



MESTSKÝ PODNIK SLUŽIEB Žarnovica s.r.o.
PARTIZÁNSKA 1043/84, 966 81 ŽARNOVICA


Výtlačok č.: **1.**

Vydanie č.: **1.**

Strana 1 zo 14

SMERNICA NA ZABEZPEČENIE POSTUPU VYBAVOVANIA SŤAŽNOSTÍ

	Meno	Dátum	Podpis
Schválil:	RSDr. Štefan Šálka	26.06.2015	
Vypracoval:	Jana Penteková	26.06.2015	

	SMERNICA NA ZABEZPEČENIE POSTUPU VYBAVOVANIA SŤAŽNOSTÍ	Výtlačok č.:	1.
		Vydanie č.:	1.
		Strana 2 z 14	

I.

Všeobecné ustanovenia

Táto smernica vydaná v zmysle zákona NR SR č. 9/2010 Z.z. o sťažnostiach upravuje podávanie, prijímanie, evidenciu a zavádza účinné a prehľadné postupy riadneho preverenia a včasného vybavenia sťažností týkajúcich sa spoločnosti Mestský podnik služieb Žarnovica s.r.o.

Smernica je vydaná za účelom zjednotenia a upravenia postupu pri podávaní, prijímaní, evidovaní, vybavovaní a kontrole vybavovania sťažností fyzických a právnických osôb podľa zákona.

Podľa tohto predpisu postupujú:

- Riaditeľ spoločnosti Mestský podnik služieb Žarnovica s.r.o.
- Zamestnanci spoločnosti Mestský podnik služieb Žarnovica s.r.o.

II.

Podávanie sťažností

1. Miesto, čas a spôsob akým možno sťažnosť podať:
 - Miesto: podateľňa Mestského podniku služieb Žarnovica s.r.o., Partizánska 1043/84 Žarnovica
 - Čas: v úradných hodinách
 - Spôsob: sťažnosť sa podáva písomne, ústne do záznamu, faxom alebo elektronickou poštou na adresu: staznosti@mspszc.sk
2. 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. 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.
4. Spoločnosť vyhotoví o ústnej žiadosti, ktorú nemožno vybaviť ihneď pri jej podaní, písomný záznam o ústnej žiadosti. Okrem náležitostí podľa § 5 ods. 2 a 3 zákona o sťažnostiach záznam obsahuje deň a hodinu jeho vyhotovenia, názov a adresu orgánu verejnej správy, mená a priezviská zamestnancov, ktorí záznam vyhotovili, ako aj zamestnancov, ktorí boli prítomní pri podaní sťažnosti.
5. Ak sťažnosť nemá požadované náležitosti podľa ods.2 a 4 článku 2 tejto smernice, nie je zrozumiteľná, alebo ak sú na jej náležité vybavenie potrebné údaje, ktoré sa v sťažnosti



SMERNICA NA ZABEZPEČENIE POSTUPU VYBAVOVANIA SŤAŽNOSTÍ

Výtlačok č.: **1.**

Vydanie č.: **1.**

Strana 3 z 14

neuvádzajú, je potrebné zabezpečiť ich doplnenie. Spoločnosť nie je povinná záznam vyhotoviť, ak sťažovateľ pri ústnom podávaní sťažnosti nespolupracuje.

