

Prílohy:
(Uvedú sa všetky prílohy ako súčasť zápisnice, ktoré potvrdzujú skutočný stav predmetu petície.)

*

1. Dôvody odmietnutia podpísať zápisnicu:

2. Dôvody odmietnutia oboznámiť sa s obsahom zápisnice:

3. Dôvody odmietnutia splniť povinnosti 1.-5. uvedené v zápisnici:

Rozdeľovník:

Výtlačok č. 1 odbor kontroly ústredia

Výtlačok č. 2

*nehodiace sa vynechajte