

**Smernica**

# **Smernica č. 7/2019**

**Prijímanie, evidovanie, prešetrovanie a oznamovanie prešetrovania alebo prekontrolovania sťažností a petícií v Agentúre na podporu výskumu a vývoja**

**Spracovali**

**Oddelenie kontroly**

- ♦ JUDr. Stanislav Mydlo
- ♦ Ing. Želmíra Čapová

**Dátum**

**17. 10. 2019**

**Schválil**

Ing. Monika Tarabová



**APVV**

Agentúra na podporu výskumu a vývoja

zriadená v zmysle zákona č. 172/2005 Z.z.

Mýtna 23, P.O.BOX 346, 814 99 Bratislava

[www.apvv.sk](http://www.apvv.sk)



## Úvod

Účelom tejto smernice je upraviť postup pri podávaní, prijímaní, evidovaní, prešetrovaní a písomnom oznámení výsledku prešetrovania sťažnosti alebo prekontrolovania sťažností a petícií v Agentúre na podporu výskumu a vývoja (ďalej len „agentúra“) podľa všeobecne záväzných právnych predpisov

- a) zákon č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o sťažnostiach“),
- b) zákon č. 85/1990 Zb. o petičnom práve v znení zákona č. 242/1998 Z. z. (ďalej len „petičný zákon“).

Súvisiace všeobecne záväzné právne predpisy

- zákon č. 71/1967 Zb. o správnom konaní (správny poriadok), (ďalej len „správny poriadok.“).

## Všeobecné a osobitné ustanovenia

### 1 Vymedzenie pojmov

Agentúra je orgánom verejnej správy.

Zamestnancom je zamestnanec agentúry vykonávajúci prácu vo verejnom záujme podľa zákona č. 552/2003 Z. z. o výkone práce vo verejnom záujme v znení neskorších predpisov.

Organizačnou zložkou agentúry je oddelenie.

Oddelením sa rozumie aj Kancelária riaditeľa.

Vedúcim zamestnancom je:

1. riaditeľ agentúry,
2. vedúci oddelenia agentúry.

Osobným podaním sa rozumie:

1. sťažnosť podaná v listinnej alebo elektronickej podobe,
2. petícia podaná písomne,
3. oznámenie/podanie podané ústne, telefonicky, elektronicou poštou,

na ktorejkoľvek organizačnej zložke agentúry.



E-mailovou adresou určenou na prijímanie osobných podaní elektronickou poštou fyzickej alebo právnickej osoby, resp. postúpených organizačnými zložkami agentúry je [staznosti@apvv.sk](mailto:staznosti@apvv.sk). Vecným správcom e-mailov zaslaných na adresu je Oddelenie kontroly.

Prešetrovanie sťažnosti je činnosť, ktorým sa zisťuje skutočný stav veci a jeho súlad alebo rozpor so všeobecne záväznými právnymi predpismi a s vnútornými predpismi, ako aj príčiny vzniku zistených nedostatkov a ich následky.

Zamestnanec príslušný na prešetrovanie sťažnosti je zamestnanec oddelenia kontroly, alebo zamestnanec inej organizačnej zložky poverený na prešetrenie sťažnosti riaditeľom agentúry.

Vybavenie sťažnosti je odoslanie písomného oznámenia výsledku prešetrenia sťažnosti sťažovateľovi prostredníctvom podateľne agentúry.

Zamestnanec príslušný na vybavenie sťažnosti je riaditeľ agentúry, ktorý je oprávnený podpísať oznámenie výsledku prešetrenia sťažnosti. V prípade jeho neprítomnosti príslušným zamestnancom je štatutárny zástupca riaditeľa.

Sťažnosť je podanie fyzickej osoby alebo právnickej osoby (ďalej len „sťažovateľ“), ktorým

1. sa domáha ochrany svojich práv alebo právom chránených záujmov, o ktorých sa domnieva, že boli porušené činnosťou alebo nečinnosťou (ďalej len „činnosť“) agentúry,
2. poukazuje na konkrétne nedostatky, najmä na porušenie právnych predpisov, ktorých odstránenie je v pôsobnosti agentúry,

pričom uvedené musí platiť súčasne.

Petíciou je každá žiadosť, návrh alebo sťažnosť vo veciach verejného alebo iného spoločenského záujmu.

## 2 Zásady

Podanie sa posudzuje podľa obsahu.

Podanie sa zakladá do sťažnostného spisového obalu vrátane všetkých dokumentov súvisiacich s podaním, prešetrovaním, vybavovaním a vybavením podania. Vzor sťažnostného spisového obalu tvorí prílohu č. 1 tejto smernice.

Podanie sťažnosti sa nesmie stať podnetom ani dôvodom na vyvodzovanie dôsledkov, ktoré by sťažovateľovi spôsobili akúkoľvek ujmu. Písomnosti súvisiace s vybavovaním sťažnosti, ktorú podalo viac sťažovateľov spoločne a nie je v nej určené komu z nich sa majú doručovať, príslušný zamestnanec zašle sťažovateľovi, ktorý je uvedený ako prvý.

