

Riaditeľ Polikliniky NSK Šaľa podľa § 11 ods. 1 zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov

výdava

Smernicu č. 2023/S/6a O POSTUPE PRI VYBAVOVANÍ SŤAŽNOSTÍ

Článok 1

Úvodné ustanovenia

1. Táto smernica upravuje postup Polikliniky NSK Šaľa, Nemocničná 1, 927 01 Šaľa pri prijímaní, evidovaní, prešetrovaní sťažnosti podanej poliklinike podľa zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o sťažnostiach“).

Článok 2

Vymedzenie základných pojmov

1. Na účely tejto smernice sa sťažnosťou rozumie podanie fyzickej alebo právnickej osoby (ďalej len „sťažovateľ“) v súlade s podmienkami uvedenými v § 3 ods. 1 a ods. 2 zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach.
2. Vybavovaním sťažnosti sa rozumie súhrn úkonov, ktorými sú najmä prijímanie sťažnosti, jej vybavovaním sťažností, evidencia, prešetrovanie a vybavenie sťažnosti, pričom vybavením sťažnosti sa rozumie vrátenie, odloženie sťažnosti, oznámenie výsledku prešetrenia sťažnosti alebo oznámenie výsledku prekontrolovania správnosti vybavenia predchádzajúcej sťažnosti.
3. Súčinnosťou pri prešetrovaní sťažnosti sa rozumie poskytnutie dokladov, iných písomností, vyjadrení, informácií a údajov potrebných na jej prešetrenie.
4. Negatívne vymedzenie sťažnosti (vylúčenie takých podaní, ktoré nie je možné vybaviť ako sťažnosť) a postup nakladania s takými podaniami je upravené v § 4 zákona o sťažnostiach.

Článok 3

Podávanie, prijímanie, evidencia a odloženie sťažností

1. Spôsob a forma podania, povinné náležitosti a predmet sťažnosti sú vymedzené v § 5 zákona o sťažnostiach.
2. Prijímanie sťažností podaných písomne na riaditeľstvo polikliniky zabezpečuje sekretárka polikliniky, ktorá sťažnosť zaeviduje v agendovom protokole polikliniky a zároveň zaeviduje v centrálnej evidencii sťažností. Centrálna evidencia sťažností je vedená oddelene od evidencie ostatných písomností a obsahuje údaje taxatívne vymedzené v § 10 ods. 1 zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach.
3. Prijímanie sťažností podaných elektronicky zabezpečuje sekretárka polikliniky. V prípade, ak sú doručené priamo zamestnancom polikliniky, títo sú povinní informovať o tejto skutočnosti riaditeľa polikliniky a postúpiť sťažnosť na zaevidovanie sekretárke polikliniky.
4. Sťažnosť podaná v elektronickej podobe musí byť sťažovateľom autorizovaná podľa zákona č. 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len “zákon o e-Governmente”), to neplatí, ak sťažnosť bola odoslaná prostredníctvom prístupového miesta, ktoré vyžaduje úspešnú autentifikáciu sťažovateľa podľa zákona o e-Governmente.
5. Pri osobnom podaní sťažnosti sťažovateľom bez toho, aby sťažovateľ predložil písomné vyhotovenia sťažnosti, sekretárka polikliniky sťažovateľa prijme a umožní mu, aby si sťažnosť v listinnej podobe vyhotovil. Ak sa dostaví osoba, ktorej zdravotný stav bráni, aby si sťažnosť v listinnej podobe vyhotovila sama, za túto osobu ju vyhotoví sekretárka polikliniky.
6. Ak sekretárka polikliniky zistí, že podanie, ktoré bolo poliklinike doručené, je sťažnosťou, toto písomné podanie zaeviduje a bezodkladne postúpi riaditeľovi polikliniky.
7. Ak zamestnanec polikliniky, ktorému bolo doručené podanie na meno zistí, že podanie má charakter sťažnosti, oznámi túto skutočnosť svojmu nadriadenému, ktorý zabezpečí postup podľa ods. 5.
8. Doručenie každej písomnej sťažnosti do rúk zamestnancovi polikliniky, sú títo povinní odovzdať riaditeľovi polikliniky, ktorý zabezpečí ich zaevidovanie a ďalší postup pri ich vybavení. Vybavenie sťažnosti sa zaznačí do agendového protokolu a centrálnej evidencie sťažností.

