

**Regionálny úrad verejného zdravotníctva
so sídlom v Trenčíne**
Nemocničná 4, 911 01 Trenčín

S M E R N I C A
**PRE VYBAVOVANIE SŤAŽNOSTÍ A
PETÍCIÍ**

Vypracoval: JUDr. Božena Pašková

Schválil: MUDr. Mária Štefkovičová, PhD., MPH
vedúca služobného úradu
RÚVZ so sídlom v Trenčíne

V Trenčíne, 01.09.2007.

**Smernica
pre vybavovanie sťažností a petícií
Regionálnym úradom verejného zdravotníctva so sídlom v Trenčíne**

Článok I.
Všeobecné ustanovenia

- /1/ Smernica upravuje základné pojmy, príslušnosť, zásady a postup pri prijímaní, evidovaní, vybavovaní a kontrole vybavovania sťažností, petícií a iných podaní.
- /2/ Táto smernica sa nevzťahuje na sťažnosti štátnych zamestnancov Regionálneho úradu verejného zdravotníctva so sídlom v Trenčíne (ďalej len „RÚVZ“) vo veciach výkonu štátnej služby podľa § 50 zákona č. 312/2001 Z.z. o štátnej službe, ani na podania, ktoré síce sú označené ako sťažnosti, ale ich vybavenie spadá pod režim úpravy osobitného predpisu. Toto platí aj pre podania, ktoré svojim obsahom sú objektívne sťažnosťou aj keď nie sú tak označené, ale spôsob ich vybavenia je upravený v špeciálnom predpise.
- /3/ Prijímanie, evidovanie, vybavovanie, kontrola vybavovania sťažností a petícií sa na RÚVZ vykonáva v súlade s platnými právnymi normami, predovšetkým so:
- zákonom č. 152/1998 Z.z. o sťažnostiach (ďalej len zákon o sťažnostiach)
 - zákonom č. 85/1990 Zb. o petičnom práve v znení zákona č. 242/1998 Z.z. (ďalej len petičný zákon)
 - zákonom č. 355/2007 Z.z. o ochrane, podpore a rozvoji verejného zdravia a o zmene a doplnení niektorých zákonov

Článok II.
Základné pojmy

- /1/ Sťažnosťou je podľa § 3 zákona o sťažnostiach podanie fyzickej osoby alebo právnickej osoby (ďalej len sťažovateľ), ktorým sa domáha ochrany svojich práv alebo právom chránených záujmov, pretože došlo k ich porušeniu alebo ohrozeniu činnosťou alebo nečinnosťou orgánu verejnej správy, upozorňuje na konkrétne nedostatky, najmä na porušenie všeobecne záväzných právnych predpisov, ktorých odstránenie si vyžaduje zásah orgánu verejnej správy.
- Z metodického usmernenia Úradu vlády SR č. 219/2007/Sk zo dňa 15.01.2007 a následne Metodického usmernenia vo veci vybavovania sťažností vypracovaného Úradom verejného zdravotníctva SR Bratislava zo dňa 05.02.2007 vyplýva, že podanie označené ako sťažnosť, ktoré smeruje **proti činnosti iných subjektov ako orgánov verejnej správy nie je sťažnosťou** a nemožno ho vybavovať podľa zákona o sťažnostiach a to i napriek tomu, že § 3 písm. b) zákona o sťažnostiach túto skutočnosť výslovne nedeclaruje.
- Záver v zmysle vyššie citovaných usmernení: **Podanie označené ako sťažnosť sa považuje podľa zákona o sťažnostiach za sťažnosť len vtedy, ak smeruje proti subjektu, ktorý je orgánom verejnej správy.**
- /2/ Sťažnosťou nie je podanie označené ako sťažnosť na postup iného subjektu ako orgánu verejnej správy, ktorý je v rozpore so všeobecne záväznými právnymi predpismi upravujúcimi ochranu verejného zdravia.

Takéto podanie je podnetom a podkladom pre postup RÚVZ na vykonanie štátneho zdravotného dozoru podľa ustanovenia § 54 a 55 zákona o ochrane, podpore a rozvoji verejného zdravia ...

Uvedené podanie, ktoré nie je sťažnosťou, RÚVZ vybaví v lehote obvyklej na vybavovanie písomností, t.j. najneskôr do 30 dní od obdržania a v rovnakej lehote s výsledkom oboznámi autora podania.

Za sťažnosť sa ďalej **nepovažuje** podanie:

- označené ako dopyt alebo žiadosť, ktorou sa pisateľ nedomáha ochrany svojich práv
- upozorňujúce na nesprávnu činnosť iného organu verejnej správy
- ktorého vybavovanie je upravené v inom, osobitnom predpise
- proti rozhodnutiu orgánu verejnej správy vydanému v správnom konaní, ak je zrejmé, že ho možno vybaviť v ďalšom správnom konaní (pokračujúcom)
- ktoré je podnetom na kontrolu.