Ak si sťažovateľ zvolí zástupcu, ktorý v jeho mene podáva sťažnosť, súčasťou sťažnosti musí byť písomné splnomocnenie s osvedčeným podpisom zastupovať sťažovateľa pri podaní sťažnosti a pri úkonoch súvisiacich s vybavovaním sťažnosti.

Sťažnosť adresovaná zamestnancovi alebo riaditeľovi agentúry je sťažnosťou podanou agentúre.



Informácie z dokumentácie súvisiacej s vybavovaním sťažnosti, ktoré sú chránené alebo ku ktorým je prístup obmedzený podľa osobitného predpisu<sup>1</sup> sa nesprístupňujú.

Každý je povinný o skutočnostiach, ktoré sa dozvedel pri vybavovaní sťažnosti, zachovávať mlčanlivosť.

Od tejto povinnosti ho môže písomne oslobodiť ten, v koho záujme má túto povinnosť.

Sťažnosť nesmie byť pridelená na prešetrovanie a vybavenie tomu, proti komu smeruje, ani zamestnancovi v jeho riadiacej pôsobnosti.

Z prešetrovania a vybavenia sťažnosti je vylúčený

1. zamestnanec agentúry, ak sa zúčastnil na činnosti, ktorá je predmetom sťažnosti,
2. zamestnanec iného orgánu verejnej správy a osoba, ak sa zúčastnila na činnosti, ktorá je predmetom sťažnosti,
3. ten, o koho nepredpojatosti možno mať pochybnosti vzhľadom na jeho vzťah k sťažovateľovi, jeho zástupcovi, k zamestnancovi orgánu verejnej správy, proti ktorému sťažnosť smeruje, alebo k predmetu sťažnosti.

Zamestnanec, ktorému bola sťažnosť pridelená na prešetrenie alebo vybavenie, je povinný bezodkladne oznámiť riaditeľovi agentúry prekážky osobného charakteru, ktoré sú dôvodom na vylúčenie zamestnanca z prešetrovania a vybavovania sťažnosti.

### 3 Príslušnosť

Zamestnanec oddelenia kontroly je príslušný na prešetrenie sťažnosti, ak riaditeľ agentúry nerozhodne inak (ďalej len „príslušný zamestnanec“).

Riaditeľ agentúry, v prípade jeho neprítomnosti jeho štatutárny zástupca, je oprávnený sťažnosť vybaviť, t. j. podpísať oznámenie o výsledku prešetrenia sťažnosti.

Ak sťažnosť smeruje proti riaditeľovi agentúry príslušný na vybavenie sťažnosti je najbližší nadriadený orgán verejnej správy, t.j. Ministerstvo školstva, vedy, výskumu a športu SR (ďalej len „MŠVVaŠ SR“).

Ak vznikne spor o tom, ktorý z orgánov verejnej správy je príslušný na vybavenie sťažnosti, orgán, v ktorom spor vznikol, sťažnosť najneskôr **do 10 pracovných dní** odo dňa vzniku sporu postúpi orgánu príslušnému na rozhodnutie sporu. Lehota na vybavenie sťažnosti v čase od odoslania sťažnosti orgánu príslušnému na rozhodnutie sporu o príslušnosť do doručenia rozhodnutia o spore neplynie. O vzniku sporu a neplynutí lehoty sťažovateľa písomne upovedomí orgán verejnej správy, v ktorom spor o príslušnosť vznikol.

Spor o príslušnosť na vybavenie sťažnosti medzi orgánmi verejnej správy rozhoduje ich najbližší spoločný nadriadený orgán. Ak takýto orgán nie je, príslušný na rozhodnutie v oblasti štátnej správy je ústredný orgán štátnej správy na kontrolu vybavovania sťažností (Úrad vlády SR).

<sup>1</sup> § 8 až 12 zákona č. 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov



Riaditeľ agentúry rozhoduje tiež:

- a) na základe návrhu zamestnanca prešetrojúceho sťažnosť o predĺžení lehoty na vybavenie sťažnosti v prípadoch náročných na prešetrovanie sťažnosti,
- b) o uložení poriadkovej pokuty za neplnenie povinností podľa zákona o sťažnostiach, ktorým sa sťažuje vybavovanie sťažnosti, marí sa jej vybavovanie alebo náprava nedostatkov.

Oddelenie kontroly najmä:

- a) eviduje, prešetruje a písomne oznamuje výsledky prešetrenia sťažností, alebo prekontrolovania sťažností doručených do agentúry,
- b) vedie centrálnu evidenciu sťažností podaných v agentúre,
- c) zodpovedá za vecnú správu e-mailov zaslaných na e-mailovú adresu [staznosti@apvv.sk](mailto:staznosti@apvv.sk), a ich kontrolu minimálne raz v pracovný deň,
- d) zabezpečuje súčinnosť inému orgánu verejnej správy, ktorý sťažnosť vybavuje, najmä doklady, iné písomnosti, vyjadrenia, informácie, údaje potrebné na vybavovanie sťažnosti, ako aj ďalšiu nevyhnutnú súčinnosť,
- e) zabezpečuje činnosti súvisiace s uložением poriadkovej pokuty,
- f) vypracúva ročnú správu za príslušný rok o vybavovaní sťažností na základe pokynov MŠVVaŠ SR.

