

Názov organizácie (adresa, IČO)	Fond na podporu športu
Názov smernice	Smernica o prijímaní, evidovaní, prešetrovaní a oznamovaní prešetrovania alebo kontrole sťažností a petícií vo Fonde na podporu športu
Prílohy	
Číslo smernice	S-4/2020 - 2
Rozsah platnosti	Pre celý Fond na podporu športu, jeho orgány a organizačné zložky
Za správnosť smernice zodpovedá	JUDr. Matúš Štulajter, PhD.
Za dodržiavanie smernice zodpovedá	Kancelária FNPŠ, správna rada, dozorná rada FNPŠ
Platnosť smernice pre obdobie	Na dobu neurčitú
Schválil	Správna rada FNPŠ

## Čl. 1

### Pôsobnosť smernice

- Táto smernica upravuje postup Fondu na podporu športu (ďalej len „**FNPŠ**“) pri prijímaní, evidovaní, prešetrovaní, vybavovaní a kontrole vybavovania sťažností fyzických osôb a právnických osôb (ďalej len „**sťažovateľ**“) podľa zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov (ďalej len „**Zákon o sťažnostiach**“).
- Na aplikáciu tejto smernice sa primerane použijú ustanovenia zákona č. 310/2019 Z. z. o Fonde na podporu športu a o zmene a doplnení niektorých zákonov a štatútom FNPŠ.

## Čl. 2

### Sťažnosť

- Sťažnosť je podanie sťažovateľa, ktorým:
  - sa domáha ochrany svojich práv alebo právom chránených záujmov, o ktorých sa domnieva, že boli porušené činnosťou alebo nečinnosťou (ďalej len „**činnosť**“) FNPŠ,
  - poukazuje na konkrétne nedostatky, najmä na porušenie právnych predpisov, ktorých odstránenie je v pôsobnosti FNPŠ.
- Podanie v zmysle ods. 1 tohto článku sa posudzuje podľa obsahu.
- Sťažnosťou nie je podanie, ktoré
  - má charakter dopytu, vyjadrenia, názoru, žiadosti, podnetu alebo návrhu,
  - poukazuje na konkrétne nedostatky v činnosti FNPŠ, ktorých odstránenie alebo vybavenie je upravené osobitným predpisom,
  - je sťažnosťou podľa osobitného predpisu,
  - smeruje proti rozhodnutiu FNPŠ vydanému v konaní podľa osobitného predpisu,
  - smeruje proti záverom kontroly, auditu, dohľadu, dozoru alebo inšpekcie podľa osobitného predpisu alebo

- 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.
4. Sťažnosťou podľa tohto zákona 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.
  5. Podanie podľa ods. 3 písm. a), b), d), e) a f) alebo podľa ods. 4 písm. a) a b) označené ako sťažnosť FNPŠ odloží, o čom toho, kto podanie podal, písomne upovedomí do 15 pracovných dní od doručenia podania s uvedením dôvodu. FNPŠ takéto podanie neodloží, ak je príslušný podanie vybaviť podľa osobitného predpisu.
  6. Podanie podľa ods. 3 písm. c) FNPŠ vybaví podľa osobitného predpisu. Ak na jeho vybavenie nie je príslušný, postúpi podanie orgánu verejnej správy, ktorý je na jeho vybavenie príslušný podľa osobitného predpisu a súčasne to oznámi tomu, kto podanie podal. Podanie podľa tohto odseku FNPŠ postúpi najneskôr do desiatich pracovných dní od doručenia orgánu verejnej správy príslušnému na jeho vybavenie a zároveň o tom upovedomí sťažovateľa.
  7. Podanie podľa ods. 1 písm. d), z ktorého je zrejmé, že smeruje proti rozhodnutiu, ktoré nie je právoplatné, FNPŠ vybaví podľa osobitného predpisu. Ak na vybavenie podania podľa ods. 1 písm. d) nie je FNPŠ príslušný, postúpi takéto podanie do piatich pracovných dní od jeho doručenia orgánu, ktorý napadnuté rozhodnutie vydal, o čom upovedomí toho, kto podanie podal.