/3/ Petícia je žiadosť, návrh alebo sťažnosť, ktorá spĺňa náležitosti podľa petičného zákona. Petícia musí byť vždy písomná.

Článok III.

Príslušnosť na vybavenie sťažností a petícií

/1/ Na vybavenie sťažností a petícií je príslušná vedúca služobného úradu RÚVZ.

/2/ V záujme včasného prešetrenia a vybavenia sťažností a petícií je touto smernicou právomoc vedúcej služobného úradu vybaviť sťažnosť alebo petíciu delegovaná priamo na vedúceho oddelenia, ktoré v prezentačnom razítku bude uvedené ako prvé v poradí na vybavenie. V prezentačnom razítku ďalšie v poradí uvedené oddelenie, resp. oddelenia participujú na vybavení v rozsahu svojej kompetencie.

/3/ Za správne a včasné prešetrenie a vybavenie sťažnosti alebo petície je zodpovedný vedúci oddelenia, ktoré vec vybavovalo podľa bodu 2) tohto článku.

Článok IV.

Podávanie a prijímanie sťažností a petícií

/1/ Sťažnosť podáva sťažovateľ písomne alebo ústne. Pri podávaní ústnej sťažnosti sú prítomní minimálne dvaja zamestnanci, ktorí sťažnosť vybavujú. O ústnej žiadosti, ktorú nemožno vybaviť ihneď vyhotovia zamestnanci záznam, ktorý sťažovateľovi predložia na prečítanie a podpis. Ak sťažovateľ požiadava, vydajú mu rovnopis záznamu. Záznam zaevidujú prostredníctvom podateľne (registratúry).

/2/ Záznam obsahuje najmä:

- názov orgánu, meno, priezvisko, titul a funkčné zaradenie zamestnancov RÚVZ, ktorí sťažnosť preberajú
- dátum prijatia sťažnosti
- základné údaje o sťažovateľovi, vrátane trvalého pobytu resp. sídla
- stručný, ale výstižný opis predmetu sťažnosti
- prílohy (ak ich prikladá)
- vlastnoručný podpis sťažovateľa
- podpisy zamestnancov RÚVZ.

/3/ Petícia musí byť vždy písomná.

/4/ Prijímanie písomných petícií a sťažností zabezpečuje podateľňa /registratúra/ RÚVZ.

/5/ Podateľňa /registratúra/ postúpi prijaté sťažnosti alebo petície sekretariátu RÚVZ, kde sú zapísané do príslušného denníka a je im pridelené poradové číslo. Vedúca služobného úradu RÚVZ rozhodne, ktoré oddelenie sťažnosť alebo petíciu vybaví, čo sa vyznačí do prezentačného razítka. V prípade, že sa vyžaduje súčinnosť viacerých oddelení, či útvarov, v poradí uvedený prvý zodpovedá za včasné vybavenie sťažnosti a oznámenie výsledku osobe, ktorá sťažnosť podala.

Článok V.

Zásady prešetrovania sťažností a petícií

/1/ Podľa zákona o petičnom práve sa na prijímanie, evidovanie, vybavovanie a kontrolu petícií primerane použijú ustanovenia zákona o sťažnostiach.

/2/ Prešetrovanie petície a sťažnosti podľa § 17 zákona o sťažnostiach je činnosť, pri ktorej RÚVZ postupuje tak, aby sa zistil skutočný stav veci a jeho súlad alebo rozpor s právnymi predpismi, účelnosťou a hospodárnosťou plnenia úloh, aby bola zistená osoba, ktorá zodpovedá za zistené nedostatky, ako aj príčiny ich vzniku a škodlivé následky.

/3/ Pri prešetrovaní sťažnosti alebo petície sa vychádza z ich obsahu, bez ohľadu nato, kto ich podal a proti komu smerujú a sťažovateľ nesmie utrpieť žiadnu ujmu.

/4/ Ak sťažovateľ požiada o utajenie svojej identifikácie, každý zúčastnený na vybavovaní a prešetrovaní je povinný o nej zachovať mlčanlivosť.

/5/ Ak charakter sťažnosti neumožňuje prešetrenie bez uvedenia údajov o osobe, je potrebné sťažovateľa o tom bezodkladne upovedomiť. Zároveň musí byť upozornený, že vo vybavovaní sa bude pokračovať až vtedy keď sa k tejto skutočnosti kladne písomne vyjadrí.