Príslušný zamestnanec organizačnej zložky agentúry:

- a) prešetruje a písomne oznamuje výsledky prešetrenia sťažnosti alebo prekontrolovania sťažnosti v zmysle všeobecne záväzných právnych predpisov a interných predpisov, **ktoré jej na prešetrovanie prideliť riaditeľ agentúry**,
- b) zabezpečuje oddeleniu kontroly, alebo spravidla prostredníctvom oddelenia kontroly, inému orgánu verejnej správy, ktorý sťažnosť vybavuje doklady, iné písomnosti, vyjadrenia, informácie, údaje potrebné na vybavenie sťažnosti, ako aj ďalšiu nevyhnutnú súčinnosť.

Vedúci zamestnanec organizačnej zložky, v ktorom sa sťažnosť prešetrovala, v prípade zistenia nedostatkov v lehote určenej príslušným zamestnancom, ktorý sťažnosť prešetroval je povinný:

1. prijať opatrenia na odstránenie zistených nedostatkov a príčin ich vzniku,
2. určiť osobu zodpovednú za zistené nedostatky,
3. predložiť prijaté opatrenia príslušnému zamestnancovi prešetrojúceho sťažnosť,
4. predložiť príslušnému zamestnancovi prešetrojúceho sťažnosť správu o splnení opatrení a uplatnení právnej zodpovednosti,
5. písomne v určenej lehote oznámiť príslušnému zamestnancovi prešetrojúceho sťažnosť skutočnosti podľa bodu 1 až 4.

Príslušný zamestnanec prešetrojúci sťažnosť zabezpečí povinnosť oznámiť sťažovateľovi prijaté opatrenia.

## 4 Podávanie a prijímanie sťažností

### 4.1 Podávanie sťažností

Sťažnosť musí byť písomná a možno ju podať v listinnej podobe alebo v elektronickej podobe.



## 4.1.1 Sťažnosť vyhotovená v agentúre

Ak sa sťažovateľ dostaví osobne podať sťažnosť, ktorú nemá vyhotovenú písomne, agentúra ho prijme a umožní mu, aby si sťažnosť v listinnej podobe vyhotovil. Sťažnosť v listinnej podobe musí obsahovať meno, priezvisko, adresu pobytu sťažovateľa. Ak sťažnosť podáva právnická osoba musí obsahovať jej názov a sídlo, meno a priezvisko osoby oprávnenej za ňu konať. Sťažnosť v listinnej podobe musí obsahovať vlastnoručný podpis sťažovateľa.

## 4.1.2 Písomná sťažnosť

Ak sťažnosť podaná v elektronickej podobe nie je autorizovaná podľa osobitného predpisu ani odoslaná prostredníctvom prístupového miesta, ktoré vyžaduje úspešnú autentifikáciu sťažovateľa, sťažovateľ ju musí do **5 pracovných dní** od jej podania potvrdiť, a to vlastnoručným podpisom, jej autorizáciou podľa osobitného predpisu alebo jej odoslaním prostredníctvom prístupového miesta, ktoré vyžaduje úspešnú autentifikáciu sťažovateľa, inak sa sťažnosť odloží.

Ak potvrdenie sťažnosti obsahuje iné údaje ako sťažnosť podaná v elektronickej podobe, príslušný zamestnanec sťažnosť podanú v elektronickej podobe odloží.

Sťažnosť podaná agentúre elektronickou poštou so zaručeným elektronickým podpisom sa považuje za písomnú sťažnosť.

## 4.2 Prijímanie sťažností

Agentúra a jej zamestnanci sú povinní sťažnosť prijať.

Sťažnosť je povinný prijať ktorýkoľvek zamestnanec agentúry. Zamestnanec, ktorý sťažnosť prijal, je povinný zabezpečiť jej zaevidovanie v zmysle platného Registratúrneho poriadku agentúry a postúpiť ju Oddeleniu kontroly.

V prípade, že sťažnosť bola podaná elektronickou poštou na inú e-mailovú adresu, zamestnanec ju bezodkladne postúpi na e-mailovú adresu [staznosti@apvv.sk](mailto:staznosti@apvv.sk).

Príslušný zamestnanec bezodkladne informuje riaditeľa agentúry o prijatej sťažnosti. Týmto nie je dotknutý diel 3 tejto smernice.

Oddelenie kontroly, resp. riaditeľom poverený zamestnanec, ak agentúra nie je príslušná na vybavenie sťažnosti, najneskôr **do 10 pracovných dní** od doručenia sťažnosti túto postúpi orgánu verejnej správy príslušnému na jej vybavenie a zároveň o tom upovedomí sťažovateľa. Uvedený postup sa neuplatní pri utajení totožnosti sťažovateľa.

Prijímanie písomných sťažností doručených do agentúry zabezpečuje Kancelária riaditeľa prostredníctvom podateľne agentúry. Po prijatí sťažnosti postupuje podľa druhého odseku tohto oddielu.

