

Interná smernica
o vybavovaní sťažností, riešenia sporov a podaných
podnetov v Mestskom podniku lesov Medzev, s. r. o.

Názov obhospodarovateľa	Mestský podnik lesov Medzev, s. r. o.
Názov vnútro podnikovej smernice	Interná smernica pre vybavovanie sťažností v podmienkach MsPL Medzev
Číslo smernice	5/2023
Rozsah platnosti	01.01.2023
Za správnosť smernice zodpovedá	Ing. Pačay Marcel
Za dodržiavanie smernice zodpovedá	Ing. Pačay Marcel
Vypracoval	Ing. Pačay Marcel, konateľ MsPL Medzev

Úvodné ustanovenia

Za účelom jednotného postupu pri prijímaní, evidovaní, vybavovaní a kontrole vybavovania sťažností fyzických a právnických osôb v súlade s § 11 ods. 1 zákona NR SR č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach (ďalej len zákon o sťažnostiach) vydávam tieto „Zásady na vybavovanie sťažností v pôsobnosti Mestského podniku lesov Medzev, spoločnosť s ručením obmedzeným, Kováčska 85, 044 25 Medzev (ďalej MsPL Medzev).

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 podľa tohto zákona **nie je podanie**:
 - a) Má charakter dopytu, vyjadrenia, názoru, žiadosti, podnetu alebo návrhu. Teda nie je v ňom jednoznačne vyjadrené, ochrany akého práva alebo právom chráneného záujmu sa osoba domáha (napr. kladie svoje otázky, vyjadruje svoje názory , predkladá žiadosť alebo návrh)
 - 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. exekučný poriadok , zákon o daniach.
 - d) smeruje proti rozhodnutiu orgánu verejnej správy vydanému v konaní podľa iného právneho 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 tohto zákona by došlo k ohrozeniu utajovaných skutočností podľa osobitného 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 podľa odseku 1 písm. a), b), d), e) a f) alebo podľa odseku 2 písm. a) a b) označené ako sťažnosť MsPL Medzev odloží, o čom toho, kto podanie podal, písomne upovedomí do 15 pracovných dní od doručenia podania s uvedením dôvodu. MsPL Medzev takéto podanie neodloží, ak je príslušný podanie vybaviť podľa osobitného predpisu.

4. **Podanie, ktoré je sťažnosťou podľa osobitného predpisu postúpi MsPL Medzev najneskôr do desiatich pracovných dní tomu, kto je na jeho vybavenie príslušný. Postúpenie podania súčasne oznámi pisateľovi.**
5. Podanie, z ktorého je zrejmé, že smeruje proti neprávoplatnému rozhodnutiu orgánu verejnej správy vydanému v konaní podľa iného právneho predpisu, centrum vybaví podľa osobitného predpisu. Ak na vybavenie podania podľa odseku 1 písm. d) nie je MsPL Medzev príslušný, postúpi do 5 dní orgánu, ktorý napadnuté rozhodnutie vydal. Postúpenie podania centrum súčasne oznámi pisateľovi.

Čl. 3

Podávanie a prijímanie sťažností

1. MsPL Medzev je povinný prijať každú sťažnosť. MsPL Medzev prijíma sťažnosti každý pracovný deň v celom rozsahu pracovného času.
2. Sťažnosť musí byť písomná a možno ju podať v listinnej podobe alebo v elektronickej podobe.
3. Ak sa sťažovateľ dostaví na MsPL Medzev osobne podať sťažnosť, ktorú nemá vyhotovenú písomne, MsPL Medzev sťažovateľa prijme a umožní mu, aby si sťažnosť v listinnej podobe vyhotovil.
4. Sťažnosť musí obsahovať meno, priezvisko a 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. Ak je sťažovateľovi možné doručiť písomnosti podľa tohto zákona v elektronickej podobe, sťažnosť môže obsahovať aj adresu sťažovateľa na takéto doručenie.
5. 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.
6. Podanie označené ako sťažnosť doručí zamestnanec MsPL Medzev priamo konateľovi, ktorý podanie posúdi a zabezpečí jeho vybavenie v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi.
7. Sťažnosť podaná v elektronickej podobe musí byť sťažovateľom autorizovaná podľa osobitného predpisu; to neplatí, ak sťažnosť bola odoslaná prostredníctvom prístupového miesta, ktoré vyžaduje úspešnú autentifikáciu sťažovateľa. 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 piatich 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.