### Čl. 3

#### Podávanie a náležitosti sťažností

1. Sťažnosť sa podáva FNPŠ písomne a možno ju podať v listinnej podobe alebo v elektronickej podobe.
2. 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 v elektronickej podobe, sťažnosť môže obsahovať aj adresu sťažovateľa na takéto doručenie.
3. Sťažnosť musí byť čitateľná a zrozumiteľná. Musí z nej byť jednoznačné proti komu smeruje, na aké nedostatky poukazuje a čoho sa sťažovateľ domáha (ďalej len „**predmet sťažnosti**“).
4. 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.
5. Ak sťažnosť podaná v elektronickej podobe nie je autorizovaná podľa ods. 4 tohto článku 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 ods. 4 tohto článku alebo jej odoslaním prostredníctvom prístupového miesta, ktoré vyžaduje úspešnú autentifikáciu sťažovateľa, inak sa sťažnosť odloží. O odložení sťažnosti a dôvodoch jej odloženia FNPŠ písomne upovedomí sťažovateľa do 15 pracovných dní od odloženia. Sťažovateľom sa na účely ods. 4 a 5 rozumie aj osoba oprávnená konať v mene právnickej osoby. 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.
6. Ak sťažnosť neobsahuje náležitosti podľa ods. 2 a ak ide o sťažnosť podanú v elektronickej podobe aj podľa ods. 4 alebo ods. 5 tohto článku, FNPŠ ju odloží.
7. Ak sa sťažovateľ dostaví na FNPŠ osobne podať sťažnosť, ktorú nemá vyhotovenú písomne podľa ods. 1 tohto článku, FNPŠ sťažovateľa prijme a umožní mu, aby si sťažnosť v listinnej podobe

- vyhotovil. Ak sa na FNPŠ dostaví osoba, ktorej zdravotný stav bráni, aby si sťažnosť v listinnej podobe vyhotovila sama, za túto osobu ju vyhotoví poverený zamestnanec FNPŠ. Povinnosť sťažovateľa uviesť náležitosti sťažnosti podľa ods. 2 a 3 tohto článku tým nie je dotknutá.
8. Písomnosti súvisiace s vybavovaním sťažnosti, ktorú podalo viac sťažovateľov spoločne a nie je v nej určené, komu z nich sa majú doručovať, FNPŠ zašle sťažovateľovi, ktorý ako prvý uvádza údaje podľa ods. 2 tohto článku.
  9. Ak si sťažovateľ zvolí zástupcu, ktorý v jeho mene podáva sťažnosť, súčasťou sťažnosti musí byť písomné splnomocnenie s osvedčeným podpisom (ďalej len „**splnomocnenie**“) zastupovať sťažovateľa pri podaní sťažnosti a pri úkonoch súvisiacich s vybavovaním sťažnosti. Ak sa sťažnosť podáva v elektronickej podobe, postupuje sa pri zastupovaní sťažovateľa podľa osobitného predpisu. Ak zástupca k sťažnosti splnomocnenie nepriloží, FNPŠ sťažnosť odloží. Povinnosť priloženia splnomocnenia sa nevzťahuje na zastupovanie sťažovateľa advokátom podľa osobitného predpisu.
  10. Sťažnosť adresovaná zamestnancovi alebo členovi správnej rady FNPŠ je sťažnosťou podanou FNPŠ.

#### Čl. 4

##### Prijímanie písomných sťažnosti na mieste

1. Fyzické a právnické osoby v prípade, že písomnú sťažnosť nezasielajú poštou, túto podávajú na Pracovisku správy registratúry (Kancelária FNPŠ). V prípade, že písomná sťažnosť bola prevzatá iným zamestnancom FNPŠ, tento je povinný predložiť ju na zaevidovanie na Pracovisko správy registratúry (Kancelária FNPŠ) bezodkladne, najneskôr však v nasledujúci pracovný deň.