Ak zamestnanec organizačnej zložky agentúry, ktorej bolo doručené alebo pridelené podanie na vybavenie zistí, že podanie alebo jeho časť svojím obsahom spĺňa náležitosti sťažnosti, ďalej postupuje bezodkladne primerane podľa druhého odseku tohto oddielu. V tomto prípade je potrebné mať na zreteli **zákonom stanovenú lehotu na vybavenie sťažnosti, ktorá plynie odo dňa doručenia sťažnosti agentúre na jej vybavenie a nie organizačnej zložke**. Obdobne



postupuje zamestnanec agentúry, ktorému bolo doručené podanie priamo na meno a zistí, že podanie alebo jeho časť svojím obsahom spĺňa náležitosti sťažnosti.

## 5 Odloženie sťažnosti

Odloženou sťažnosťou je sťažnosť, ktorú príslušný zamestnanec odloží, ak

1. neobsahuje identifikačné údaje sťažovateľa podľa §5 ods. 2 zákona o sťažnostiach (anonymná sťažnosť),
2. zistí, že vo veci, ktorá je predmetom sťažnosti, konal alebo koná súd, prokuratúra alebo iný orgán činný v trestnom konaní alebo koná iný orgán verejnej správy,
3. zistí, že sťažnosť sa týka inej osoby, než ktorá ju podala a nie je priložené splnomocnenie podľa §5 ods. 9 zákona o sťažnostiach (určeného zástupcu),
4. od udalosti, ktorej sa predmet sťažnosti týka, uplynulo v deň jej doručenia viac ako päť rokov,
5. ide o ďalšiu opakovanú sťažnosť (§ 21 ods. 6 zákona o sťažnostiach),
6. ide o sťažnosť proti vybavovaniu sťažnosti alebo o ďalšiu sťažnosť proti vybavovaniu sťažnosti (§ 22 ods. 3 alebo ods. 5 zákona o sťažnostiach),
7. mu bola zaslaná na vedomie,
8. sťažovateľ neposkytol spoluprácu, alebo ak spoluprácu neposkytol v určenej lehote,
9. sťažovateľ neudelil súhlas podľa § 8 ods. 2 zákona o sťažnostiach,
10. sťažovateľ sťažnosť pred jej vybavením písomne vezme späť,
11. sťažovateľ písomne agentúre pred vybavením sťažnosti oznámi, že netrvá na jej vybavení,
12. sťažnosť doručená elektronickou poštou, ktorá nebola sťažovateľom do 5 pracovných dní od jej podania potvrdená vlastnoručným podpisom, jej autorizáciou podľa osobitného predpisu alebo jej odoslaním prostredníctvom prístupového miesta, ktoré vyžaduje úspešnú autentifikáciu sťažovateľa,
13. ak potvrdenie sťažnosti obsahuje aj iné údaje než sťažnosť podaná elektronickou poštou.

O odložení sťažnosti a dôvodoch jej odloženia podľa bodu 2 až 4 a 6 príslušný zamestnanec sťažovateľa písomne upovedomí **do 15 pracovných dní** od odloženia sťažnosti.

V ostatných bodoch (1, 5, 7 až 13) sa odloženie sťažnosti vykoná tak, že zamestnanec príslušný na prešetrovanie sťažnosti vyznačí dôvod jej odloženia v poznámke sťažnostného spisového obalu, pripojí svoj podpis a dátum a predloží ho zamestnancovi príslušnému na vybavenie sťažnosti na schválenie. Schválenie odloženia sťažnosti potvrdí tento zamestnanec svojím podpisom s uvedením dátumu schválenia.

## 6 Evidencia sťažností

Centrálna evidencia sťažností podľa zákona o sťažnostiach je vedená na Oddelení kontroly oddelene od evidencie ostatných písomností.

Sťažnosť, ktorú prešetruje riaditeľom agentúry poverený zamestnanec inej organizačnej zložky, je povinný ju predložiť, ihneď po jej pridelení na prešetrovanie, na zaevidovanie do centrálnej evidencie sťažností a po jej vybavení odovzdať kompletný sťažnostný spisový obal Oddeleniu kontroly, ktoré ho uchováva podľa osobitných predpisov.

Centrálna evidencia sťažností obsahuje najmä:

- a) poradové číslo,





- b) dátum doručenia a dátum zapísania sťažnosti, opakovanej sťažnosti a ďalšej opakovanej sťažnosti,
- c) spisovú značku,
- d) meno, priezvisko a adresu pobytu sťažovateľa, alebo názov, sídlo, meno a priezvisko osoby oprávnenej konať za právnickú osobu,
- e) predmet sťažnosti,
- f) dátum pridelenia sťažnosti na vybavovanie a komu bola pridelená,
- g) výsledok prešetrenia sťažnosti,
- h) prijaté opatrenia a termíny ich splnenia,
- i) dátum vybavenia sťažnosti, opakovanej sťažnosti alebo odloženia ďalšej opakovanej sťažnosti,
- j) výsledok prekontrolovania predchádzajúcej sťažnosti alebo prešetrenia opakovanej sťažnosti,
- k) dátum postúpenia sťažnosti orgánu príslušnému na jej vybavenie, dôvody, pre ktoré orgán verejnej správy sťažnosť odložil,
- l) poznámku.

Opakovaná sťažnosť a ďalšia opakovaná sťažnosť sa eviduje v roku, v ktorom bola doručená. V poznámke sa uvedie číslo sťažnosti, s ktorou súvisí.