9. Podávanie sťažností sa riadi ustanovením § 5 zákona o sťažnostiach.
10. Prijatú sťažnosť, na ktorej vybavenie nie je poliklinika príslušná, postúpi sekretárka polikliniky po dohode s riaditeľom polikliniky najneskôr do desiatich pracovných dní od doručenia orgánu verejnej správy príslušnému na jej vybavenie a zároveň o tom upovedomí sťažovateľa. Organizácia nepostúpi sťažnosť podľa § 8 ods. 3 zákona o sťažnostiach.
11. Dôvody, oprávňujúce polikliniku sťažnosť odložiť, upravuje § 6 zákona o sťažnostiach.
12. V prípade odloženia sťažnosti, subjekt, ktorému bola sťažnosť pridelená na vybavenie, vytvorí o odložení sťažnosti vnútorný záznam pre spis. Podstatnými náležitosťami záznamu o odložení sťažnosti sú: dátum doručenia sťažnosti, meno, priezvisko sťažovateľa a adresa pobytu sťažovateľa (v prípade fyzickej osoby)/ názov sťažovateľa a sídlo sťažovateľa (v prípade právnickej osoby), predmet sťažnosti, dátum pridelenia sťažnosti na prešetrenie, komu bola sťažnosť pridelená, dôvod, pre ktorý sa sťažnosť odkladá (§ 6 zákona o sťažnostiach).
13. O odložení sťažnosti a dôvodoch jej odloženia upovedomí písomne sťažovateľa, ak tak ustanovuje zákon o sťažnostiach. Poliklinika NSK Šaľa odloží sťažnosť, ktorú sťažovateľ pred jej vybavením písomne vezme späť alebo ak sťažovateľ písomne organizácii pred vybavením sťažnosti oznámi, že na jej vybavení netrvá.
14. V prípade, ak sťažnosť podalo viac sťažovateľov spoločne alebo ak si sťažovateľ zvolí zástupcu, ktorý v jeho mene podáva sťažnosť postupuje sa pri vybavovaní sťažnosti podľa § 5 ods. 8 a 9 zákona o sťažnostiach.

Článok 4

Oprávnenie na vybavovanie a prešetrovanie sťažností

1. Za konečné vybavenie podania, ktoré po posúdení obsahuje náležitosti sťažnosti podľa zákona o sťažnostiach, po jeho zaevidovaní v agendovom protokole polikliniky a v centrálnej evidencii sťažností a po jeho doručení riaditeľovi polikliniky, zodpovedá riaditeľ polikliniky, okrem prípadov uvedených v § 12 ods. 1 a ods. 2 zákona o sťažnostiach.
2. Riaditeľ polikliniky najmä:
 - a) zodpovedá za vybavenie sťažností, ktoré smerujú proti zamestnancom polikliniky a jeho priamym podriadeným,
 - b) rozhoduje o predĺžení lehoty na vybavenie sťažnosti podľa § 13 ods. 2 zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach,
 - c) rozhoduje o oprávnení na prešetrenie sťažností, ak smerujú proti zamestnancom polikliniky a jeho priamym podriadeným,
 - d) postupuje alebo vracia podania, ktoré nie sú sťažnosťou podľa § 4 zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach,
 - e) odkladá sťažnosti podľa zákona o sťažnostiach a upovedomuje sťažovateľa o odložení sťažnosti podľa § 4 ods. 3, § 5 ods. 5 a 6, § 6 a § 8 ods. 1, § 21 ods. 3 a 6 zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach.
3. Riaditeľ polikliniky zodpovedá :
 - a) za vyhotovenie zápisnice o prešetroaní sťažnosti.
 - b) vyhotovenie oznámenia o výsledku prešetrovania sťažnosti podľa § 20 zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach,
 - c) uloženie a sledovanie plnenia povinností vyplývajúcich z § 19 zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach.
4. Sťažnosti smerujúce proti riaditeľovi polikliniky sa postúpia podľa povahy predmetu sťažnosti na priame vybavenie zriaďovateľovi .
 - a) Sťažnosti na zamestnancov vybavuje priamy nadriadený.
 - b) Pri opakovanej sťažnosti na vedúcich zamestnancov polikliniky (okrem riaditeľa polikliniky), vybavuje riaditeľ polikliniky.
6. Vylúčenie zamestnanca z prešetrovania a vybavenia sťažnosti je vymedzené v § 12 zákona o sťažnostiach.
7. Subjekt, ktorému bola sťažnosť pridelená (riaditeľ a nadriadený), po konzultácii s riaditeľom určí druhého člena šetriacej skupiny (ak tento nebol určený pri pridelení sťažnosti), pripraví poverenie na šetrenie sťažnosti (vzor príloha č.1) a predloží ho na podpis riaditeľovi polikliniky.
8. Subjekt príslušný na vybavenie sťažnosti je povinný 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 vybavovanie sťažnosti.