#### Čl. 5

##### Odloženie sťažnosti

1. FNPŠ sťažnosť odloží ak:
  - a) neobsahuje náležitosti podľa Čl. 3 ods. 2 a ak ide o sťažnosť podanú v elektronickej podobe aj podľa Čl. 3 ods. 4 alebo ods. 5,
  - b) zistí, že vo veci, ktorá je predmetom sťažnosti, konal alebo koná súd, prokuratúra, iný orgán činný v trestnom konaní alebo koná iný orgán verejnej správy,
  - c) zistí, že sťažnosť sa týka inej osoby, než ktorá ju podala, a nie je priložené splnomocnenie podľa Čl. 3 ods. 9,
  - d) od udalosti, ktorej sa predmet sťažnosti týka, uplynulo v deň jej doručenia viac ako päť rokov,
  - e) ide o ďalšiu opakovanú sťažnosť,
  - f) ide o sťažnosť proti vybavovaniu sťažnosti podľa § 22 ods. 3 Zákona o sťažnostiach,
  - g) ide o ďalšiu sťažnosť proti vybavovaniu sťažnosti podľa § 22 ods. 5 Zákona o sťažnostiach,
  - h) mu bola zaslaná na vedomie,
  - i) sťažovateľ neposkytol spoluprácu alebo ak spoluprácu neposkytol v lehote desiatich pracovných dní od doručenia písomnej výzvy sťažovateľovi,
  - j) sťažovateľ neudelil súhlas podľa § 8 ods. 2. Zákona o sťažnostiach.
2. Ak sťažnosť nie je v súlade s Čl. 5 ods. 3 alebo ak chýbajú informácie potrebné na jej prešetrenie, FNPŠ písomne vyzve sťažovateľa, aby sťažnosť v lehote do desať pracovných dní od doručenia písomnej výzvy sťažovateľovi doplnil a súčasne ho poučí, že inak sťažnosť odloží.
3. FNPŠ odloží sťažnosť, ktorú sťažovateľ pred jej vybavením písomne vezme späť alebo ak sťažovateľ písomne FNPŠ pred vybavením sťažnosti oznámi, že na jej vybavení netrvá.
4. O odložení sťažnosti a dôvodoch jej odloženia podľa ods. 1 písm. b), c), d), f) a g) tohto článku FNPŠ sťažovateľa písomne upovedomí v lehote do 60 pracovných dní, pričom lehota začína plynúť prvým pracovným dňom nasledujúcim po dni doručenia sťažnosti FNPŠ.

## Čl. 6 Centrálne evidencie sťažností

1. V podmienkach FNPŠ je centrálna evidencia sťažností (ďalej len „CES“) vedená na Pracovisku správy registratúry (Kancelária FNPŠ) oddelene od evidencie ostatných písomností. Táto evidencia je vedená v súlade s touto smernicou a Zákonom o sťažnostiach.
2. Každé podanie fyzickej alebo právnickej osoby označené ako sťažnosť alebo z obsahu ktorého je zrejmé, že je sťažnosťou v zmysle Zákona o sťažnostiach a tejto smernice, aj keď takto označené nie je a bolo doručené FNPŠ, musí byť bezodkladne zaevidované do CES.
3. V prípadoch, ak nie je jednoznačné, či podanie je alebo nie je sťažnosťou v zmysle Zákona o sťažnostiach a tejto smernice, posúdenie jeho obsahu vykoná zamestnanec určený na riešenie sťažností (zamestnanec právneho úseku FNPŠ).
4. V deň zaevidovania sťažnosti v CES, je sťažnosť odstúpená na vybavenie určenej osobe na riešenie sťažnosti.
5. Evidencia obsahuje najmä:
  - a) dátum doručenia a dátum zapísania sťažnosti, opakovanej sťažnosti a ďalšej opakovanej sťažnosti v zmysle Zákona o sťažnostiach,
  - b) meno, priezvisko a adresu pobytu sťažovateľa u fyzických osôb alebo názov a sídlo sťažovateľa u právnických osôb vrátane mena a priezviska osoby oprávnenej konať za sťažovateľa, ktorý je právnickou osobou. Ak sťažovateľ uviedol adresu na doručenie písomnosti podľa Zákona o sťažnostiach v elektronickej podobe, do evidencie sa uvedie aj adresa sťažovateľa na takéto doručenie,
  - c) predmet sťažnosti,
  - d) dátum pridelenia sťažnosti na prešetrenie a komu bola pridelená,
  - e) výsledok prešetrenia sťažnosti,
  - f) prijaté opatrenia a termíny ich splnenia,
  - g) dátum vybavenia sťažnosti, opakovanej sťažnosti alebo prešetrenia opakovanej sťažnosti,
  - h) výsledok prekontrolovania predchádzajúcej sťažnosti alebo prešetrenia opakovanej sťažnosti,
  - i) dátum postúpenia sťažnosti orgánu príslušnému na jej vybavenie,
  - j) dôvody, pre ktoré FNPŠ sťažnosť odložil,
  - k) poznámku.
6. Opakovaná žiadosť a ďalšia opakovaná žiadosť sa eviduje v roku, v ktorom bola doručená. V poznámke sa uvedie číslo sťažnosti s ktorou súvisí.
7. Jednotlivé listy CES sa čísľujú v pravom hornom rohu. Na vnútornej strane čelnej dosky sa uvedie záznam: „Táto centrálna evidencia sťažností obsahuje ..... listov a je v užívaní od .....“. Pod záznamom sa uvedie titul, meno, priezvisko a podpis predsedu správnej rady.
8. Na štítku z vonkajšej strany čelnej dosky CES sa vyznačí: „Centrálna evidencia sťažností Fondu na podporu športu“.
9. Poradové číslo v CES sa vždy začína prvým pracovným dňom kalendárneho roku číslom jeden. Sťažnosti sa zapisujú do CES denne a v poradí, v akom boli doručené. CES sa vedie tak, aby priebežne poskytovala úplné, presné, časovo a vecne aktuálne údaje o evidovaných sťažnostiach.
10. Zápisy do CES sa vykonávajú spôsobom zabezpečujúcim trvalosť písma. Chybný zápis sa opraví tak, že sa prečiarkne a nahradí sa správnym zápisom. Ak dôjde k zápisu, ktorý nemal byť evidovaný v CES celý riadok sa prečiarkne a v stĺpci „Poznámka“ sa uvedie text „Zapísané omylom“. Pri každej oprave sa uvedie dátum a podpis zamestnanca, ktorý opravu urobil, pričom sa dbá, aby chybný zápis zostal čitateľný.
11. CES sa každoročne uzatvára posledný pracovný deň kalendárneho roka tak, že sa posledný zápis celý výrazne podčiarkne, čím sa v danom roku ukončí pridelenie čísel sťažností. Pod zvýraznenou čiarou sa uvedie zápis „Uzatvorené číslom .....“, pripojí sa dátum, odtlačok pečiatky podpis predsedu správnej rady.

