

SMERNICA

o vybavovaní sťažností

Táto smernica v súlade so zákonom č.9/2010 Z. z. o sťažnostiach upravuje postup pri podávaní, prijímaní, evidovaní, prešetrovaní, vybavovaní a kontrole vybavovania sťažností v Slovenskej komore zubných lekárov (ďalej len „SKZL“).

Článok I.

Rozsah úpravy

1. Smernica určuje postup jednotlivých orgánov Slovenskej komory zubných lekárov (ďalej len „SKZL“) pri evidovaní a vybavovaní sťažností, oznámení a podnetov občanov, členov komory, štátnych orgánov na činnosť a výkon práce členov komory.
2. Pre rozlíšenie jednotlivých druhov podaní je určujúci ich obsah, nie označenie podania sťažovateľa.
3. V sťažnosti ide o individuálny záujem pisateľa /sťažovateľa/, ktorým môže byť fyzická alebo právnická osoba a svojím podaním sa domáha ochrany svojich práv alebo právom chránených záujmov alebo poukazuje na porušovanie právnych predpisov.
4. Za sťažnosť sa nepovažuje podanie, ktoré
 - a) má charakter dopytu, vyjadrenia názoru, žiadosti, podnetu alebo návrhu a nie je v ňom jednoznačne vyjadrené, ochrany akého svojho práva alebo právom chráneného záujmu sa osoba domáha,
 - b) poukazuje na konkrétne nedostatky v činnosti SKZL, ktorých odstránenie alebo vybavenie je upravené iným právnym predpisom,
 - c) smeruje proti rozhodnutiu SKZL vydanému podľa zákona o správnom konaní.

Článok II.

Vecná a miestna príslušnosť

1. Vecne príslušným orgánom na evidovanie a vybavovanie sťažností sú jednotlivé kontrolné výbory regionálnych komôr (ďalej len „KV RKZL“) ako prvostupňové orgány.
2. Miestne príslušným orgánom na evidovanie a vybavovanie sťažností je KV RKZL podľa sídla (bydliska) člena, proti ktorému sťažnosť smeruje.
3. Pokiaľ sťažnosť smeruje proti členovi kontrolného výboru regionálnej komory, vecne príslušným orgánom na vybavovanie je kontrolný výbor SKZL.
4. V prípade, ak sťažnosť smeruje proti viacerým členom komory so sídlami v rôznych regionálnych komorách, sťažnosť sa odstúpi KV SKZL, ktorý rozhodne o ďalšom postupe.
5. Ak sťažnosť smeruje proti niektorému orgánu komory alebo RKZL, sťažnosť rieši vždy najvyšší orgán komory.

Článok III.

Evidencia podaní

1. Pri prijímaní, evidencii a celkovom vybavovaní podaní KV SKZL a KV RKZL dôsledne dodržiavajú ustanovenia tejto smernice.
2. Centrálnu evidenciu všetkých došlých podaní vedie a zabezpečuje predseda kontrolného výboru SKZL a regionálnej komory.
3. Podania sa prijímajú každý pracovný deň.
4. Evidencia podaní a súvisiacej dokumentácie sa vedie oddelene od ostatnej korešpondencie.
5. Sťažovatelia nesmú byť nijako postihovaní, že podali sťažnosť.
6. Podania v KV SKZL a v jednotlivých KV RKZL prijíma a zabezpečuje predseda výboru resp. ním poverený člen komory.
7. Podanie možno podať písomne, ústne do záznamu, telefaxom alebo elektronickou poštou. Sťažnosť podaná telefaxom alebo elektronickou poštou sa považuje za písomnú iba vtedy, ak ju sťažovateľ do piatich pracovných dní od jej podania písomne potvrdil podpisom, inak sa sťažnosť odloží.
8. Podania sa evidujú vo zvláštej knihe. Táto kniha obsahuje poradové číslo podania, meno, priezvisko a adresu sťažovateľa, dátum doručenia podania, stručný obsah podania s uvedením osoby, proti ktorej sťažnosť smeruje, lehotu na vybavenie, dátum vybavenia a spôsob vybavenia s uvedením prijatých opatrení.

Článok IV. Vybavovanie podaní

1. Podania prešetrujú a vybavujú vecne príslušné orgány komory, ktorými sú kontrolné výbory SKZL a regionálnych komôr v rámci svojej kompetencie a pôsobnosti.
2. Predseda vecne a miestne príslušného kontrolného výboru je povinný určiť člena komory, ktorý vybaví podanie.
3. Vybavovanie podaní sa uskutočňuje bez prietáhov pri zachovaní princípu hospodárnosti.
4. Je neprípustné postupovať podanie na prešetrovanie členom alebo orgánom komory, proti ktorým podanie smeruje.

Článok V. Lehoty na vybavovanie podaní

1. Odstúpenie podania na vybavenie vecne a miestne príslušnému kontrolnému výboru musí byť zabezpečené do 5 dní odo dňa doručenia podania vecne a miestne nepríslušnému kontrolnému výboru regionálnej komory. O odstúpení sťažnosti musí byť sťažovateľ písomne upovedomený.
2. Poverený člen KV RKZL je povinný ihneď postúpiť podanie miestne príslušnému KV RKZL, v prípade nejasností miestnej a vecnej príslušnosti, postúpi sťažnosť KV SKZL.
3. Podania musia byť vybavené do 60-tich pracovných dní odo dňa jeho prvého doručenia ktorémukol'vek orgánu SKZL.
4. Ak je sťažnosť náročná na prešetrovanie, môže predseda KV SKZL lehotu podľa bodu 3 tohto článku pred jej uplynutím predĺžiť o 30 pracovných dní.
5. Ak sťažnosť vybavuje KV SKZL, lehotu predlžuje prezident komory.
6. Ak sťažnosť smeruje proti členovi RKZL v takom prípade celý vyšetrovací spis postúpi predseda RKZL predsedovi KV SKZL, ktorý sťažnosť prevezme na ďalšie konanie.
7. Ak sťažnosť smeruje proti členovi KV SKZL spisový materiál pošle prezidentovi SKZL.

