



## S-2-09-Postup vybavovania sťažností, petícií a podnetov 20191101

Status	Platný
Pôsobnosť	Detská fakultná nemocnica Košice
Autor	JUDr. Ballaschová Gabriela
Zodpovedá	kontrolór DFN Košice
Schválil	MUDr. Ingrid Urbančíková, PhD., MPH, generálna riaditeľka DFN Košice

### 1. Všeobecné ustanovenia

#### 1.1.

Interná smernica upravuje základné pojmy, zásady, príslušnosť a jednotný postup vrátane zákonných lehôt pri podávaní, prijímaní, odložení, evidovaní, prešetrovaní, vybavovaní a kontrole vybavovania sťažností fyzických alebo právnických osôb v pôsobnosti DFN Košice podľa zákona č. 9/2010 Z.z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov.

Zároveň táto Interná norma popisuje postup vybavovania petícií podľa zákona č. 85/1990 Zb. o petičnom práve v znení neskorších predpisov.

#### 1.2. Rozsah platnosti

Táto smernica platí pre všetky organizačné útvary Detskej fakultnej nemocnice Košice (ďalej len DFN Košice) a je záväzná pre všetkých jej zamestnancov.

Vedúci zamestnanci jednotlivých organizačných jednotiek sú zodpovední za oboznámenie všetkých zamestnancov s obsahom tejto smernice.

Táto Smernica je prístupná pre zamestnancov DFN Košice na QMP.

### 2. Terminológia a zoznam skratiek

#### 2.1. Definícia a vymedzenie pojmov

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

- 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,
- poukazuje na konkrétne nedostatky, najmä na porušenie právnych predpisov, ktorých odstránenie je v pôsobnosti orgánu verejnej správy.

#### Prešetrovanie sťažnosti

- ním 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. Podanie sa posudzuje podľa obsahu.

**Sťažnosťou** podľa § 4 zákona č. 9/2010 Z.z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon“) **nie je podanie, ktoré**

- má charakter dopytu, vyjadrenia, názoru, žiadosti, podnetu alebo návrhu,
- poukazuje na konkrétne nedostatky v činnosti verejnej správy, ktorých odstránenie alebo vybavenie je upravené iným právnym predpisom,
- je sťažnosťou podľa osobitného predpisu,
- smeruje proti rozhodnutiu orgánu verejnej správy vydanému v konaní podľa osobitného predpisu,
- smeruje proti záverom kontroly, auditu, dohľadu, dozoru alebo inšpekcie podľa osobitného predpisu, alebo
- obsahuje utajované skutočnosti alebo z obsahu ktorého je zrejmé, že jeho vybavením ako sťažnosti by došlo k ohrozeniu utajovaných skutočností podľa osobitného predpisu.

Sťažnosťou nie je ani podanie

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

#### **Petícia**

- žiadosť, návrh, sťažnosť, s ktorými sa má každý právo sám alebo spoločne s inými obracať vo veciach verejného záujmu alebo iného spoločného záujmu na orgány verejnej moci ( štátne orgány, orgány územnej samosprávy, osoby, ktorým zákon zveril rozhodovanie o právach, právom chránených záujmoch alebo povinnostiach iných osôb). Petíciou sa nesmie zasahovať do nezávislosti súdov. Petícia nesmie vyzývať k porušovaniu ústavy a zákonov a právne záväzných aktov Európskej únie, popieraniam alebo obmedzovaniu osobných, politických alebo iných práv. Vo výkone petičného práva sa nikomu nesmie brániť. Výkon tohto práva nesmie byť nikomu na ujmu.

#### **Podnet**

- oznámenie alebo uvedenie skutočností o ktorých sa fyzická osoba – zamestnanec alebo jemu blízka osoba, ak je v pracovnoprávnom vzťahu k tomu istému zamestnávateľovi – dozvedela v súvislosti s výkonom svojho zamestnania, povolania, postavenia alebo funkcie a ktoré môžu významnou mierou prispieť alebo prispeli k objasneniu závažnej protispoločenskej činnosti alebo k zaisteniu alebo usvedčeniu jej páchatela.
- Podnetom je
  - oznámenie, vrátane anonymného oznámenia,
  - neanonymné podanie fyzickej osoby o inej protispoločenskej činnosti ako závažnej protispoločenskej činnosti, o ktorej sa dozvedela v súvislosti s výkonom svojho zamestnania, povolania, pôsobenia alebo funkcie.