8. 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.
9. 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 podľa bodu 4. tohto článku.
10. 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.
11. MsPL Medzev je povinný 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 detského domova, komu je totožnosť sťažovateľa známa je povinný o nej zachovať mlčanlivosť.
12. Ak sťažovateľ požiada o utajenie totožnosti, avšak predmet sťažnosti neumožňuje jej prešetrenie bez uvedenia niektorého z údajov o jeho totožnosti, MsPL Medzev 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 urobí záznam do spisu.
13. Sťažnosť, v ktorej sťažovateľ požiadal o utajenie svojej totožnosti, na ktorej vybavenie nie je centrum príslušné, najneskôr do desiatich pracovných dní od jej doručenia vráti sťažovateľovi s uvedením dôvodu.
14. Podanie sťažnosti sa nesmie stať podnetom ani dôvodom na vyvodzovanie dôsledkov, ktoré by sťažovateľovi spôsobili akúkoľvek ujmu.
15. Informácie, ktoré obsahuje dokumentácia súvisiaca s vybavovaním sťažnosti sa nesprístupňujú. Informácie súvisiace s vybavovaním a prešetrovaním sťažnosti (vyjadrenia, stanoviská, zápisnice o prešetrovaní sťažnosti) sa na MsPL Medzev zakladajú osobitne mimo spisovej agendy vedenej o sťažovateľovi na danom organizačnom útvere.

Čl. 4

Evidencia sťažností

1. Evidenciu sťažností (ďalej len „evidencia“) vedie konateľ MsPL Medzev a ekonómka MsPL Medzev.
2. 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. Sťažnosť doručenú MsPL Medzev prešetruje konateľ spoločnosti, alebo ním poverený zamestnanec.
2. Sťažnosť nesmie byť pridelená na prešetrovanie a vybavenie tomu, proti komu smeruje, ani zamestnancovi v jeho riadiacej pôsobnosti.
3. Ak si to povaha sťažnosti, respektíve podnetu vyžaduje, konateľ MsPL Medzev požiada o súčinnosť Mestskú políciu v Medzeve na základe podanej žiadosti o súčinnosť na Mestský úrad Medzeve zo dňa 14.04.2022.
4. Z prešetrovania a vybavenia sťažnosti je vylúčený:
 - a) zamestnanec MsPL Medzev, 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 MsPL Medzev, proti ktorému sťažnosť smeruje, alebo k predmetu sťažnosti.

Čl. 6

Prešetrovanie a vybavovanie sťažností

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

2. Pri prešetrovaní sťažnosti sa vychádza z jej predmetu, bez ohľadu na sťažovateľa a toho, proti komu sťažnosť smeruje. Ak je podľa obsahu iba časť podania sťažnosťou, prešetrí sa iba v tomto rozsahu. Ak sa sťažnosť skladá z viacerých samostatných častí, prešetruje sa každá z nich. Ak nemožno sťažnosť alebo jej časť prešetriť, orgán verejnej správy príslušný na vybavenie sťažnosti to uvedie v zápisnici o prešetrení sťažnosti a oznámi to sťažovateľovi.
3. Konateľ môže požiadať vedúcich lesných obvodov MsPL Medzev, aby zabezpečili priame prešetrovanie sťažnosti (alebo jej časti), ak svojím obsahom patrí do ich vecnej pôsobnosti, vymedzenej organizačným poriadkom MsPL Medzev, resp. ak to vyplýva z ich pracovnej náplne a zodpovednosti.
4. Poverený zamestnanec je oprávnený v nevyhnutnom rozsahu (§ 6, ods. 2) písomne vyzvať sťažovateľa na spoluprácu s poučením , že v prípade jej neposkytnutia v stanovenej lehote, sťažnosť odloží.
5. O prešetrení sťažnosti zamestnanec vecne príslušného organizačného útvaru MsPL Medzev vyhotoví zápisnicu o prešetrení sťažnosti s náležitosťami podľa § 19 zákona o sťažnostiach / ďalej len „ zápisnica“ , vid' príloha č. 1/.
6. Zamestnanec MsPL Medzev, ktorému bola sťažnosť pridelená na prešetrovanie je povinný ju prešetriť tak, aby výsledok prešetrenia sťažnosti bol sťažovateľovi odoslaný v lehote 60 pracovných dní.
7. Ak je sťažnosť náročná na prešetrovanie, môže konateľ MsPL Medzev, 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 konateľ MsPL Medzev 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 konateľ MsPL Medze , povinný:

- a) určiť osobu zodpovednú za zistené nedostatky,
- b) prijať opatrenia na odstránenie zistených nedostatkov a príčin ich vzniku,
- c) predložiť správu o splnení opatrení a uplatnení právnej zodpovednosti,
- d) ak nie je totožnosť sťažovateľa utajená, oznámiť mu prijaté opatrenia.