9. Prešetrovaním sťažnosti sa zisťuje skutočný stav veci a jeho súlad alebo rozpor so všeobecne záväznými právnymi predpismi. Pri prešetrovaní sťažnosti je subjekt príslušný na vybavenie sťažnosti povinný postupovať v zmysle § 18 zákona o sťažnostiach.
9. Sťažnosť je prešetrená prerokovaním zápisnice o prešetrení sťažnosti. Ak ju nemožno prerokovať, sťažnosť je prešetrená dorúčením jedného vyhotovenia zápisnice o prešetrení sťažnosti subjektu, v ktorom bola sťažnosť prešetrovaná.
10. Subjekt príslušný na vybavenie sťažnosti vyhotovuje zápisnicu o prešetrení sťažnosti (ďalej len „zápisnica“), ktorá obsahuje najmä náležitosti určené v § 19 zákona o sťažnostiach. Vzor zápisnice tvorí prílohu č. 2 tejto smernice.
11. Sťažnosť je vybavená odoslaním písomného oznámenia výsledku jej prešetrenia sťažovateľovi, ktoré musí obsahovať náležitosti podľa § 20 zákona o sťažnostiach.
12. Každý je povinný o skutočnostiach, ktoré sa dozvedel pri vybavovaní sťažnosti, zachovávať mlčanlivosť. Od tejto povinnosti ho môže písomne oslobodiť ten, v jeho záujme má túto povinnosť.

Článok 5

Lehoty na vybavenie sťažnosti

1. Poliklinika NSK Šaľa je povinná dodržať lehotu na vybavenie podľa § 13 ods. 1 zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach.
2. Ak je sťažnosť náročná na prešetrenie, riaditeľ polikliniky môže túto lehotu podľa § 13 ods. 2 zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach predĺžiť pred jej uplynutím o 30 pracovných dní. Návrh na predĺženie lehoty s odôvodnením predkladá riaditeľ polikliniky, v ktorého kompetencii sa sťažnosť prešetruje. Osoba zodpovedná za prešetrenie sťažnosti je povinná v súlade s § 13 ods. 2 zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach upovedomiť sťažovateľa bezodkladne, písomne, s uvedením dôvodu, prečo je predĺženie lehoty nevyhnutné.
3. Podľa § 16 ods. 4 a ods. 5 zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach lehota na vybavenie sťažnosti neplynie v čase odoslania výzvy na poskytnutie spolupráce so sťažovateľom až do jej poskytnutia. Sťažovateľ môže v odôvodnených prípadoch, ak preukáže, že lehota na poskytnutie spolupráce nie je dostatočná, písomne požiadať o jej primerané predĺženie.