**Smernica S-01-14 Postup pri podávaní, preverovaní a evidovaní podnetov oznamovateľov protispoločenskej činnosti 20190901 tvorí samostatnú Internú normu DFN Košice. Legislatívnym rámcom pre vypracovanie tejto Internej normy je predovšetkým zák. č. 54//2019 Z.z. o ochrane oznamovateľov protispoločenskej činnosti a o zmenách a doplnení niektorých zákonov.**

## **2.2. Použité skratky**

DFN Košice – Detská fakultná nemocnica Košice  
MZ SR – Ministerstvo zdravotníctva Slovenskej republiky  
QMP – Quality management portal

## **3. Príslušnosť na vybavenie sťažností, petícií a podnetov**

### **3.1.1.**

Na vybavenie podania, ktoré po posúdení jej obsahu je sťažnosťou, v DFN Košice je príslušný referát kontroly DFN Košice. Referent kontroly podnet vybavuje v spolupráci s členmi Rady riaditeľov a právnikom DFN Košice.

### **3.1.2.**

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

### **3.1.3.**

Z prešetrovania sťažnosti je vylúčený:

- a) zamestnanec kontrolného referátu DFN Košice, ak sa zúčastnil na činnosti, ktorá je predmetom sťažnosti,
- b) zamestnanec iného organizačného útvaru DFN Košice, ak sa zúčastnil na činnosti, ktorá je predmetom sťažnosti,
- c) ten, o koho nepredpojatosti možno mať pochybnosti vzhľadom na jeho vzťah k sťažovateľovi, jeho zástupcovi, zamestnancovi DFN Košice, proti ktorému sťažnosť smeruje, alebo k predmetu sťažnosti.

## 4. Postup vybavovania sťažností

### 4.1. Všeobecné zásady

Každé doručené podanie sa posudzuje podľa obsahu bez ohľadu na to, ako je označené.

#### 4.1.1.

Ak podanie obsahuje viacero častí, z ktorých

- niektoré nie sú sťažnosťou uvedenou v bode 2.1, DFN Košice vybaví iba tie časti, ktoré sú sťažnosťou podľa zákona o sťažnostiach. Časti podania, ktoré nie sú sťažnosťou, DFN Košice sťažovateľovi nevráti a v oznámení o výsledku prešetrenia sťažnosti uvedie dôvody ich neprešetrenia,
- všetky sú sťažnosťami podľa zákona o sťažnostiach, avšak na vybavenie niektorých nie je DFN Košice príslušná, vybaví iba tie časti, na ktorých vybavenie je príslušná, ostatné časti sťažnosti postúpi podľa § 9 zákona najneskôr do 10 pracovných dní od doručenia orgánu príslušnému na ich vybavenie a zároveň o tom upovedomí sťažovateľa.

#### 4.1.1.

Podanie, ktoré po obsahovej stránke nespĺňa náležitosti sťažnosti, sa podľa zákona neprešetruje ako sťažnosť. Referát kontroly podanie označené ako sťažnosť odloží o čom toho, kto podanie podal, písomne upovedomí do 15 pracovných dní od jeho doručenia, s uvedením dôvodu. DFN Košice takéto podanie neodloží, ak je príslušný podanie vybaviť podľa osobitného predpisu.

### 4.2. Podávanie sťažností

#### 4.2.1.

Sťažnosť musí byť písomná a možno ju podať

- v listinnej podobe  
alebo
- v elektronickej podobe.

#### 4.2.2.

Sťažnosť musí obsahovať meno, priezvisko, adresu pobytu alebo prechodného 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 v elektronickej podobe, sťažnosť môže obsahovať aj adresu sťažovateľa na takéto doručenie.

#### 4.2.3.

Sťažnosť musí byť čitateľná a zrozumiteľná. Musí byť z nej jednoznačné proti komu smeruje, na aké nedostatky poukazuje, čoho sa sťažovateľ domáha.