6. Ak sťažovateľ odmietne vyhotovenie záznamu, spoločnosť takúto sťažnosť neprijme. Ak sťažovateľ odmietne záznam podpísať, spoločnosť záznam odloží s poznámkou o odmietnutí podpísania.
7. Sťažnosť podaná spoločnosti telefaxom alebo elektronickou poštou sa považuje za písomnú iba vtedy, ak ju sťažovateľ do piatich pracovných dní od jej podania potvrdí podpisom, inak sa sťažnosť odloží. Lehota na vybavenie sťažnosti začína plynúť prvým pracovným dňom nasledujúcim po dni doručenia písomného potvrdenia. Ak písomné potvrdenie obsahuje iné údaje než sťažnosť podaná telefaxom alebo elektronickou poštou spoločnosť sťažnosť podanú faxom alebo elektronickou poštou odloží.
8. Sťažnosť podaná spoločnosti elektronickou poštou so zaručeným elektronickým podpisom podľa zákona číslo 215/2002 Z. z. o elektronickom podpise a o zmene a doplnení niektorých zákonov sa považuje za písomnú sťažnosť.
9. Podanie sťažnosti sa nesmie stať podnetom ani dôvodom na vyvodzovanie dôsledkov, ktoré by sťažovateľovi spôsobili akúkoľvek ujmu.

III.

Prijímanie sťažností

1. Spoločnosť je povinná sťažnosť prijať. Prijatú sťažnosť, na ktorej vybavenie nie je vecne príslušný, postúpi najneskôr do 10 pracovných dní od jej doručenia spoločnosti orgánu príslušnému na jej vybavenie a zároveň o tom upovedomí sťažovateľa. Spoločnosť neodstúpi sťažnosť podľa § 8 ods. 3 zákona o sťažnostiach.
2. Miesto pre prijímanie sťažností v spoločnosti určuje článok 2 ods. 1 tejto smernice. V spoločnosti prijíma sťažnosti poverený zamestnanec, tým nie je dotknutá povinnosť ostatných vedúcich zamestnancov prijímať sťažnosť.
3. Povereným zamestnancom v spoločnosti je všeobecný administratívny pracovník – referent.

IV.

Evidencia sťažností

1. Spoločnosť je povinná viesť centrálnu evidenciu podľa zákona o sťažnostiach oddelene od evidencie ostatných písomností. Evidencia musí obsahovať najmä tieto údaje:



SMERNICA NA ZABEZPEČENIE POSTUPU VYBAVOVANIA SŤAŽNOSTÍ

Výtlačok č.:	1.
Vydanie č.:	1.
Strana 4 z 14	

- Dátum doručenia a dátum zapísania sťažnosti, opakovanej sťažnosti a ďalšej opakovanej sťažnosti
 - Meno, priezvisko, adresu trvalého bydliska sťažovateľa, u právnickej osoby názov a sídlo, meno a priezvisko osoby oprávnenej za ňu konať
 - Predmet sťažnosti
 - Dátum pridelenia sťažnosti na prešetrenie a komu bola pridelená
 - Výsledok prešetrenia sťažnosti
 - Prijaté opatrenia a termíny ich plnenia
 - Dátum vybavenia sťažnosti, opakovanej sťažnosti alebo odloženia ďalšej opakovanej sťažnosti
 - Výsledok prekontrolovania predchádzajúcej sťažnosti alebo prešetrenia opakovanej sťažnosti
 - Dátum postúpenia sťažnosti príslušnému na jej vybavenie
 - Dôvody, pre ktoré spoločnosť sťažnosť odložil
 - Poznámku
2. Opakovaná sťažnosť a ďalšia opakovaná sťažnosť sa eviduje v roku, v ktorom bola doručená. V poznámke sa uvedie číslo sťažnosti, s ktorou súvisí.
3. Všetky prijaté sťažnosti sa evidujú u povereného zamestnanca spoločnosti v centrálnej evidencii sťažností. Je potrebné viesť evidenciu kompletnej spisovej dokumentácie sťažností. Poverený zamestnanec informuje riaditeľa spoločnosti najmä o počte prijatých a vybavených sťažností, proti komu smerovali, ich predmet a opatrenia vykonané na nápravu zistených nedostatkov.

V.