12. Dozorná rada raz za tri mesiace vykoná kontrolu správnosti vedenia CES. O vykonanej kontrole uvedie v CES stručný záznam s dátumom a podpisom predsedu dozornej rady pod predtlačou strany CES, pričom predseda dozornej rady na jej najbližšom zasadnutí o tejto skutočnosti informuje jej ostatných členov.

## **Čl. 7**

### **Príslušnosť na prešetrenie a vybavenie sťažnosti**

1. Na vybavenie sťažnosti je príslušný poverený zamestnanec FNPŠ (zamestnanec právneho úseku FNPŠ). Na vybavenie sťažnosti proti členovi správnej rady FNPŠ je príslušný ústredný orgán štátnej správy pre kontrolu vybavovania sťažností, ktorým je Úrad vlády Slovenskej republiky.
2. Sťažnosť nesmie byť pridelená na prešetrenie alebo vybavenie tomu, proti komu sťažnosť smeruje, ani zamestnancovi v jeho riadiacej pôsobnosti. Prešetrením sťažnosti môže byť poverený nadriadený osoby, proti ktorej sťažnosť smeruje, resp. iný vedúci zamestnanec pokiaľ sa sťažnosť v nijakej časti netýka aj jeho osoby, resp. jeho činnosti.
3. Z vybavovania a prešetrovania sťažností je vylúčený:
  - a) zamestnanec FNPŠ príslušný na vybavenie sťažnosti, ak sa zúčastnil na činnosti, ktorá je predmetom sťažnosti,
  - b) zamestnanec iného orgánu verejnej správy ako FNPŠ a osoba, ak sa zúčastnila na činnosti, ktorá je predmetom sťažnosti,
  - c) ten, o koho nepredpojatosti možno mať pochybnosti vzhľadom na jej vzťah k sťažovateľovi, jeho zástupcovi, k zamestnancovi FNPŠ, proti ktorému sťažnosť smeruje alebo k predmetu sťažnosti.

## **Čl. 8**

### **Lehoty na vybavenie sťažností**

1. Poverený zamestnanec v zmysle Čl. 7 je povinný prešetriť sťažnosť a vybaviť ju do 60 pracovných dní.
2. Ak je sťažnosť náročná na prešetrenie, môže člen správnej rady FNPŠ lehotu podľa ods. 1 pred jej uplynutím predĺžiť o 30 pracovných dní.
3. Predĺženie lehoty oznámi bezodkladne sťažovateľovi písomne s uvedením dôvodu ešte pred uplynutím lehoty podľa ods. 1.
4. Lehota na vybavenie sťažnosti začína plynúť prvým pracovným dňom nasledujúcim po dni jej doručenia FNPŠ. V čase od odoslania výzvy na poskytnutie spolupráce do jej skutočného poskytnutia lehota na vybavenie sťažnosti neplynie. O tejto skutočnosti FNPŠ písomne vyrozumie sťažovateľa, a to priamo na výzve na poskytnutie spolupráce.

