

SMERNICA
o vybavovaní sťažností

č. 2/2013

V Bratislave, január 2013

Pre zabezpečenie vybavovania sťažností na Telekomunikačnom úrade Slovenskej republiky (ďalej len „úrad“) podľa ustanovení zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach (ďalej len „zákon“) ustanovujem:

Čl. 1

Predmet úpravy a definície

- (1) Táto smernica upravuje postup a podrobnosti pri podávaní, prijímaní, evidovaní, prešetrovaní a vybavení sťažností v úrade, ako aj vykonaní následnej kontroly splnenia opatrení na odstránenie nedostatkov, ktoré sú predmetom sťažnosti.
- (2) Sťažnosť je podanie, ktorým sa fyzická osoba alebo právnická osoba (ďalej len „sťažovateľ“) domáha ochrany svojich práv alebo právom chránených záujmov, o ktorých sa domnieva, že boli porušené činnosťou alebo nečinnosťou úradu (niektorej jeho organizačnej zložky) alebo, ktorým sťažovateľ poukazuje na konkrétne nedostatky, najmä na porušenie právnych predpisov, ktorých odstránenie je v pôsobnosti úradu (jeho organizačnej zložky).
- (3) Opakovaná sťažnosť a ďalšia opakovaná sťažnosť je sťažnosť toho istého sťažovateľa, v tej istej veci, ak v nej neuvádza nové skutočnosti.
- (4) Sťažnosť proti postupu úradu (referátu kontroly) pri vybavovaní sťažnosti alebo sťažnosť proti odloženiu sťažnosti je novou sťažnosťou, v ktorej sťažovateľ vyjadruje nesúhlas s vybavovaním svojej predchádzajúcej sťažnosti alebo s jej odložením, a to aj vtedy, ak v nej sťažovateľ opakuje skutočnosti z predchádzajúcej sťažnosti.
- (5) Vybavenie sťažnosti je odoslanie písomného oznámenia výsledku jej prešetrovania sťažovateľovi.
- (6) Sťažnosťou podľa zákona o sťažnostiach nie je
 - a) dopyt, vyjadrenie, názor, žiadosť, podnet alebo návrh a ak nie je v ňom vyjadrené, ochrany akého práva alebo právom chráneného záujmu sa sťažovateľ domáha,
 - b) podanie poukazujúce na nedostatky v činnosti úradu (jeho organizačnej zložky), ktorých odstránenie alebo vybavenie upravuje zákon o elektronických komunikáciách,
 - c) podanie, ktoré je sťažnosťou podľa zákona č. 400/2009 Z. z. o štátnej službe a o zmene a doplnení niektorých zákonov,
 - d) podanie (rozklad, odvolanie, návrh na obnovu konania, podnet na preskúmanie rozhodnutia mimo odvolacieho konania), ktoré smeruje proti rozhodnutiu úradu vydanému v konaní podľa zákona o elektronických komunikáciách a zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov (ďalej len „správny poriadok“),
 - e) podanie iného orgánu štátnej správy alebo orgánu územnej samosprávy a nimi zriadenými organizáciami alebo osoby, ktorej zákon zveril rozhodovanie o právach, právom chránených záujmoch alebo povinnostiach iných osôb, v ktorom upozorňuje na nedostatky v činnosti úradu.

Čl. 2 Podávanie a prijímanie sťažností

- (1) Sťažnosť musí obsahovať identifikačné údaje sťažovateľa (§ 5 ods. 2 zákona o sťažnostiach) a jeho podpis a musí z nej byť jednoznačné, proti komu smeruje, na aké nedostatky poukazuje a čoho sa sťažovateľ domáha.
- (2) Sťažnosť možno podať písomne, ústne do písomného záznamu, telefaxom alebo elektronickou poštou.
- (3) Písomnú sťažnosť možno podať poštou alebo osobne v podateľni úradu.
- (4) Ústnu sťažnosť, sťažnosť telefaxom alebo elektronickou poštou možno podať akejkolvek organizačnej zložke úradu alebo ktorémukoľvek zamestnancovi.
- (5) Záznam o ústnej sťažnosti musí obsahovať aj deň a hodinu jeho vyhotovenia, mená a priezviská zamestnancov, ktorí záznam vyhotovili, a ktorí boli pri ústnom podaní sťažnosti prítomní (príloha č. 1).
- (6) Sťažnosť podanú telefaxom alebo elektronickou poštou musí sťažovateľ do piatich pracovných dní od jej podania písomne potvrdiť podpisom.
- (7) Každá prijatá sťažnosť musí byť zaevidovaná v podateľni úradu a následne doručená (pridelená) referátu kontroly. Organizačný útvar, ktorý sťažnosť prijal, zabezpečí jej odoslanie do podateľne úradu.