Príslušnosť na vybavenie sťažnosti

1. Na vybavenie sťažnosti je príslušný riaditeľ spoločnosti, resp. vedúci oddelení ak do ich pôsobností patrí činnosť, o ktorej sa sťažovateľ domnieva, že ňou boli porušené jeho práva.
2. Sťažnosť nesmie byť pridelená na prešetrovanie a vybavenie tomu, proti komu smeruje, ani zamestnancovi v jeho riadiacej pôsobnosti.
3. Z vybavovania sťažnosti i z prešetrovania sťažnosti je vylúčený:
 - Zamestnanec spoločnosti, ak sa zúčastnil na činnosti, ktorá je predmetom sťažnosti
 - Ten, o koho predpojatosti možno mať pochybnosti vzhľadom na jeho vzťah k sťažovateľovi, k zamestnancovi spoločnosti, proti ktorému sťažnosť smeruje, alebo k predmetu sťažnosti
4. Ak bude podaná sťažnosť na povereného zamestnanca spoločnosti, takého podanie je kompetentný prešetriť a vybaviť riaditeľ spoločnosti alebo ním splnomocnený zástupca.



SMERNICA NA ZABEZPEČENIE POSTUPU VYBAVOVANIA SŤAŽNOSTÍ

Výtlačok č.: **1.**

Vydanie č.: **1.**

Strana 5 z 14

5. Ak sťažnosť smeruje proti riaditeľovi spoločnosti, vybavuje ju najbližší nadriadený orgán, ktorému zákon zveril kontrolnú pôsobnosť podľa osobitného predpisu.

VI.

Lehoty na vybavenie sťažností

1. Spoločnosť je povinná sťažnosť vybaviť do 60 pracovných dní.
2. Ak je sťažnosť náročná na prešetrenie, môže riaditeľ spoločnosti predĺžiť lehotu pred jej uplynutím o 30 pracovných dní. Spoločnosť oznámi predĺženie lehoty sťažovateľovi bezodkladne, písomne, s uvedením dôvodu. Lehota na vybavenie sťažnosti začína plynúť prvým pracovným dňom nasledujúcim po dni jej doručenia spoločnosti.

VII.


Oboznamovanie s obsahom sťažností

1. Spoločnosť je povinná bezodkladne 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 vybavenie sťažnosti.

VIII.

Oznámenie o vybavení sťažností

1. Sťažnosť je vybavená odoslaním písomného oznámenia výsledku jej prešetrovania sťažovateľovi. V oznámení sa uvedie, či je sťažnosť opodstatnená alebo neopodstatnená. Oznámenie musí obsahovať odôvodnenie výsledku prešetrovania sťažnosti, ktoré vychádza zo zápisnice.
2. Riaditeľ spoločnosti je oprávnený kontrolovať písomné návrhy, oznámenia o vybavení sťažnosti pred ich odoslaním sťažovateľovi, ktoré mu na požiadanie predkladá poverený zamestnanec spoločnosti, zodpovedný za vybavenie sťažnosti, spolu so zápisnicou z prešetrovania sťažnosti. Ak oznámenie o vybavení obsahuje všetky zákonné náležitosti, svojim podpisom riaditeľ spoločnosti potvrdí jeho správnosť, v opačnom prípade je povinnosťou povereného zamestnanca spoločnosti vyžiadať doplnenie resp. prepracovanie uvedeného oznámenia, vrátane opatrení prijatých na nápravu.
3. Ak sťažovateľ opakuje sťažnosť v tej istej veci, riaditeľ spoločnosti alebo ním poverený zamestnanec prekontroluje správnosť vybavenia predchádzajúcej sťažnosti, o čom vyhotoví záznam. Ďalšia opakovaná sťažnosť sa odloží. Pri odložení sťažnosti ako aj pri určovaní dôvodov na jej odloženie sa postupuje v zmysle zákona o sťažnostiach.

	SMERNICA NA ZABEZPEČENIE POSTUPU VYBAVOVANIA SŤAŽNOSTÍ	Výtlačok č.:	1.
		Vydanie č.:	1.
		Strana 6 z 14	

IX.