#### 4.2.4.

Sťažnosť podaná v elektronickej podobe musí byť sťažovateľom autorizovaná podľa § 23 zák. č. 305/2013 Z.z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci ( zákon o e-Governmente) v znení zák. č. 273/2015 Z. z. ( DFN Košice nemá ku dňu účinnosti tejto Internej normy zriadenú elektronickú schránku, táto povinnosť zriadiť elektronickú schránku pre DFN Košice vznikne najneskôr dňom 01.06.2020). Tento postup neplatí, ak sťažnosť bola odoslaná prostredníctvom prístupového miesta, ktoré vyžaduje úspešnú autentifikáciu sťažovateľa podľa § 19 zák. č. 305/2013 Z.z. v znení neskorších predpisov

#### 4.2.5.

Ak sťažnosť podaná v elektronickej podobe nie je autorizovaná podľa zák. 305/2013 Z.z., 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 zák. 305/2013 Z. z. alebo jej odoslaním prostredníctvom prístupového miesta, ktoré vyžaduje úspešnú autentifikáciu sťažovateľa, inak sa sťažnosť odloží. O odložení sťažnosti a dôvodoch jej odloženia DFN Košice písomne upovedomí sťažovateľa do 15 pracovných dní od odloženia. Lehota na

vybavenie sťažnosti začína plynúť prvým pracovným dňom nasledujúcim po dni doručenia potvrdenia sťažnosti. Ak potvrdenie sťažnosti obsahuje iné údaje ako sťažnosť podaná v elektronickej podobe, orgán verejnej správy sťažnosť podanú v elektronickej podobe odloží.

#### 4.2.6.

Ak sťažnosť neobsahuje náležitosti podľa bodu 4.2. tejto Smernice DFN Košice sťažnosť ODLOŽÍ.

#### 4.2.7.

Ak sa sťažovateľ dostaví do DFN Košice osobne podať sťažnosť, ktorú nemá vyhotovenú písomne, DFN Košice sťažovateľa prijme a umožní mu, aby si sťažnosť v listinnej podobe vyhotovil. Ak sa do DFN Košice dostaví osoba, ktorej zdravotný stav bráni, aby si sťažnosť v listinnej podobe vyhotovila sama, za túto osobu ju vyhotoví zamestnanec DFN Košice. Povinnosť sťažovateľa uviesť náležitosti sťažnosti týmto nie je dotknutá.

#### 4.2.8.

Písomnosti súvisiace s vybavovaním sťažnosti, ktorú podalo viac sťažovateľov spoločne a nie je v nej určené komu z nich sa majú doručovať, kontrolór DFN zašle sťažovateľovi, ktorý je uvedený ako prvý.

#### 4.2.9.

Ak si sťažovateľ zvolí zástupcu, ktorý v jeho mene sťažnosť podáva, súčasťou sťažnosti musí byť písomné splnomocnenie s osvedčeným podpisom. Povinnosť priloženia splnomocnenia k sťažnosti sa nevzťahuje na zastupovanie sťažovateľa advokátom podľa osobitného predpisu.

#### 4.2.10.

Telefonicke sa sťažnosti neprijímajú, ale sa poučí sťažovateľ o spôsobe a forme podania sťažnosti.

#### 4.2.11.

Sťažnosti v listinnej podobe sa prijímajú na podateľni DFN Košice každý pracovný deň v pracovnej dobe.

### 4.3. Odloženie sťažnosti

#### 4.3.1.

DFN Košice odloží sťažnosť v prípade, ak:

- neobsahuje náležitosti podľa § 5 ods. 2 zákona o sťažnostiach, a ak ide o sťažnosť podanú v elektronickej podobe aj podľa § 5 ods. 4 alebo ods. 5 zákona,
- 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,
- zistí, že sťažnosť sa týka inej osoby, než ktorá ju podala a nie je priložené splnomocnenie,
- od udalosti, ktorej sa predmet sťažnosti týka, uplynulo v deň jej doručenia viac ako 5 rokov,
- ide o opakovanú sťažnosť,
- ide o sťažnosť proti vybavovaniu sťažnosti,
- mu bola zaslaná na vedomie,
- sťažovateľ neposkytol spoluprácu, alebo ak spoluprácu neposkytol v lehote podľa § 16 ods. 2 zákona, alebo
- sťažovateľ neudelil súhlas podľa § 8 ods. 2 zákona.