## **Čl. 9**

### **Oboznamovanie s obsahom sťažnosti, spolupráca a súčinnosť pri vybavovaní sťažnosti**

1. FNPŠ je povinný 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 k vybaveniu sťažnosti.
2. FNPŠ je oprávnený 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.
3. Ak sťažovateľ v odôvodnených prípadoch preukáže, že lehota na poskytnutie spolupráce nie je dostatočná, môže pred jej uplynutím písomne požiadať o určenie novej lehoty. FNPŠ môže sťažovateľovi určiť novú lehotu na poskytnutie spolupráce.

## **Čl. 10**

### **Utajenie totožnosti sťažovateľa**

1. Totožnosť sťažovateľa je FNPŠ povinný utajiť, ak o to sťažovateľ požiada. FNPŠ 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.
2. Ak sťažovateľ požiadal o utajenie svojej totožnosti, ale predmet sťažnosti neumožňuje jej prešetrovanie bez uvedenia niektorého z údajov o jeho osobe, FNPŠ 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.
3. Sťažnosť, v ktorej sťažovateľ požiadal o utajenie svojej totožnosti, na ktorej vybavenie FNPŠ nie je príslušný, najneskôr do desiatich pracovných dní od jej doručenia vráti sťažovateľovi s uvedením dôvodu.

## **Čl. 11**

### **Prešetrovanie sťažností**

1. Pri prešetrovaní sťažnosti poverený zamestnanec postupuje tak, aby bol zistený skutočný stav veci a jeho súlad alebo rozpor so všeobecne záväznými právnymi predpismi, ako aj príčiny vzniku zistených nedostatkov a ich následky. K tomu môžu používať postupy a metódy podľa vlastnej úvahy (napr. zisťovanie z písomných dokladov, osobné zisťovanie, miestne obhliadky, vypočutie dotknutých osôb, posudky, vyjadrenia a pod.), výsledkom ktorých budú objektívne a pravdivé zistenia vo veci.
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, FNPŠ to uvedie v zápisnici o prešetrovaní sťažnosti a oznámi to sťažovateľovi.
3. FNPŠ prešetrí iba tie časti sťažnosti, na ktorých vybavenie je príslušný, ostatné časti sťažnosti postúpi podľa § 9 Zákona o sťažnostiach orgánu verejnej správy príslušnému na ich vybavenie. Časti, ktoré nie sú sťažnosťou, FNPŠ neprešetruje, o čom sťažovateľa upovedomí v oznámení výsledku prešetrovania sťažnosti s uvedením dôvodov ich neprešetrovania.
4. Sťažnosť je prešetrovaná prerokovaním zápisnice o prešetrovaní sťažnosti.
5. Zápisnica o prešetrovaní sťažnosti musí obsahovať najmä:
  - a) označenie orgánu verejnej správy príslušného na vybavenie sťažnosti,
  - b) predmet sťažnosti,
  - c) označenie orgánu verejnej správy, v ktorom sa sťažnosť prešetrovala,
  - d) obdobie prešetrovania sťažnosti,
  - e) preukázané zistenia,
  - f) dátum vyhotovenia zápisnice,
  - g) mená, priezviská a podpisy zamestnancov FNPŠ, ktorí sťažnosť prešetrili,
  - h) meno, priezvisko a podpis člena správnej rady FNPŠ, alebo ním splnomocneného zástupcu,
  - i) povinnosť člena správnej rady FNPŠ, alebo ním splnomocneného zástupcu, v prípade zistenia nedostatkov v lehote určenej FNPŠ:
    - i. prijať opatrenia na odstránenie zistených nedostatkov a príčin ich vzniku,
    - ii. určiť osobu zodpovednú za zistené nedostatky,
    - iii. predložiť prijaté opatrenia FNPŠ,
    - iv. predložiť FNPŠ správu o splnení opatrení a o uplatnení právnej zodpovednosti
    - v. ak nie je totožnosť sťažovateľa utajená, oznámiť mu prijaté opatrenia; ak je totožnosť sťažovateľa utajená, oznámiť mu prijaté opatrenia prostredníctvom FNPŠ,

- j) potvrdenie o odovzdaní a prevzatí dokladov.
  - k) údaje o prerokovaní zápisnice (dátum, miesto, mená, priezviská a podpisy zúčastnených osôb).
6. Ak sa člen správnej rady FNPŠ, alebo ním splnomocnený zástupca odmietne oboznámiť so zápisnicou, splniť povinnosti podľa odseku 5 písm. i), alebo ak zápisnicu odmietne podpísať, poverený zamestnanec, ktorý sťažnosť prešetroval, uvedie tieto skutočnosti v zápisnici.