Čl. 3 Evidencia sťažností

- (1) Centrálnu evidenciu sťažností vedie referát kontroly oddelene od evidencie ostatných písomností, a to podľa § 10 zákona o sťažnostiach.

Čl. 4 Postúpenie sťažnosti

- (1) Referát kontroly posúdi prijatú sťažnosť z hľadiska príslušnosti úradu na jej vybavenie. V prípade že úrad nie je príslušný na vybavenie žiadosti, najneskôr do desiatich pracovných dní od jej doručenia ju postúpi príslušnému orgánu (§ 2 zákona o sťažnostiach) na jej vybavenie a upovedomí o tom sťažovateľa.
- (2) Sťažnosť proti predsedovi úradu alebo podpredsedovi úradu sa postúpi Úradu vlády Slovenskej republiky.
- (3) Sťažnosť, v ktorej sťažovateľ požiadal o utajenie svojej totožnosti a úrad nie je príslušný na jej vybavenie, sa nepostupuje príslušnému orgánu, ale v tej istej lehote sa vráti sťažovateľovi s uvedením dôvodu.

Čl. 5

Odloženie sťažnosti

(1) Referát kontroly posúdi sťažnosť aj z hľadiska podmienok na jej odloženie podľa § 6 zákona o sťažnostiach.

(2) Ak je sťažnosť nezrozumiteľná alebo je neúplná (§ 5 ods. 3 zákona o sťažnostiach) referát kontroly vyzve sťažovateľa, aby sťažnosť doplnil v lehote desať pracovných dní odo dňa doručenia výzvy s poučením, že inak sťažnosť odloží.

(3) Referát kontroly písomne upovedomí sťažovateľa o odložení sťažnosti a dôvodoch jej odloženia, a to do desiatich pracovných dní odo dňa jej odloženia.

Čl. 6

Prešetrenie a vybavenie sťažnosti

(1) Na prešetrenie a vybavenie sťažnosti je príslušný referát kontroly, pričom postupuje podľa tejto smernice a podľa zákona o sťažnostiach.

(2) Sťažnosť proti zamestnancom referátu kontroly prešetrí a vybaví odbor legislatívy a práva. To isté platí aj v prípade, ak pre zamestnancov referátu kontroly sú splnené podmienky vylúčenia z prešetrovania a vybavenia sťažnosti podľa § 12 ods. 2 zákona o sťažnostiach.

(3) Referát kontroly je povinný sťažnosť vybaviť do 60 pracovných dní. Túto lehotu môže predseda úradu pred jej uplynutím predĺžiť o ďalších 30 pracovných dní. Predĺženie lehoty s uvedením dôvodu referát kontroly písomne oznámi sťažovateľovi bezodkladne.

(4) Referát kontroly oboznámi toho, proti komu sťažnosť smeruje, s jej obsahom a umožní mu vyjadriť sa k sťažnosti, predkladať doklady, písomnosti, informácie a údaje potrebné na jej vybavenie.

(5) Referát kontroly pri prešetrovaní sťažnosti zisťuje skutočný stav vecí, jeho súlad alebo rozpor so všeobecne záväznými právnymi a s vnútornými predpismi, príčiny vzniku zistených nedostatkov a ich následky, pričom vychádza z predmetu sťažnosti (na aké nedostatky poukazuje a čoho sa sťažovateľ domáha), a to bez ohľadu na sťažovateľa a toho, proti komu sťažnosť smeruje.

(6) Za účelom prešetrenia a vybavenia sťažnosti si môže referát kontroly vyžiadať od jednotlivých odborov úradu alebo orgánov a organizácií uvedených v § 2 zákona o sťažnostiach potrebné doklady, iné písomnosti, vyjadrenia, informácie a údaje, ako aj ďalšiu nevyhnutnú súčinnosť.

(7) O prešetrení sťažnosti referát kontroly vyhotoví zápisnicu s náležitosťami a postupom podľa § 19 ods. 1 a 2 zákona o sťažnostiach.