Spoločné ustanovenia

1. Každý zamestnanec spoločnosti je povinný o skutočnostiach, ktoré sa dozvedeli pri vybavovaní sťažností, zachovávať mlčanlivosť.
2. Ustanovenia zákona NR SR č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach nie sú touto smernicou dotknuté.
3. Neoddeliteľnou súčasťou tejto smernice sú formuláre – prílohy číslo 1,2,3,4,5,6,7.

Príloha číslo 1 F-44 Záznam o ústnej sťažnosti

Príloha číslo 2 F-45 Sťažnosť – postúpenie

Príloha číslo 3 F-46 Sťažnosť – výzva na spoluprácu

Príloha číslo 4 F-47 Záznam o odložení sťažnosti

Príloha číslo 5 F-48 Odloženie sťažnosti – upovedomenie

Príloha číslo 6 F-49 Zápisnica o prešetrení sťažnosti

Príloha číslo 7 F-50 Oznámenie výsledku prešetrenia sťažnosti


Súvisiace interné predpisy:

Registratúrny poriadok Mestského podniku služieb Žarnovica s.r.o.

Súvisiace externé predpisy:

Zákon NR SR číslo 9/2010 Z. z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov

Smernica nadobúda účinnosť dňom 01.07.2015

	SMERNICA NA ZABEZPEČENIE POSTUPU VYBAVOVANIA SŤAŽNOSTÍ	Výtlačok č.:	1.
		Vydanie č.:	1.
		Strana 7 z 14	

Príloha číslo 1

Mestský podnik služieb Žarnovica s.r.o., Partizánska 1043/84, 966 81 Žarnovica

Záznam o ústnej sťažnosti

Na Mestský podnik služieb Žarnovica s.r.o. sa dostavil.....

/meno sťažovateľa/ dňa..... o hod. na podanie ústnej sťažnosti vo veci

.....

/uviesť stručný a výstižný obsah podaných námietok sťažovateľa, najmä opatrenia, ktorých sa dožaduje/

Zoznam predložených príloh:.....

/v prípade predloženia dokladov zo strany sťažovateľa presná špecifikácia s konkrétnym pomenovaním predloženého dokladu/

Zapísal:.....

/uviesť meno zamestnanca, ktorý ústnu sťažnosť zapísal vyhotovením tohto záznamu/

Dátum a miesto záznamu:.....

Zamestnanci, prítomní pri ústnom podaní sťažnosti:.....

...../meno a priezvisko/

Sťažovateľ sa oboznámil s obsahom tohto záznamu a vlastnoručným podpisom potvrdzuje úplnosť sťažnosti uvedenej v tomto zázname, ako aj to, že ide o ním podanú sťažnosť.

Sťažovateľ požaduje – nepožaduje vydanie rovnopisu záznamu.


.....

Podpis sťažovateľa

Podpis zamestnanca, ktorý záznam vyhotovil

Poznámka:

Ak sťažovateľ odmietne záznam podpísať, zamestnanec spoločnosti záznam odloží s poznámkou o odmietnutí podpísania.

	SMERNICA NA ZABEZPEČENIE POSTUPU VYBAVOVANIA SŤAŽNOSTÍ	Výtlačok č.:	1.
		Vydanie č.:	1.
		Strana 8 z 14	

Príloha číslo 2

Mestský podnik služieb Žarnovica s.r.o., Partizánska 1043/84, 966 81 Žarnovica

Sťažnosť číslo..... Vybavuje /linka

Dátum.....

VEC

Sťažnosť – postúpenie

Dňa bola spoločnosti Mestský podnik služieb Žarnovica s.r.o. doručená sťažnosť.....

...../uviesť sťažovateľa/,v ktorej poukazuje na

.....

...../opísať predmet sťažnosti/.

Predmetnú sťažnosť Vám v prílohe postupujeme na vybavenie ako miestne a vecne príslušnému orgánu v súlade s § 9 a § 11 zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach. O našom postupe informujeme sťažovateľa kópiou tohto listu.