/6/ Anonymná sťažnosť sa vybavuje, ak obsahuje konkrétne údaje, ktoré nasvedčujú porušenie právneho predpisu. V inom prípade nebude prešetrená a vypracuje sa o tom krátky úradný záznam.

Článok VI.

Lehoty na vybavovanie sťažností a petícií

/1/ RÚVZ je povinný prešetriť a vybaviť sťažnosť alebo petíciu v lehote 30 dní odo dňa, keď mu bola doručená.

/2/ Ak si vybavenie sťažnosti alebo petície vyžaduje súčinnosť iného orgánu, fyzickej osoby, právnickej osoby, je RÚVZ povinný vybaviť sťažnosť najneskôr do 60 dní od jej doručenia.

/3/ V prípadoch mimoriadne náročných môže vedúca služobného úradu RÚVZ lehotu na vybavenie predĺžiť o ďalších 30 dní.

- /4/ O každom predĺžení lehoty inej ako uvedenej v § 13 ods. 1 zákona o sťažnostiach musí byť sťažovateľ alebo zástupca petičného výboru písomne upovedomený.

Článok VII.

Kontrola vybavovania sťažností a petícií

- /1/ Kontrolu prijímania, evidencie, prešetrovania, vybavovania sťažností a petícií ako aj plnenia opatrení prijatých na nápravu podľa zákona o sťažnostiach vykonáva minimálne jedenkrát ročne referát vnútornej kontroly
- /2/ Na vykonanie kontroly dostane písomné poverenie od vedúcej služobného úradu RÚVZ.
- /3/ Referát vnútornej kontroly, pokiaľ z kontroly vyplynú a budú prijaté opatrenia, kontroluje aj či sa tieto opatrenia riadne a včas plnia. (Vnútna kontrola je upravená v internej smernici, ako aj v § 7 zákona č. 10/1996 Z. z. o kontrole v štátnej správe).

Článok VIII.

Vybavovanie podaní, ktoré nie sú sťažnosťami

- /1/ Originál podania označeného ako sťažnosť, ktoré podľa §4 ods. 1 písm. a) až c) zákona o sťažnostiach nie je sťažnosťou, vráti oddelenie, ktorému bola sťažnosť pridelená na vybavenie, v lehote 5 dní od doručenia pisateľovi so zdôvodnením v zmysle § 4 ods. 2 zákona o sťažnostiach.
- /2/ Originál podania označeného ako sťažnosť proti rozhodnutiu orgánu verejnej správy vydanému v správnom konaní, vráti oddelenie, ktorému bolo k vybaveniu pridelené pisateľovi s poučením a ak ide o rozhodnutie, ktoré ešte nie je právoplatné aj orgánu, ktorý je príslušný rozhodnúť o opravnom prostriedku.
- /3/ Ak má podanie charakter podnetu na kontrolu, zaeviduje ho referát vnútornej kontroly ako podnet na vykonanie kontroly, o čom pisateľa informuje.
- /4/ Podanie označené ako sťažnosť, v ktorom sa pisateľ domáha ochrany svojich práv a právom chránených záujmov, nie je sťažnosťou, ak konanie o ňom upravujú osobitné predpisy, napr. občianske, trestné alebo správne konanie. Príslušné oddelenie písomnosť vybaví tak, že podanie do 5 dní so zdôvodnením pisateľovi vráti.
- /5/ Ak má podanie charakter žiadosti o poskytnutie informácie podľa zákona č. 211/2000 Z.z. o slobodnom prístupe k informáciám v platnom znení, oddelenie ktorému bolo pridelené, oznámi túto skutočnosť pisateľovi a ďalej postupuje podľa internej smernice a citovaného zákona.
- /6/ Všetky vyššie uvedené písomnosti, ktoré však nie sú sťažnosťami podľa zákona o sťažnostiach, ako aj ďalšie analogické prípady podaní, zaeviduje RÚVZ (registratúra) elektronicky do denníka záznamov, ktorého súčasťou je napr. aj evidencia podnetov.
- /7/ Sporné a neurčité podania oddelenia konzultujú s právnikom RÚVZ.

Článok IX.
Záverečné ustanovenia

Pokiaľ táto smernica neupravuje práva a povinnosti vyplývajúce pre sťažnosti a petície, a takéto sa v praxi vyskytnú, je potrebné aplikovať príslušné ustanovenie zákona o sťažnostiach a zákona o petičnom práve, ako aj metodické usmernenia riadiacich orgánov.

Článok X.
Účinnosť

Táto smernica nadobúda účinnosť dňom 01. septembra 2007.

MUDr. Mária Štefkovičová, PhD., MPH
vedúca služobného úradu,
RÚVZ so sídlom v Trenčíne