Sťažnosť, ktorá je evidovaná v centrálnej evidencii iného vybavujúceho orgánu verejnej správy, a je postúpená len so žiadosťou o súčinnosť, sa nezapisuje do centrálnej evidencie sťažností agentúry.

## 7 Posudzovanie obsahu podania

Po doručení podania je podanie nutné posúdiť podľa obsahu t.j. či ide o sťažnosť.

Sťažnosť musí obsahovať tieto náležitosti:

- meno a priezvisko sťažovateľa,
- adresu pobytu sťažovateľa.

Ak sťažnosť podáva právnická osoba, musí obsahovať:

- jej názov,
- sídlo,
- meno a priezvisko osoby oprávnenej za ňu konať.

Sťažnosť musí byť čitateľná a zrozumiteľná. Musí z nej byť jednoznačné:

- proti komu smeruje,
- na aké nedostatky poukazuje,
- čoho sa sťažovateľ domáha (ďalej len „predmet sťažnosti“)
- musí byť sťažovateľom podpísaná.

Sťažnosťou nie je podanie, ktoré:

- a) má charakter dopytu (kladie otázky), vyjadrenia, názoru, žiadosti, podnetu alebo návrhu,
- b) poukazuje na konkrétne nedostatky v činnosti orgánu verejnej správy, ktorých odstránenie alebo vybavenie je upravené iným právnym predpisom (napr. súdna žaloba, podnet na začatie trestného stíhania, vykonanie inšpekcie, dohľadu, dozoru),
- c) je sťažnosťou podľa osobitného predpisu (napr. postup platiteľa dane),
- d) smeruje proti rozhodnutiu orgánu verejnej správy vydanému v konaní podľa iného osobitného predpisu,





- e) smeruje proti záverom kontroly, auditu, dohľadu, dozoru alebo inšpekcie podľa osobitného predpisu,
- f) obsahuje utajované skutočnosti alebo z obsahu ktorého je zrejmé, že jeho vybavením ako sťažnosti podľa zákona o sťažnostiach by došlo k ohrozeniu utajovaných skutočností podľa osobitného predpisu.

Sťažnosťou nie je ani podanie:

- g) agentúre, v ktorom upozorňuje na nedostatky v činnosti iného orgánu verejnej správy,
- h) osoby poverenej súdom na výkon verejnej moci.

Príslušný zamestnanec podanie označené ako sťažnosť podľa písm. a), b), d) e), f), g) a h) odloží, o čom toho, kto podanie podal, písomne upovedomí do **15 pracovných dní** od doručenia podania s uvedením dôvodu.

Agentúra takéto podanie neodloží, ak je ho príslušná vybaviť podľa iného právneho predpisu.

Podanie podľa písm. c) tohto dielu postúpi agentúra **najneskôr do 10 pracovných dní** od jeho doručenia agentúre tomu, kto je na jeho vybavenie príslušný podľa osobitného predpisu a súčasne to oznámi tomu, kto ho podal.

Podanie podľa písm. d) tohto dielu, z ktorého je zrejmé, že smeruje proti rozhodnutiu, ktoré nie je právoplatné, agentúra **do 5 pracovných dní** od jeho doručenia postúpi orgánu, ktorý napadnuté rozhodnutie vydal a súčasne to oznámi tomu, kto ho podal.

## 7.1 Spolupráca sťažovateľa

Ak sťažnosť nie je čitateľná a zrozumiteľná, neobsahuje informácie proti komu smeruje, na aké nedostatky poukazuje a čoho sa sťažovateľ domáha, nie je podpísaná alebo ak chýbajú informácie potrebné na jej prešetrovanie, príslušný zamestnanec prešetrojúci sťažnosť je oprávnený v nevyhnutnom rozsahu písomne vyzvať sťažovateľa na spoluprácu.

Lehota na poskytnutie spolupráce sťažovateľa je **10 pracovných dní** od doručenia písomnej výzvy sťažovateľovi.

Súčasne sa sťažovateľ poučí, že ak v uvedenej lehote nedoplní svoju sťažnosť, resp. neposkytne spoluprácu, sťažnosť orgán verejnej správy odloží.

Výzva sa zasiela sťažovateľovi na doručenkú do vlastných rúk.

Ak sťažovateľ v odôvodnených prípadoch preukáže, že lehota na poskytnutie spolupráce nie je dostatočná, môže pred jej uplynutím písomne požiadať o určenie novej lehoty. Agentúra môže sťažovateľovi určiť novú lehotu na poskytnutie spolupráce.

## 7.2 Súčinnosť orgánov verejnej správy

Agentúra je povinná poskytnúť orgánu verejnej správy príslušnému na vybavenie sťažnosti doklady, iné písomnosti, vyjadrenia, informácie, údaje potrebné na vybavovanie sťažností, ako aj ďalšiu nevyhnutnú súčinnosť, ak osobitný predpis neustanovuje inak (napr. zákon o ochrane utajovaných skutočností)



Agentúra poskytne súčinnosť najneskôr **do 10 pracovných dní** od doručenia žiadosti o súčinnosť.

Agentúra môže požiadať o súčinnosť orgán verejnej správy pri vybavovaní sťažnosti.