13. Sťažnosť je prešetrená prerokovaním zápisnice o prešetrení sťažnosti.

14. Sťažnosť je vybavená odoslaním písomného oznámenia výsledku jej prešetrenia sťažovateľovi. Oznámenie musí obsahovať odôvodnenie výsledku prešetrenia sťažnosti, ktoré vychádza zo zápisnice. V oznámení sa uvedie, či sťažnosť je opodstatnená, alebo neopodstatnená. Ak má sťažnosť viacero častí, oznámenie výsledku prešetrenia sťažnosti obsahuje výsledok prešetrenia každej z nich. Sťažnosť zložená z viacerých častí je vyhodnotená ako opodstatnená, ak aspoň jedna z jej častí je opodstatnená. Ak je sťažnosť opodstatnená, v oznámení sa uvedie, že na úseku, v ktorom sa sťažnosť prešetrovala, boli uložené povinnosti podľa § 19 ods. 1 písm. i).

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 riaditeľ, ak to nie je v rozpore s § 12 zákona o sťažnostiach. Konateľ MsPL Medzev 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, riaditeľ ju prešetrí a vybaví.
3. Sťažnosť iného sťažovateľa v tej istej veci, ktorá už bola vybavená sa neprešetruje. Výsledok jej prešetrenia centrum 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 MsPL Medzev pri vybavovaní sťažnosti alebo pri odložení sťažnosti.

2. Sťažnosť proti postupu MsPL Medzev 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 MsPL Medzev vybavuje konateľ, ak tomu nebráni §12 zákona o sťažnostiach.
4. Konateľ vybavuje sťažnosti proti vybavovaniu sťažnosti a sťažnosť proti odloženiu sťažnosti MsPL Medzev, ak takúto sťažnosť vybavil (podpísal oznámenie o výsledku prešetrenia sťažnosti podľa § 20 zákona o sťažnostiach) alebo odložil zodpovedný zamestnanec.
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. MsPL Medzev sťažnosť odloží, ak sú splnené podmienky podľa § 6 ods. 1 zákona o sťažnostiach.
2. MsPL Medzev odloží sťažnosť, ktorú pred jej vybavením sťažovateľ písomne vezme späť alebo ak sťažovateľ písomne 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 MsPL Medzev písomne upovedomí sťažovateľa do desiatich pracovných dní od odloženia sťažnosti.
4. O odložení sťažnosti a dôvodoch odloženia urobí zodpovedný zamestnanec písomný záznam v spise sťažnosti /príloha č. 2/.
5. Dôvody odloženia sťažnosti sa uvedú v evidencii.

Čl. 10 Kontrola vybavovania sťažností

1. Konateľ MsPL Medzev je oprávnený kontrolovať v prípade opodstatnených sťažností, či sa opatrenia prijaté na odstránenie nedostatkov a príčin ich vzniku riadne plnia.

1. Zápisnica o prešetrení sťažnosti
2. Záznam o odložení sťažnosti

MESTSKÝ PODNIK LESOV MEDZEV, S. R. O., KOVÁČSKA 85, 044 25 MEDZEV

Sťažnosť č.

Spis č.

Záznam 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 evidencii sťažností pod číslom:

Orgán verejnej správy (spoločnosť), v ktorej sa sťažnosť prešetrovala:

Mestský podnik lesov Medzev, s. r. o., Kováčska 85, 044 25 Medzev

Obdobie prešetrovania sťažnosti:

Sťažnosť prešetrovali:

(uviesť mená, priezviská, funkcie zamestnancov MsPL Medzev)

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. _____

Preukázané zistenia:

Prešetrovaním predmetu sťažnosti bolo zistené nasledovné:

Ak sa zistili nedostatky v zápisnici sa uvedie:

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

- 1. Určiť osobu zodpovednú za zistené nedostatky**
Termín :

- 2. Prijat' opatrenia na odstránenie zistených nedostatkov a príčin ich vzniku**
Termín:

- 3. Predložiť konateľovi MsPL Medzev prijaté opatrenia**
Termín:

- 4. Predložiť konateľovi MsPL Medzev správu o splnení prijatých opatrení a uplatnení právnej zodpovednosti**

Termín:

5. Oznámiť prijaté opatrenia podávateľovi sťažnosti

Termín:

Prílohy: (uviesť 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“ výtlačkoch.

Podpisy zamestnancov, ktorí sťažnosť prešetrili:

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

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

S obsahom zápisnice dňa bol oboznámený :

_____

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

Mestský podnik lesov Medzev
Kováčska 85, 04425 Medzev

Sťažnosť č.

Spis č.

dňa

ZÁZNAM
o odložení sťažnosti

Mestský podnik lesov Medzev 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*