Článok 6

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. Na vybavenie opakovanej sťažnosti je príslušný ten istý poverený zamestnanec, ktorý vybavil predchádzajúcu sťažnosť. Sťažnosť nesmie byť pridelená na prešetrenie a vybavenie tomu, proti komu smeruje, ani zamestnancovi v jeho riadiacej pôsobnosti.
2. Ak bola predchádzajúca sťažnosť vybavená správne, t. j. v súlade so zákonom o sťažnostiach, riaditeľ polikliniky alebo ním splnomocnený zástupca túto skutočnosť oznámi sťažovateľovi s odôvodnením a poučením, že ďalšie opakované sťažnosti odloží.
3. Ak sa prekontrolovaním vybavenia predchádzajúcej sťažnosti zistí, že táto nebola vybavená správne, sťažnosť sa prešetrí a vybaví.
4. Sťažnosť iného sťažovateľa v tej istej veci, ktorú poliklinika už vybavila, sa neprešetruje. Výsledok jej prešetrenia sa oznámi sťažovateľovi.
5. Opakovanú sťažnosť je poliklinika povinná vybaviť v lehote podľa § 13 zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach.

Článok 7

Sťažnosť proti vybaveniu sťažnosti

1. Na vybavenie sťažnosti proti vybaveniu sťažnosti je príslušný riaditeľ polikliniky. Ak predchádzajúcu sťažnosť vybavil priamo riaditeľ polikliniky, na vybavenie sťažnosti je príslušný zriaďovateľ polikliniky.
2. Pri vybavovaní sťažnosti proti opakovanej sťažnosti a sťažnosti proti odloženiu sa postupuje podľa § 22 zákona č. 9/2010 Z. z. a podľa § 11 ods. 1, 2 a 5 zákona č. 9/2010 v spojení s § 12 zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach. Sťažnosť proti vybavovaniu Sťažnosti musia byť vybavené v lehote podľa § 13

zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach.

3. Ďalšiu sťažnosť proti vybavovaniu sťažnosti proti postupu vybavovania predchádzajúcej sťažnosti poliklinika odloží podľa § 6 ods. 1 písm. g) zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach, o čom sťažovateľa písomne upovedomí.
4. Zápisnica o prešetrení sťažnosti proti vybaveniu sťažnosti alebo proti odloženiu sťažnosti sa po jej prerokovaní založí do spisu.

Článok 8 Súčinnosť

1. Pri vybavovaní sťažnosti možno požadovať súčinnosť aj od iných osôb s ich súhlasom, ak osobitný predpis neustanovuje inak (napr. zákon č. 122/2013 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých predpisov). Iné osoby poskytnú súčinnosť najneskôr do desiatich pracovných dní od doručenia žiadosti o súčinnosť.
2. V čase od odoslania žiadosti o poskytnutie súčinnosti do jej poskytnutia lehota na vybavenie sťažnosti neplynie. Prerušenie plynutia lehoty poliklinika písomne oznámi sťažovateľovi listom odoslaným s doručenkou do vlastných rúk.
3. Pri požadovaní súčinnosti sa postupuje podľa § 17 zákona č. 9/2010 Z. z.

Článok 9 Kontrola vybavovania sťažnosti

1. Kontrolu vybavovania sťažností, ich evidencie, prijatia a plnenia opatrení na odstránenie zistených nedostatkov a uplatnenia právnej zodpovednosti na základe písomného poverenia riaditeľa polikliniky vykonáva:
 - a) riaditeľ polikliniky.

Článok 10 Uloženie sankcií

1. Voči zamestnancovi, ktorý bol poverený vybavením sťažnosti, v prípade preukázateľného nesprávneho postupu pri prešetrení sťažnosti, nedodržania lehôt na vybavenie sťažnosti ako aj neoznámenia predĺženia lehoty na vybavenie sťažovateľovi, budú vyhovené opatrenia v súlade s ustanovením Zákonníka práce.

Článok 11 Spoločné ustanovenia

1. Riaditeľ polikliniky vytvára vhodné materiálne, technické a personálne podmienky na správne a včasné prešetrenie a vybavenie sťažnosti.
2. Trovy, ktoré vznikli:
 - a) sťažovateľovi, znáša sťažovateľ,
 - b) poliklinike, znáša poliklinika.
3. Každý je povinný o skutočnostiach, ktoré sa dozvedel pri vybavovaní sťažnosti, zachovávať mlčanlivosť. Od tejto povinnosti ho môže písomne oslobodiť iba ten, v koho záujme má túto povinnosť.