Pri vybavovaní sťažnosti možno požadovať súčinnosť aj od iných osôb s ich súhlasom, ak osobitný predpis neustanovuje inak (napr. zákon o ochrane utajovaných skutočností).

Neposkytnutie súčinnosti orgánu verejnej správy nie je dôvodom na odloženie sťažnosti.

Príslušný zamestnanec je povinný sťažnosť vybaviť aj v prípade, ak nebola na základe jeho žiadosti poskytnutá súčinnosť iného orgánu verejnej správy. Agentúra však môže pristúpiť k poriadkovému opatreniu a začať konanie vo veci uloženia poriadkovej pokuty.

## **8 Prešetrovanie sťažnosti, lehoty na vybavenie sťažnosti, utajenie totožnosti sťažovateľa**

### **8.1 Vybavovanie sťažnosti**

#### **8.1.1 Oboznamovanie s obsahom sťažnosti**

Za účelom objektívneho prešetrenia sťažnosti musí byť ten, proti komu sťažnosť smeruje, oboznámený s obsahom sťažnosti v takom rozsahu a čase, aby sa prešetrovanie sťažnosti nemohlo zmariť.

Zároveň je potrebné umožniť mu:

- vyjadriť sa k sťažnosti,
- predkladať doklady, písomnosti, informácie a údaje potrebné na vybavenie sťažnosti.

#### **8.1.2 Prešetrovanie sťažnosti**

Prešetrovanie sťažnosti je činnosť, ktorou sa zisťuje skutočný stav veci a jeho súlad alebo rozpor so všeobecne záväznými právnymi predpismi a s vnútornými predpismi, ako aj príčiny vzniku zistených nedostatkov a ich následky.

Pri prešetrovaní sťažnosti sa vychádza z jej predmetu, bez ohľadu na sťažovateľa a toho, proti komu sťažnosť smeruje, ako aj na to, ako ju sťažovateľ označil.

Ak je podľa obsahu iba časť podania sťažnosťou, prešetrí sa iba v tomto rozsahu.

Ak sa sťažnosť skladá z viacerých samostatných bodov, prešetruje sa každý z nich.

Ak nemožno sťažnosť alebo jej časť prešetriť (napr. „tvrdenie proti tvrdeniu“), príslušný zamestnanec prešetrujúci sťažnosť to uvedie v zápisnici o prešetrovaní sťažnosti a oznámi sťažovateľovi.

Sťažnosť je prešetrená prerokovaním zápisnice o prešetrovaní sťažnosti. Ak ju nemožno prerokovať, sťažnosť je prešetrená dorúčením jedného vyhotovenia zápisnice o prešetrovaní sťažnosti orgánu verejnej správy, v ktorom bola sťažnosť prešetrovaná.



## 8.1.3 Zápisnica o prešetroaní sťažnosti

Príslušný zamestnanec, ktorý sťažnosť vybavuje, vyhotoví zápisnicu o prešetroaní sťažnosti (ďalej len „zápisnica“), ktorej vzor je prílohou č. 2 tejto smernice.

Zápisnica obsahuje najmä:

- a) označenie orgánu verejnej správy príslušného na vybavenie sťažnosti,
- b) predmet sťažnosti,
- c) označenie organizačnej zložky, v ktorej sa sťažnosť prešetrovala,
- d) obdobie prešetrovania sťažnosti,
- e) preukázané zistenia,
- f) dátum vyhotovenia zápisnice,
- g) mená, priezviská a podpisy zamestnancov, ktorí sťažnosť prešetrili,
- h) meno, priezvisko a podpis vedúceho organizačnej zložky, v ktorej sa sťažnosť prešetrovala, alebo ním splnomocneného zástupcu,
- i) povinnosť vedúceho organizačnej zložky, v ktorej sa sťažnosť prešetrovala, alebo ním splnomocneného zástupcu, v prípade zistenia nedostatkov v lehote určenej zamestnancom, ktorý sťažnosť prešetroval:
  1. prijať opatrenia na odstránenie zistených nedostatkov a príčin ich vzniku,
  2. určiť osobu zodpovednú za zistené nedostatky,
  3. predložiť prijaté opatrenia orgánu prešetrujúcemu sťažnosť,
  4. predložiť orgánu prešetrujúcemu sťažnosť správu o splnení opatrení a uplatnení právnej zodpovednosti,
  5. ak nie je totožnosť sťažovateľa utajená, oznámiť mu prijaté opatrenia prostredníctvom Oddelenia kontroly; ak je totožnosť sťažovateľa utajená, oznámiť mu prijaté opatrenia prostredníctvom orgánu verejnej správy príslušného na vybavenie sťažnosti,
- j) potvrdenie o odovzdaní a prevzatí dokladov.

So zápisnicou o prešetroaní sťažnosti je oboznámený vedúci organizačnej zložky, resp. ním splnomocnený zástupca, v ktorej sa sťažnosť prešetrovala.

Ak sa vedúci organizačnej zložky, v ktorej sa sťažnosť prešetrovala, alebo ním splnomocnený zástupca odmietne oboznámiť so zápisnicou, splniť povinnosti podľa písm. i) vyššie uvedeného odseku, alebo ak zápisnicu odmietne podpísať, príslušný zamestnanec, ktorý sťažnosť prešetroval, uvedie tieto skutočnosti v zápisnici.