#### 4.3.2.

Sťažnosť sa odloží aj v prípade, ak sťažnosť, ktorú sťažovateľ pred jej vybavovaním písomne vezme späť alebo ak sťažovateľ písomne orgánu verejnej správy pred vybavením sťažnosti oznámi, že na jej vybavení netrvá.

#### 4.3.3.

O odložení sťažnosti a dôvodoch jej odloženia kontrolór DFN sťažovateľa písomne upovedomí v lehote podľa § 13 zákona .

Anonymnú sťažnosť, ktorá obsahuje konkrétne údaje o tom, že bol porušený právny predpis, DFN Košice preverí v rámci svojich kompetencií.

#### 4.3.4.

Podanie sťažnosti sa nesmie stať podnetom ani dôvodom na vyvodzovanie dôsledkov, ktoré by sťažovateľovi spôsobili akúkoľvek ujmu.

#### 4.3.5.

Informácie z dokumentácie súvisiacej s vybavovaním sťažnosti, ktoré sú chránené, alebo ku ktorým je prístup obmedzený, sa nesprístupňujú.

### 4.4. Utajenie totožnosti sťažovateľa

#### 4.4.1.

Totožnosť sťažovateľa je DFN Košice povinné utajiť, ak o to sťažovateľ požiada. DFN Košice môže utajiť totožnosť sťažovateľa, ak je to 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.

#### 4.4.2.

Ak sťažovateľ požiadal o utajenie svojej totožnosti, ale predmet sťažnosti neumožňuje jej prešetrenie bez uvedenia niektorého z údajov o jeho osobe, referát kontroly o tom sťažovateľa bezodkladne upovedomí. Súčasne ho poučí, že vo vybavovaní sťažnosti bude pokračovať len vtedy, ak v určenej lehote písomne udelí súhlas s uvedením potrebného údajov o svojej osobe, inak sťažnosť odloží.

#### 4.4.3.

Sťažnosť, v ktorej sťažovateľ požiadal o utajenie svojej totožnosti, na ktorej vybavenie DFN Košice nie je príslušná, referát kontroly najneskôr do 10 pracovných dní od jej doručenia vráti sťažovateľovi s uvedením dôvodu.

### 4.5. Prijímanie sťažností

#### 4.5.1.

DFN je povinná sťažnosť prijať bez ohľadu na to, či je na jej vybavenie príslušná. Prijatú sťažnosť, na ktorej vybavenie nie je príslušná, referát kontroly postúpi najneskôr do 10 pracovných dní od doručenia orgánu verejnej správy príslušnému na jej vybavenie a zároveň o tom upovedomí sťažovateľa. DFN Košice nepostúpi sťažnosť podľa § 8 ods. 3 zákona.

#### 4.5.2.

Centrálnu evidenciu všetkých prijatých sťažností a súvisiacej dokumentácie vedie v DFN Košice referát kontroly oddelene od evidencie ostatných písomností.

#### 4.5.3.

Každá prijatá sťažnosť sa v Centrálnej evidencii sťažností označuje poradovým číslom, pod ktorým sa so sťažnosťou nakladá až do jej vybavenia.

Evidencia musí obsahovať najmä tieto údaje :

- a) dátum doručenia a dátum zapísania sťažnosti, opakovanej sťažnosti a ďalšej opakovanej sťažnosti
- b) údaje podľa § 5 ods. 2 zákona ( meno, priezvisko, adresa pobytu sťažovateľa al. pri právnických osobách názov a sídlo právnickej osoby, meno a priezvisko osoby oprávnenej za ňu konať, vlastnoručný podpis sťažovateľa, mailovú adresu),
- c) predmet sťažnosti,
- d) dátum pridelenia sťažnosti na vybavenie a komu bola pridelená,
- e) výsledok prešetrenia sťažnosti,
- f) prijaté opatrenia a termíny ich splnenia,
- g) dátum vybavenia sťažnosti, opakovanej sťažnosti alebo odloženia ďalšej opakovanej sťažnosti,
- h) výsledok prekontrolovania predchádzajúcej sťažnosti alebo prešetrenia opakovanej sťažnosti,
- i) dátum postúpenia sťažnosti orgánu príslušnému na jej vybavenie,

- j) dôvody, pre ktoré orgán verejnej správy sťažnosť odložil,
- k) poznámku ( slúži v prípade opakovanej sťažnosti pre uvedenie čísla sťažnosti, s ktorou súvisí.)