Článok 12 Účinnosť

1. Táto smernica nadobúda účinnosť dňa 1.7.2023
2. 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.

V Šali 26. 6. 2023

Ing. Róbert Baros
riaditeľ Polikliniky NSK Šaľa

Príloha č.1

POVERENIE

V zmysle zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov poverujem zamestnancov Polikliniky Nitrianskeho samosprávneho kraja Šaľa, Nemocničná 1, 927 01 Šaľa:

..... xy,

..... xy

na prešetrenie sťažnosti doručenej dňa ... * Polikliniky Nitrianskeho samosprávneho kraja Šaľa, Nemocničná 1, 927 01 Šaľa: voči , obsahom ktorej je ...

Šetrenie sťažnosti bude vykonané v dňoch v..... .

Záveru budú spracované do

Ing. Róbert Baros
riaditeľ Polikliniky NSK Šaľa

Z á p i s n i c a
o prešetrení sťažnosti

- sťažovateľ:
meno, priezvisko, adresa pobytu pri FO; názov a sídlo PO, meno a priezvisko osoby oprávnenej za PO konať
- predmet sťažnosti:
označenie orgánu verejnej správy, v ktorom sa sťažnosť prešetrovala: uviesť orgán alebo zamestnanca, na ktorý sa sťažovateľ sťažuje CS CZ sťažnosti

Obdobie prešetrovania sťažnosti:

Sťažnosť prešetrili:

1 (meno, priezvisko, funkcia, útvár)

Na prešetrenie sťažnosti bol(-i) prizvaný(-í):

..... (meno, priezvisko, funkcia)

Sťažnosť obsahuje tieto časti:

- 1.....
- 2..... a pod.

Pri prešetrovaní jednotlivých častí sťažnosti sa zistili tieto skutočnosti:

K bodu č.1: Stručne sa uvedie skutočný zistený stav s odvolaním sa na prekontrolované doklady, údaje, vyjadrenia zodpovedných zamestnancov, právne predpisy týkajúce sa príslušnej veci. Ďalej sa vymedzí osobná zodpovednosť zamestnanca, resp. zamestnancov za zistené nedostatky. Na základe zistení sa v závere tohto bodu uvedie stanovisko, či je tento bod sťažnosti opodstatnený alebo neopodstatnený, resp. to, že nebolo možné metódami a formami kontroly overiť skutočný stav.

Časť 1 je opodstatnená/ neopodstatnená.

K bodu č.2: detto atď.

Na základe zistených nedostatkov (vedúci orgánu verejnej správy, v ktorom sa sťažnosť prešetrovala) je povinný:

1. prijať opatrenia na odstránenie zistených nedostatkov a príčin ich vzniku v lehote do.....
2. určiť osobu zodpovednú za zistené nedostatky
3. predložiť prijaté opatrenia (označenie subjektu, ktorý vybavoval sťažnosť) v lehote do 4. predložiť..... (označenie subjektu, ktorý vybavoval sťažnosť) správu o splnení opatrení a uplatnení právnej zodpovednosti v lehote do
5. povinnosť oznámiť sťažovateľovi prijaté opatrenia v lehote do (ak nie je totožnosť sťažovateľ utajená, ak je, oznámenie sa uskutoční prostredníctvom prešetrujúceho orgánu)

Zápisnica vyhotovená v dňa

Sťažnosť prešetrili:

1. meno, priezvisko, funkcia
- 2.

Obsah zápisnice bol prerokovaný dňa s meno, priezvisko, funkcia, podpis. (§ 18 ods. 4 zákona o sťažnostiach)

A. Námietky k obsahu zápisnice:

(treba uviesť meno, priezvisko, obsah námietky)

B. Zápisnicu odmietol podpísať I odmietol sa oboznámiť s jej obsahom I odmietol splniť povinnosti uvedené v nej: (treba uviesť meno, priezvisko, dôvod)

S obsahom zápisnice bol oboznámený:

1. meno, priezvisko, funkcia

Dňa podpis

Osoby podpisujúce túto zápisnicu svojim podpisom zároveň potvrdzujú, že si vzájomne odovzdali a prevzali všetky doklady, ktoré boli poskytnuté v rámci prešetrovania tejto sťažnosti.

Zápisnica bola vypracovaná v vyhotoveniach.