## 8.1.4 Oznámenie výsledku prešetrenia sťažnosti

Sťažnosť je vybavená odoslaním písomného oznámenia výsledku jej prešetrenia sťažovateľovi. Vzor oznámenia tvorí prílohu č. 3 smernice.

V oznámení sa uvedie:

- či je sťažnosť opodstatnená alebo neopodstatnená,
- odôvodnenie výsledku prešetrenia sťažnosti, ktoré vychádza zo zápisnice.

Ak je sťažnosť opodstatnená, v oznámení sa uvedie, že organizačnej zložke, v ktorej sa sťažnosť prešetrovala bola uložená povinnosť podľa § 19 ods. 1 písm. i) zákona o sťažnostiach.



Ak opatrenia boli prijaté a predložené príslušnému zamestnancovi vybavujúcemu sťažnosť v lehote na vybavenie sťažnosti, oznámenie obsahuje aj prijaté opatrenia. V prípade, že opatrenia budú prijaté a predložené príslušnému zamestnancovi vybavujúcemu sťažnosť po lehote na vybavenie sťažnosti, prijaté opatrenia sa oznámia sťažovateľovi prostredníctvom Kancelárie riaditeľa **do 10 pracovných dní** odo dňa ich doručenia príslušnému zamestnancovi.

Ak má sťažnosť viacero častí, musí písomné oznámenie obsahovať výsledok prešetrovania každej z nich.

Ak je podanie sťažnosťou iba v časti, výsledok prešetrovania sa písomne oznamuje iba k tejto časti.

### **8.1.5 Opakovaná sťažnosť a ďalšia opakovaná sťažnosť**

Opakovaná sťažnosť je sťažnosť toho istého sťažovateľa, v tej istej veci, ak v nej neuvádza nové skutočnosti.

Na vybavenie opakovanej sťažnosti je príslušný zamestnanec, ktorý predchádzajúcu sťažnosť vybavil, ak to nie je v rozpore s dielom 2 Zásady tejto smernice.

Zamestnanec **prekontroluje** správnosť vybavenia predchádzajúcej sťažnosti, o čom vyhotoví záznam.

Pri vyhotovení záznamu postupuje primerane ako pri vyhotovovaní zápisnice o prešetrovaní sťažnosti.

Ďalšia opakovaná sťažnosť sa neprešetruje ani nekontroluje, ale sa odloží podľa § 6 ods. 1 písm. e) zákona o sťažnostiach.

Ak bola predchádzajúca sťažnosť vybavená správne, agentúra túto skutočnosť oznámi sťažovateľovi s odôvodnením a poučením, že ďalšie opakované sťažnosti odloží.

Ak sa prekontrolovaním vybavenia predchádzajúcej sťažnosti zistí, že nebola vybavená správne, agentúra opakovanú sťažnosť prešetrí a vybaví.

Sťažnosť iného sťažovateľa v tej istej veci, ktorú agentúra už vybavila, sa neprešetruje. Výsledok jej prešetrovania sa oznámi sťažovateľovi.

Opakovanú sťažnosť je agentúra povinná vybaviť v lehote na vybavenie sťažnosti.

### **8.1.6 Sťažnosť proti vybavovaniu sťažnosti**

Sťažnosť, v ktorej sťažovateľ vyjadruje nesúhlas s vybavovaním svojej predchádzajúcej sťažnosti je novou sťažnosťou proti postupu agentúry pri vybavovaní sťažnosti.

Sťažnosť proti postupu agentúry pri vybavovaní sťažnosti nie je opakovanou sťažnosťou, a to ani vtedy, ak v nej sťažovateľ opakuje skutočnosti z predchádzajúcej sťažnosti.

Sťažnosť podľa prvého odseku tohto pododdielu je príslušné vybaviť MŠVVaŠ SR, vzhľadom k tomu, že ide o sťažnosť, ktorá smeruje proti riaditeľovi agentúry, ktorý vybavoval (podpísal oznámenie výsledku prešetrovania) sťažnosť.



## 8.2 Lehoty na vybavenie sťažnosti

Príslušný zamestnanec je povinný sťažnosť vybaviť **do 60 pracovných dní**.

Ak je sťažnosť náročná na prešetrovanie, môže riaditeľ agentúry, alebo ním splnomocnený zástupca, lehotu predĺžiť **pred jej uplynutím o 30 pracovných dní**.

Lehotu nemôže predĺžiť splnomocnený zástupca, ktorý sťažnosť prešetruje.

Predĺženie lehoty na prešetrovanie sťažnosti sa oznamuje sťažovateľovi bezodkladne, písomne, s uvedením dôvodu.

Lehota na vybavenie sťažnosti začína plynúť prvým pracovným dňom nasledujúcim po dni jej doručenia agentúre. Lehota končí uplynutím posledného dňa lehoty.

V prípade sporu o príslušnosť, lehota na vybavenie sťažnosti začína plynúť prvým pracovným dňom nasledujúcim po dni doručenia rozhodnutia najbližšieho spoločného nadriadeného orgánu, alebo ústredného orgánu štátnej správy pre kontrolu vybavovania sťažnosti (Úradu vlády SR).