#### **4.5.4.**

Lehota uloženia vybavenej sťažnosti a jej následná skartácia je v zmysle Registratúrneho poriadku a Registratúrneho plánu DFN Košice 5 rokov.

### **4.6. Pridelenie sťažnosti na prešetrenie**

#### **4.6.1.**

O pridelení sťažnosti na prešetrenie rozhoduje podľa Kompetenčného poriadku generálna riaditeľka DFN Košice po posúdení obsahu podania. Sťažnosť prešetruje referát kontroly v súčinnosti s členom Rady riaditeľov a právnikom DFN Košice. Referát kontroly je pri vybavovaní sťažnosti oprávnený požadovať súčinnosť aj od ostatných zamestnancov DFN Košice.

### **4.7. Lehota na vybavenie sťažnosti**

#### **4.7.1.**

Referát kontroly je povinný sťažnosť vybaviť v lehote do 60 pracovných dní, ktorá začína plynúť prvým pracovným dňom nasledujúcim po dni jej doručenia orgánu príslušnému na jej vybavenie.

#### **4.7.2.**

Ak je sťažnosť náročná na prešetrenie, môže generálna riaditeľka DFN Košice alebo ňou splnomocnený zástupca túto lehotu predĺžiť pred jej uplynutím o 30 pracovných dní. Lehotu nemôže predĺžiť splnomocnený zástupca, ktorý sťažnosť prešetruje. V prípade, ak dôjde k predĺženiu lehoty vybavenia sťažnosti, referát kontroly túto skutočnosť oznámi sťažovateľovi bezodkladne, písomne a s uvedením dôvodu, prečo je predĺženie lehoty nevyhnutné.

### **4.8. Prešetrovanie sťažností**

#### **4.8.1.**

Prešetrovanie sťažnosti je jednou z foriem kontrolnej činnosti, ktorou sa zisťuje skutočný stav vecí a jeho súlad alebo rozpor so všeobecne záväznými právnymi predpismi.

#### **4.8.2.**

Pri prešetrovaní sťažnosti sa vychádza z ich predmetu, bez ohľadu na sťažovateľa a toho, proti komu sťažnosť smeruje.

#### **4.8.3.**

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, uvedie sa to v zápisnici o prešetrení sťažnosti a oznámi sťažovateľovi v oznámení výsledku prešetrenia sťažnosti.

#### **4.8.4.**

Referát kontroly, ktorý sťažnosť prešetruje, 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.

#### **4.8.5.**

DFN Košice je oprávnená v nevyhnutnom rozsahu písomne vyzvať sťažovateľa na spoluprácu s určením spôsobu jej poskytnutia a s poučením, že v prípade neposkytnutia spolupráce alebo jej neposkytnutia v stanovenej lehote, sťažnosť odloží. Lehota na poskytnutie spolupráce je desať pracovných dní od doručenia písomnej výzvy sťažovateľovi.

#### **4.8.6.**

Orgán verejnej správy je povinný poskytnúť DFN Košice príslušnej na vybavenie sťažnosti doklady, iné písomnosti, vyjadrenia, informácie, údaje potrebné na vybavovanie sťažnosti a ďalšiu nevyhnutnú súčinnosť a to všetko do 10 pracovných dní odo dňa doručenia žiadosti o súčinnosť.

#### **4.8.7.**

Referát kontroly vyhotoví zápisnicu o prešetrení sťažnosti podľa § 19 zákona o sťažnostiach (F-2-09-3-Zápisnica o prešetrení sťažnosti).

Sťažnosť je prešetrená prerokovaním zápisnice o prešetrení sťažnosti. Ak ju nemožno prerokovať, sťažnosť je prešetrená doručením jedného vyhotovenia zápisnice o prešetrení.