S pozdravom


1 príloha

Na vedomie:

/sťažovateľ/.....

.....

Meno, priezvisko a podpis

	SMERNICA NA ZABEZPEČENIE POSTUPU VYBAVOVANIA SŤAŽNOSTÍ	Výtlačok č.:	1.
		Vydanie č.:	1.
		Strana 9 z 14	

Príloha číslo 3

Mestský podnik služieb Žarnovica s.r.o., Partizánska 1043/84, 966 81 Žarnovica

...../sťažovateľ/

Sťažnosť číslo..... Vybavuje/linka.....

Dátum.....

VEC


Sťažnosť – výzva na spoluprácu

Mestskému podniku služieb Žarnovica s.r.o. bola dňa.....doručená Vaša sťažnosť vo veci

Vzhľadom k tomu, že predmetná sťažnosť nespĺňa náležitosti podľa § 5 ods. 3 zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach, žiadame Vás v súlade s § 16 citovaného zákona, aby ste v lehote do desať pracovných dní od doručenia tejto písomnej výzvy doplnili Vašu sťažnosť o.....

V prípade, že Vašu sťažnosť v stanovenej lehote nedoplníte, sťažnosť bude s poukazom na ustanovenie § 6 ods. 1 písm. h) zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach odložená.

.....
Meno, priezvisko a podpis

	SMERNICA NA ZABEZPEČENIE POSTUPU VYBAVOVANIA SŤAŽNOSTÍ		Výtlačok č.:	1.
			Vydanie č.:	1.
			Strana 10 z 14	

Príloha číslo 4

Mestský podnik služieb Žarnovica s.r.o., Partizánska 1043/84, 966 81 Žarnovica

Sťažnosť číslo.....

v Žarnovici dňa.....

ZÁZNAM

o odložení sťažnosti

Mestský podnik služieb Žarnovica s.r.o. podľa § 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 predmetná sťažnosť.....

.....

Uviest' text príslušného ustanovenia:


- 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) Mu bola zaslaná na vedomie, alebo
- g) Sťažovateľ neposkytol spoluprácu podľa § 16 ods. 1, alebo ak spoluprácu neposkytol v lehote podľa § 16 ods. 2.

Zapísal:

.....

/meno, priezvisko, podpis/

*/uviest' príslušné písmeno

	SMERNICA NA ZABEZPEČENIE POSTUPU VYBAVOVANIA SŤAŽNOSTÍ		Výtlačok č.:	1.
			Vydanie č.:	1.
	Strana 11 z 14			

Príloha číslo 5

Mestský podnik služieb Žarnovica s.r.o., Partizánska 1043/84, 966 81 Žarnovica

...../sťažovateľ/
 Sťažnosť číslo..... Vybavuje/linka.....
 Dátum

VEC

Odloženie sťažnosti – upovedomenie

Mestskému podniku služieb Žarnovica s.r.o. bola dňa doručená Vaša sťažnosť vo veci

Po dôkladnom posúdení Vašej žiadosti bolo zistené,

že.....

Uviest' text príslušného ustanovenia:

- a) je z nej zrejmé, že vo veci, ktorá je predmetom sťažnosti, koná súd, prokuratúra alebo iný orgán činný v trestnom konaní,
- b) zistí, že sťažnosť sa týka inej osoby, než ktorá ju podala a nie je priložené splnomocnenie podľa § 5 ods. 9
- c) od udalosti, ktorej sa predmet sťažnosti týka, uplynulo v deň jej doručenia viac než päť rokov,
- d) ide o ďalšiu opakovanú sťažnosť podľa § 21 ods. 2,

Z uvedeného dôvodu Mestský podnik služieb Žarnovica s.r.o. Vašu sťažnosť odkladá v súlade s § 6 ods. 1 písm. b) – f)

/uviesť príslušné písmeno vzťahujúce sa na uvedený dôvod/ zákona NR SR č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov.