Lehota na vybavenie sťažnosti podanej v elektronickej podobe, ktorá nie je autorizovaná podľa osobitného predpisu ani odoslaná prostredníctvom prístupového miesta, ktoré vyžaduje úspešnú autentifikáciu sťažovateľa, začína plynúť prvým pracovným dňom nasledujúcim po dni doručenia písomného potvrdenia sťažnosti.

Ak si vybavenie sťažnosti vyžaduje súčinnosť iného orgánu verejnej správy, alebo iných osôb, v čase od odoslania žiadosti o poskytnutie súčinnosti do jej poskytnutia lehota na vybavenie sťažnosti neplynie. Prerušenie plynutia lehoty sa písomne oznámi sťažovateľovi.

Ak si vybavenie sťažnosti vyžaduje spoluprácu sťažovateľa, v čase od odoslania výzvy na poskytnutie spolupráce do jej poskytnutia lehota na vybavenie sťažnosti neplynie.

## 8.3 Utajenie totožnosti sťažovateľa

Ak sťažovateľ požiadal, aby sa jeho totožnosť utajila, alebo ak je jej utajenie v záujme vybavenia sťažnosti, pri prešetrovaní takejto sťažnosti sa používa jej odpis, alebo, ak je to možné, jej kópia, bez uvedenia údajov, ktoré by identifikovali sťažovateľa.

Každý, komu je totožnosť sťažovateľa známa, je povinný o nej zachovať mlčanlivosť.

Ak sťažovateľ požiadal o utajenie svojej totožnosti, ale predmet sťažnosti neumožňuje jej prešetrovanie bez uvedenia niektorého z údajov o jeho osobe, treba ho o tom bezodkladne upovedomiť. Súčasne ho je potrebné poučiť, že vo vybavovaní sťažnosti sa bude pokračovať len vtedy, ak v určenej lehote písomne udělí súhlas s uvedením potrebného údajov o svojej osobe, inak sa sťažnosť odloží.

Sťažnosť, v ktorej sťažovateľ požiadal o utajenie svojej totožnosti, na ktorej vybavenie agentúra nie je príslušná, **najneskôr do 10 pracovných dní** od jeho doručenia vráti sťažovateľovi s uvedením dôvodu, ktorým je ochrana jeho záujmov.



## 9 Kontrola vybavovania sťažností

Oddelenie kontroly je oprávnené kontrolovať, či sa opatrenia prijaté na odstránenie nedostatkov a príčin ich vzniku riadne plnia.

## 10 Petície

Petíciu v centrálnej evidencii eviduje Oddelenie kontroly. Centrálna evidencia petícií je vedená v osobitnom denníku oddelene od centrálnej evidencie sťažností a oddelene od ostatných písomností.

Organizačná zložka, ktorá petíciu prešetruje, vyhotoví o prešetrovaní petície zápisnicu, ktorej vzor je uvedený v prílohe č. 4 tejto smernice.

Na prijímanie, evidovanie, vybavovanie a kontrolu vybavovania petícií sa primerane použijú ustanovenia tejto smernice a ustanovenia o prijímaní, evidovaní, vybavovaní a kontrole vybavovania sťažností tak, aby neboli v rozpore s petičným zákonom.

## 11 Rozborová činnosť

Oddelenie kontroly spracúva správu za príslušný rok v termíne a štruktúre určenom MŠVVaŠ SR, ktorú jej predkladá prostredníctvom riaditeľa agentúry.

## 12 Ochrana osobných údajov

V súlade so zákonom o ochrane osobných údajov je každý, kto príde do styku s osobnými údajmi povinný chrániť osobné údaje, zachovávať mlčanlivosť o osobných údajoch a o bezpečnostných opatreniach na ich ochranu, využívať osobné údaje iba pre pracovné potreby a to v rozsahu zverených oprávnení a bez preukázateľného súhlasu zamestnávateľa nesmie osobné údaje zverejňovať, poskytovať, sprístupňovať a vytvárať neautorizované kópie.

## Spoločné ustanovenia

Riaditeľ agentúry je povinný vytvárať vhodné materiálne, technické a personálne podmienky na správne a včasné prešetrenie a vybavenie sťažností a petícií.

Trovy, ktoré vznikli sťažovateľovi v súvislosti s podaním, prešetrovaním a vybavením sťažnosti, alebo petície znáša sťažovateľ.

Trovy, ktoré vznikli agentúre pri podaní, prešetrovaní a vybavení sťažnosti, alebo petície, znáša agentúra.



## Zrušujúce ustanovenie

Táto smernica ruší Smernicu č.5/2015 Prijímanie, evidovanie, prešetrovanie a oznamovanie prešetrenia alebo prekontrolovania sťažnosti a petícií v Agentúre na podporu výskumu a vývoja zo dňa 29. 04. 2015.

## Záverečné ustanovenie

Táto smernica nadobúda účinnosť dňa 28.10. 2019.

## Prílohy

1. Sťažnostný spisový obal
2. Zápisnica o prešetrení sťažnosti
3. Oznámenie výsledku prešetrenia sťažnosti
4. Zápisnica o prešetrení petície