### **4.9. Zápisnica o prešetrení sťažnosti**

Kontrolný referát DFN Košice príslušný na vybavenie sťažnosti vyhotoví zápisnicu o prešetrení sťažnosti, ktorá obsahuje najmä :

- a) označenie DFN Košice a jej sídla ako subjektu oprávneného na prešetrenie sťažnosti
- b) predmet sťažnosti
- c) označenie pracoviska, ktoré sťažnosť prešetrovalo,
- d) obdobie prešetrovania sťažnosti,
- e) preukázané zavinenia,
- f) dátum vyhotovenia zápisnice,
- g) mena, priezviska a podpisy zamestnancov DFN Košice, ktorí sťažnosť prešetrili,
- h) meno, priezvisko a podpis členov štatutárneho orgánu DFN Košice, v ktorom subjekte sa sťažnosť prešetrovala,
- i) povinnosti Rady riaditeľov DFN Košice v prípade zistenia nedostatkov v lehote určenej Radou riaditeľov DFN Košice :
  - prijať opatrenia na odstránenie zistených nedostatkov a príčin ich vzniku,
  - určiť osobu zodpovednú za zistené nedostatky,
  - predložiť prijaté opatrenia orgánu prešetrojúcemu sťažnosť,
  - predložiť orgánu prešetrojúcemu sťažnosť správu o splnení opatrení a uplatnení právnej zodpovednosti,
  - ak nie je totožnosť sťažovateľa utajená, oznámiť mu prijaté opatrenia, ak je totožnosť sťažovateľa utajená, oznámiť mu prijaté opatrenia cez kontrolný referát DFN Košice,
- j) potvrdenie o odovzdaní a prevzatí dokladov.

### **4.10. Oznámenie výsledku prešetrenia sťažnosti**

#### **4.10.1.**

Sťažnosť je vybavená odoslaním písomného oznámenia výsledku jej prešetrenia z referátu kontroly sťažovateľovi. V oznámení sa uvedie, či je sťažnosť opodstatnená alebo neopodstatnená. Oznámenie musí obsahovať odôvodnenie výsledku prešetrenia sťažnosti, ktoré vychádza zo zápisnice. V prípade, že je sťažnosť opodstatnená, v oznámení uvedie aj prijaté alebo vykonané opatrenia na odstránenie zistených nedostatkov a príčin ich vzniku (F-2-09-4-Oznámenie o výsledku prešetrenia sťažnosti).

#### **4.10.2.**

Ak má sťažnosť viacero častí, musí písomné oznámenie obsahovať výsledok prešetrenia každej z nich. Ak je podanie sťažnosťou iba v časti, výsledok prešetrenia sa písomne oznamuje iba k tejto časti. Neprešetrenie ostatných častí sa zdôvodní v oznámení.

#### **4.10.3.**

Ak je sťažnosť opodstatnená, v oznámení pre sťažovateľa sa uvedie, že DFN Košice boli uložené povinnosti.

### **4.11. Opakovaná sťažnosť a ďalšia opakovaná sťažnosť**

#### **4.11.1.**

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

Na vybavenie opakovanej sťažnosti je príslušný referát kontroly, ktorý predchádzajúcu sťažnosť vybavil. Správnosť vybavenia predchádzajúcej sťažnosti prekontroluje, o čom vyhotoví príslušný zamestnanec kontroly záznam, pričom postupuje primerane podľa § 19 zákona o sťažnostiach.

#### **4.11.2.**

Ak bola predchádzajúca sťažnosť vybavená správne, referát kontroly oznámi túto skutočnosť sťažovateľovi s odôvodnením a poučením, že ďalšie opakované sťažnosti odloží. Ak sa prekontrolovaním zistí, že sťažnosť nebola vybavená správne, referát kontroly opakovanú sťažnosť prešetrí a vybaví. Sťažovateľovi sa písomne oznámi výsledok prešetrenia v lehotách podľa § 13 zákona o sťažnostiach.

#### **4.11.3.**

Sťažnosť iného sťažovateľa v tej istej veci, ktorú DFN Košice už vybavila, sa neprešetruje. Výsledok prešetrenia takejto sťažnosti sa oznámi sťažovateľovi.

### **4.12. Sťažnosť proti vybavovaniu sťažnosti a sťažnosti proti odloženiu sťažnosti**

#### **4.12.1.**

Sťažnosť, v ktorej sťažovateľ vyjadruje nesúhlas s vybavovaním alebo odložením svojej predchádzajúcej sťažnosti je novou sťažnosťou proti postupu DFN pri vybavovaní sťažnosti, alebo pri odložení sťažnosti. Takúto sťažnosť referát kontroly zaeviduje do centrálnej evidencie sťažností ako novú sťažnosť.