.....
 Meno, priezvisko a podpis



SMERNICA NA ZABEZPEČENIE POSTUPU VYBAVOVANIA SŤAŽNOSTÍ

Výtlačok č.: **1.**

Vydanie č.: **1.**

Strana 12 z 14

Príloha číslo 6

Mestský podnik služieb Žarnovica s.r.o., Partizánska 1043/84, 966 81 Žarnovica

Zápisnica o prešetrení sťažnosti

.....
/vo veci/ /sťažovateľa/

Na

.....
/názov spoločnosti alebo jej zamestnanca/-cov/

Evidovanej pod číslom

Sťažnosť prešetrili

/meno, priezvisko, titul, funkcia/

V dňoch

Na prešetrenie sťažnosti boli prizvaní

.....
/meno, priezvisko, titul, funkcia/

Sťažnosť obsahuje tieto námietky:

1.
2.

Pri prešetrovaní uvedených námietok sa zistili tieto skutočnosti:

K námietke číslo 1

K námietke číslo 2

Na odstránenie zistených nedostatkov sa prijímú tieto opatrenia:

1.
2.

/určiť kto, akým spôsobom a v akej lehote prijme opatrenia/

Termín predloženia správy o splnení prijatých opatrení

Zdôvodnenie opodstatnenosti /neopodstatnenosti/ sťažnosti:

.....
Sťažnosť prešetrili.....


/podpisy/

Prizvané osoby na prešetrenie.....

/podpisy/

S obsahom zápisnice boli oboznámení.....

/dotknutí zamestnanci – podpisy/

	SMERNICA NA ZABEZPEČENIE POSTUPU VYBAVOVANIA SŤAŽNOSTÍ	Výtlačok č.:	1.
		Vydanie č.:	1.
		Strana 13 z 14	

Dôvody odmietnutia podpísania zápisnice.....

.....dňa.....

Prílohy: Uviest' zoznam príloh, ktoré sú súčasťou zápisnice. V prípade odmietnutia podpísania zápisnice niektorou zo zúčastnených osôb je potrebné túto skutočnosť spolu s dôvodmi odmietnutia uviesť v tejto zápisnici.



**SMERNICA NA ZABEZPEČENIE POSTUPU VYBAVOVANIA
SŤAŽNOSTÍ**

Výtlačok č.: **1.**

Vydanie č.: **1.**

Strana 14 z 14

Príloha číslo 7

Mestský podnik služieb Žarnovica s.r.o., Partizánska 1043/84, 966 81 Žarnovica

..... /sťažovateľ/

Sťažnosť číslo vybavuje/linka

Dátum

VEC

Oznámenie o výsledku prešetrenia sťažnosti

Dňabola spoločnosti Mestský podnik služieb Žarnovica s.r.o. doručená Vaša sťažnosť, ktorou sa domáhate.....

Poukazujete/*na.....

/opísať predmet sťažnosti/

Šetrením sťažnosti dňa.....bolo zistené, že Vaša sťažnosť je *neopodstatnená / opodstatnená./**

Odôvodnenie výsledku prešetrenia sťažnosti.....

.....
/Uviest' konkrétne zistenia a súlad resp. nesúlad s príslušnými právnymi predpismi, prípadne čo bolo odstránené v priebehu šetrenia – podľa zapisnice. V prípade opodstatnenej sťažnosti uviesť, že boli uložené povinnosti podľa § 19 ods. 1 písm. i zákona o sťažnostiach. Ak má sťažnosť viacero častí, musí písomné oznámenie obsahovať výsledok prešetrenia každej z nich. Ak je podanie sťažnosti iba v časti, výsledok prešetrenia sa písomne oznamuje iba k tejto časti/.

.....
Meno priezvisko a podpis

*/vybrať