## **Čl. 12**

### **Vybavovanie sťažností**

1. Sťažnosť je vybavená odoslaním písomného oznámenia o výsledku jej prešetrenia sťažovateľovi. V oznámení sa uvedie, či je sťažnosť opodstatnená alebo neopodstatnená. Oznámenie musí obsahovať odôvodnenie výsledku prešetrenia, vychádzajúce zo zápisnice o prešetrení sťažnosti. Ak je sťažnosť opodstatnená, uvedú sa aj uložené povinnosti v zmysle Čl. 11 ods. 5 písm. i). Ak má sťažnosť viacero častí, oznámenie výsledku prešetrenia sťažnosti obsahuje výsledok prešetrenia každej z nich.

## **Čl. 13**

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

1. Opakovaná sťažnosť je sťažnosť toho istého sťažovateľa, v tej istej veci, ak v nej neuvádza nové skutočnosti.
2. Na vybavenie opakovanej sťažnosti je príslušný poverený zamestnanec FNPŠ, ktorý predchádzajúcu sťažnosť vybavil, ak to nie je v rozpore s § 11 ods. 2 alebo s § 12 Zákona o sťažnostiach. Poverený zamestnanec FNPŠ prekontroluje správnosť vybavenia predchádzajúcej sťažnosti, o čom vyhotoví záznam. Pri vyhotovení záznamu postupuje primerane podľa § 19 Zákona o sťažnostiach.
3. Ak bola predchádzajúca sťažnosť vybavená správne, FNPŠ túto skutočnosť oznámi sťažovateľovi s odôvodnením a poučením, že ďalšie opakované sťažnosti odloží. Ak sa prekontrolovaním vybavenia predchádzajúcej sťažnosti zistí, že nebola vybavená správne, FNPŠ opakovanú sťažnosť prešetrí a vybaví.
4. Sťažnosť iného sťažovateľa v tej istej veci, ktorú FNPŠ už vybavil, sa neprešetruje. Výsledok prešetrenia takejto sťažnosti sa oznámi sťažovateľovi.
5. Opakovanú sťažnosť je FNPŠ povinný vybaviť v lehote podľa § 13 Zákona o sťažnostiach.
6. Ďalšia opakovaná sťažnosť je sťažnosť toho istého sťažovateľa podaná po opakovanej sťažnosti v tej istej veci, ak v nej sťažovateľ neuvádza nové skutočnosti. Správnosť vybavenia opakovanej sťažnosti FNPŠ opätovne neprekontroluje a ďalšiu opakovanú sťažnosť odloží, o čom sťažovateľa neupovedomí.

## **Čl. 14**

### **Sťažnosť proti vybavovaniu sťažnosti**

1. Sťažnosť, v ktorej sťažovateľ vyjadruje nesúhlas s vybavovaním svojej predchádzajúcej sťažnosti je novou sťažnosťou proti postupu FNPŠ pri vybavovaní sťažnosti.
2. Sťažnosť proti postupu FNPŠ pri vybavovaní sťažnosti nie je opakovanou sťažnosťou, a to ani vtedy, ak v nej sťažovateľ opakuje skutočnosti z predchádzajúcej sťažnosti.
3. Pri vybavení sťažnosti podľa ods. 1. sa postupuje v súlade s § 22 ods. 3 a nasl. Zákona o sťažnostiach.

**Čl. 15**  
**Kontrola vybavovania sťažností**

1. FNPŠ je oprávnený kontrolovať, či sa opatrenia na odstránenia nedostatkov a príčin ich vzniku riadne plnia.

**Čl. 16**  
**Spoločné a záverečné ustanovenia**

1. Členovia správnej rady FNPŠ sú povinní vytvárať vhodné materiálne, technické a personálne podmienky na správne a včasné prešetrenie a vybavenie sťažností.
2. rovy, ktoré vznikli:
  - a) sťažovateľovi, znáša sťažovateľ,
  - b) FNPŠ, znáša FNPŠ
3. 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.
4. Vo veciach neupravených touto smernicou sa postupuje podľa Zákona o sťažnostiach a ak v Zákone o sťažnostiach nie je ustanovené inak, na postup FNPŠ pri vybavovaní sťažností sa nevzťahuje všeobecný predpis o správnom konaní.
5. Táto smernica je platná a účinná dňom jej schválenia správnou radou FNPŠ

V Bratislave dňa 26.5.2020.