#### **4.12.2.**

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

#### **4.12.3.**

Sťažnosť proti vybavovaniu sťažnosti prešetrí Rada riaditeľov v lehote podľa § 13 zákona.

### **4.13. Kontrola vybavovania sťažností**

#### **4.13.1.**

Kontrola prijímania, evidencie, prešetrovania, vybavovania sťažností a petícií sa vykonáva 1 x ročne spôsobom určeným Radou riaditeľov DFN Košice.

#### **4.13.2.**

Kontrolu plnenia prijatých nápravných a preventívnych opatrení vykonáva referát kontroly, ktorý danú sťažnosť prešetroval.

### **4.14. Poriadková pokuta**

#### **4.14.1.**

Ministerstvo zdravotníctva SR, ako orgán príslušný na vybavovanie sťažnosti, môže orgánom verejnej správy, ktoré si neplnia povinnosti o sťažnostiach, uložiť v zmysle § 24 zákona o sťažnostiach poriadkovú pokutu do výšky 650 eur. Ak nebola povinnosť napriek uloženiu pokuty splnená, ministerstvo môže poriadkovú pokutu uložiť opakovane do úhrnnej výšky 6 500 eur.

## **5. Vybavenie petícií**

### **5.1. Podanie, vybavenie a evidencia petícií**

#### **5.1.1.**

Na zostavenie petície, obstaranie podpisov pod ňu a doručenie petície orgánu verejnej moci môžu osoby podávajúce petíciu vytvoriť petičný výbor, ktorý však nie je právnickou osobou. V petícii sa určí osoba na zastupovanie v styku s orgánom verejnej moci, ktorá dovŕšila 18 rok veku. Ak je vytvorený petičný výbor, určujú zástupcu členovia petičného výboru.



#### 5.1.2.

Každý má právo spôsobom neodporujúcim zákonu vyzývať iné osoby, aby svojim podpisom petíciu podporili.

#### 5.1.3.

V petícii alebo v podpisovom hárku je osoba podporujúca petíciu povinná uviesť čitateľne svoje meno, priezvisko, adresu pobytu a svoj podpis a ak ide o právnickú osobu jej názov a sídlo ( meno a priezvisko a adresa pobytu osoby oprávnenej konať v mene právnickej osoby a jej podpis).

#### 5.1.4.

Petíciu možno podporiť aj v elektronickej podobe spôsobom upraveným v ust. § 4 os. 3 zákona o petičnom práve.

#### 5.1.5.

Požiadavky na petičný systém, spôsob ich posudzovania, spôsob identifikácie petičného systému a náležitosti osvedčenia o atestácii petičného systému upravuje všeobecne záväzný právny predpis vydaný Úradom vlády SR.

#### 5.1.6.

Zhromažďovaním podpisov na mieste prístupnom verejnosti možno poveriť toho, kto dovŕšil 16 rokov veku.

### 5.1.3.

Petícia musí byť písomná, označená slovom „petícia“ a musí obsahovať predmet verejného alebo iného spoločného záujmu a údaje uvedené v § 4 ods. 2 zák. č. 85/1990 Zb. o petičnom práve v znení neskorších predpisov ( ďalej len „petičný zákon“) – t.j. meno, priezvisko, adresu pobytu a svoj vlastnoručný podpis podávateľa.

Ak podáva petíciu petičný výbor uvedú sa:

- mená, priezviská , trvalé pobyty všetkých členov výboru a ich vlastnoručné podpisy alebo
- meno, priezvisko , trvalý pobyt osoby a vlastnoručný podpis určenej na zastupovanie v styku s orgánom verejnej správy. oprávneného člena výboru v tejto veci zastupovať.

Písomná forma zostáva zachovaná aj vtedy, ak je petícia podaná prostredníctvom petičného systému alebo je podaná elektronicke a podpísaná zaručeným elektronickým podpisom osoby podávajúcej petíciu.