Jeden exemplár zápisnice o prešetrení sťažnosti sa doručí aj osobe zodpovednej za zistené nedostatky a riaditeľovi odboru, ktorého je zodpovedná osoba zamestnancom.

(8) Referát kontroly odošle písomné oznámenie o výsledku prešetrenia sťažnosti sťažovateľovi s náležitým odôvodnením jej opodstatnenosti alebo neopodstatnenosti. V prípade opodstatnenej sťažnosti sa v oznámení uvedú aj prijaté opatrenia a povinnosti podľa § 19 ods. 1 písm. i) zákona o sťažnostiach.

(9) Referát kontroly po uplynutí lehoty na odstránenie zistených nedostatkov vykoná podľa zákona č. 10/1996 Z. z. o kontrole v štátnej správe v znení neskorších predpisov (§ 7 ods. 3 písm. c) kontrolu na príslušnom odbore a u zodpovednej osoby, či prijaté opatrenia boli splnené a nedostatky a ich príčiny odstránené.

Čl. 7

Opakovaná sťažnosť a ďalšia opakovaná sťažnosť

(1) Pri opakovanej sťažnosti referát kontroly prekontroluje správnosť vybavenia predchádzajúcej sťažnosti, o čom vyhotoví záznam. Pri vyhotovení záznamu postupuje primerane ako pri vyhotovení zápisnice o prešetrení sťažnosti (čl. 6 ods. 7). Ďalšiu opakovanú sťažnosť odloží (§ 6 ods. 1 písm. e) zákona o sťažnostiach).

(2) Ak bola predchádzajúca sťažnosť vybavená správne, referát kontroly túto skutočnosť aj s odôvodnením oznámi sťažovateľovi. Zároveň ho poučí, že ďalšiu opakovanú sťažnosť odloží.

(3) Ak predchádzajúca sťažnosť nebola vybavená správne, referát kontroly opakovanú sťažnosť opäť prešetrí a vybaví (čl. 6).

Čl. 8

Sťažnosť proti vybavovaniu sťažnosti a sťažnosť proti odloženiu sťažnosti

(1) Sťažnosť proti vybavovaniu sťažnosti alebo sťažnosť proti odloženiu sťažnosti vybaví predseda úradu alebo ním splnomocnený zástupca, ak to nie je v rozpore s § 12 zákona o sťažnostiach (dôvody vylúčenia z prešetrovania a vybavenia sťažnosti).

(2) Predseda úradu alebo ním splnomocnený zástupca pri prešetrovaní a vybavení sťažnosti podľa ods. 1 primerane postupuje podľa čl. 6.

Čl. 9

Spoločné ustanovenia

(1) Každý zamestnanec úradu je povinný o skutočnostiach, ktoré sa dozvedel pri prešetrovaní a vybavovaní sťažnosti, zachovávať mlčanlivosť.

(2) Na postup úradu (referátu kontroly) pri prešetrovaní a vybavení sťažnosti sa správny poriadok nevzťahuje.

Čl. 10
Zrušovacie ustanovenie

Zrušuje sa smernica o vybavovaní sťažností č. 2/2010 zo dňa 1. augusta 2010.

Čl. 11
Účinnosť

Táto smernica nadobúda účinnosť od 15. januára 2013.



Ing. Ladislav Mikuš
predseda úradu

TELEKOMUNIKAČNÝ ÚRAD SLOVENSKEJ REPUBLIKY
Továrenská 7, P. O. BOX 40, 828 55 Bratislava 24

**Písomný záznam
o ústnom podaní sťažnosti**

Meno a priezvisko sťažovateľa: _____

Adresa trvalého alebo prechodného pobytu: _____

Sťažnosť smeruje proti: _____

Poznámka: ak sťažnosť podáva právnická osoba, uvedie sa jej názov a sídlo, meno a priezvisko osoby oprávnenej za ňu konať.

Sťažovateľ poukazuje na nedostatky: _____

Sťažovateľ sa domáha: _____

Deň a hodina vyhotovenia záznamu: _____

Meno, priezvisko a podpis zamestnanca, ktorý záznam vyhotovil: _____

Mená, priezviská a podpisy zamestnancov, ktorí boli prítomní pri ústnom
podaní sťažnosti:

Počet a zoznam príloh sťažnosti: _____

Podpis sťažovateľa : _____

Poznámka: (napr. o prípadnom odmietnutí podpísania záznamu sťažovateľom)