## 6. Vybavenie petícií

### 6.1. Podanie, vybavenie a evidencia petícií

#### 6.1.1.

Štatutárny orgán, ktorému bola petícia doručená, je povinný petíciu prijať. Ak z obsahu petície vyplýva, že nie je príslušný vybaviť ju, petíciu do 10 pracovných dní odo dňa jej doručenia príslušnému orgánu na vybavenie a oznámi to zástupcovi členov petičného výboru.

#### 6.1.2.

Ak petícia nemá náležitosti podľa bodu 5.1.3. tejto smernice, DFN Košice do 10 pracovných dní od jej doručenia písomne vyzve zástupcu alebo osobu, ktorá petíciu podala, aby odstránila nedostatky petície najneskôr do 30 pracovných dní od doručenia výzvy, s poučením o následku ich neodstránenia. Ak sa nedostatky petície neodstránia, DFN Košice petíciu odloží.

#### 6.1.3.

DFN Košice je povinná prešetriť a vybaviť petíciu tak, aby sa zistil skutočný stav veci, jeho súlad alebo rozpor s právnymi predpismi a verejným alebo spoločným záujmom. Výsledok petície písomne oznámi do 30 pracovných dní od prijatia petície alebo od odstránenia jej nedostatkov

#### 6.1.4.

Ak z obsahu petície vyplýva, že petíciu nemožno vybaviť , zodpovedný zamestnanec kontrolného referátu DFN Košice posúdi jej obsah a zašle písomnú odpoveď s odôvodnením zástupcovi v lehote do 30 pracovných dní.

**6.1.5.**

Ak petícia podaná v tej istej veci neobsahuje nové skutočnosti, DFN Košice oznámi zástupcovi alebo osobe, ktorá petíciu podala, stanovisko a spôsob vybavenia pôvodnej petície..

**6.1.6.**

Evidenciu prijatých petícií vedie v DFN Košice referát kontroly.

**6.1.7.**

DFN Košice je povinná zverejniť výsledok vybavenia petície na svojom webovom sídle [www.dfnkosice.sk](http://www.dfnkosice.sk).

## **7. Vybavenie podnetov**

**7.1.1.**

Štatutárny orgán určuje kontrolóra DFN, ktorý je v priamej riadiacej pôsobnosti generálnej riaditeľky DFN Košice, na vybavenie každého podnetu.

**7.1.2.**

Podnet môže byť podaný písomne na adresu sídla zamestnávateľa, alebo elektronickou poštou na emailovú adresu [sekretariat@dfnkosice.sk](mailto:sekretariat@dfnkosice.sk), resp. [ballaschova@dfnkosice.sk](mailto:ballaschova@dfnkosice.sk).

**7.1.3.**

Každý podnet je zaevidovaný do Evidenčnej knihy podnetov zriadenej na tento účel. Podnet je ihneď odstúpený kontrolórovi na priame vybavenie.

**7.1.4.**

Kontrolór v spolupráci s príslušnými vedúcimi zamestnancami DFN Košice vybaví podnet do 60 dní od jeho prijatia. Táto lehota sa môže predĺžiť najviac o 30 dní s tým, že predĺženie lehoty sa oznamuje iba pri neanonymných podnetoch osobe, ktorá podnet podala, pričom sa oznamujú aj dôvody predĺženia lehoty.

**7.1.5.**

Označenie zodpovednej osoby a spôsobu (možnosti) podávania podnetov budú zverejnené pre zamestnancov DFN Košice na QMP.

**7.1.6.**

Zamestnávateľ je povinný pri preverovaní neanonymných podnetov zachovávať mlčanlivosť o totožnosti osoby, ktorá podnet podala.

**7.1.7.**

Otázka spracovania osobných údajov je riešená osobou zodpovednou za ochranu osobných údajov DFN Košice v Zásadách ochrany osobných údajov zverejnených na QMP.

## **8. Záverečné ustanovenie**

**8.1.1.**

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.

**8.1.2.**

DFN Košice jedenkrát ročne vypracuje ročnú správu o vybavovaní sťažností, ktorú predkladá na MZ SR na predpísanom formulári.

**8.1.3.**

Táto Interná norma nadobúda platnosť dňom jej schválenia generálnou riaditeľkou DFN Košice a účinnosť dňom 01.11.2019.

**8.1.4.**

Doterajšia Interná norma stráca platnosť dňom 31.10.2019.