Prezident SKZL na prešetrenie sťažnosti vymenuje osobitnú komisiu, ktorá sťažnosť prešetří a riešenie navrhne prezidentovi.

Článok VI.

Opakovaná sťažnosť a ďalšia opakovaná sťažnosť

1. V prípade opakovanej sťažnosti KV RKZL, ktorý vybavoval predchádzajúcu sťažnosť prekontroluje správnosť vybavenia predchádzajúcej sťažnosti o čom vyhotoví záznam.
2. Ak bola predchádzajúca sťažnosť vybavená správne KV RKZL túto skutočnosť oznámi sťažovateľovi s odôvodnením a poučením, že ďalšie opakované sťažnosti odloží.
3. Ak sa prekontrolovaním vybavenia predchádzajúcej sťažnosti zistí, že nebola vybavená správne, KV RKZL opakovanú sťažnosť prešetří a vybaví.
4. Sťažnosť iného sťažovateľa v tej istej veci, ktorú KV RKZL už vybavil, sa neprešetruje. Výsledok jej prešetrenia sa oznámi sťažovateľovi
5. Ak sa sťažovateľ sťažuje na spôsob vybavenia sťažnosti príslušného KV RKZL sťažnosť sa odstúpi na vybavenie KV SKZL.

Článok VII.

Utajenie totožnosti sťažovateľa

1. Ak sťažovateľ požiadala o utajenie totožnosti, KV SKZL alebo KV RKZL prešetruje opis alebo fotokópiu podania bez uvedenia mena sťažovateľa a jeho adresy.
2. Ak nie je možné sťažnosť prešetriť bez uvedenia niektorého z údajov o osobe, ktorá požiadala o utajenie svojej totožnosti, príslušný KV RKZL túto skutočnosť bezodkladne oznámi sťažovateľovi a zároveň mu oznámi, že vo vybavovaní sťažnosti bude pokračovať len vtedy ak udelí súhlas na zverejnení potrebných údajov o svojej osobe.
3. Sťažnosť, v ktorej sťažovateľ požiadala o utajenie svojej totožnosti, na ktorej vybavenie SKZL nie je príslušná, najneskôr do 10 pracovných dní od jej doručenia vráti sťažovateľovi s uvedením dôvodu.

Článok VIII.

Spolupráca sťažovateľa

1. Ak je potrebná na vybavenie sťažnosti súčinnosť sťažovateľa KV príslušný na vybavenie písomne vyzve sťažovateľa na spoluprácu s poučením, že v prípade neposkytnutia spolupráce alebo jej neposkytnutia v stanovenej lehote, sťažnosť odloží.
2. Lehota na poskytnutie spolupráce sťažovateľa je desať pracovných dní od doručenia písomnej výzvy sťažovateľovi.
3. Sťažovateľ môže v odôvodnených prípadoch, ak preukáže, že lehota na poskytnutie spolupráce nie je dostatočná, písomne požiadať o jej primerané predĺženie.
4. Ak sťažovateľ preukáže, že z objektívnych dôvodov sa nemôže spolupráce

zúčastniť v stanovenom čase, môže mu KV určiť novú lehotu na poskytnutie spolupráce.

5. V čase od odoslania výzvy na poskytnutie spolupráce do jej poskytnutia lehota na vybavenie sťažnosti neplynie.

6. Bez poskytnutia potrebnej spolupráce vo vybavovaní sťažnosti sa pokračuje, iba ak je to možné. Výsledok prešetrenia takejto sťažnosti sa sťažovateľovi neoznamuje.

Článok IX. Prešetrovanie sťažností

1. Pri prešetrovaní sťažností sa vychádza z jeho obsahu bez zreteľa na to, kto ho podal a proti komu smeruje.
2. Pri prešetrovaní podania sa spoľahlivo zistí skutkový stav vecí s dôrazom na dodržiavanie zákonov a všeobecne záväzných predpisov, prípadne vnútrokomorových predpisov.
3. Súčasťou prešetrenia sťažnosti je povinnosť KV bezodkladne oboznámiť toho, proti komu sťažnosť smeruje, s 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 vybavenie sťažností.

Článok X. Zápisnica o prešetrení sťažnosti a oznámenie o výsledku prešetrenia

1. Po zistení skutkového stavu KV SKZL alebo KV RKZL vyhotoví zápisnicu o prešetrení sťažnosti (príloha č. 1).
2. Sťažnosť je vybavená odoslaním písomného oznámenia výsledku prešetrenia sťažovateľovi. V oznámení sa uvedie či je sťažnosť
 - a) opodstatnená
 - b) čiastočne opodstatnená
 - c) neopodstatnená.
3. Oznámenie musí obsahovať odôvodnenie výsledku prešetrenia sťažnosti, ktoré vychádza zo zápisnice.
4. V prípade opodstatnenej alebo čiastočne opodstatnenej sťažnosti, príslušný KV predloží disciplinárnej komisii svoje stanovisko k sťažnosti spolu s návrhom na disciplinárne opatrenie.
5. Sťažnosť sa považuje za vybavenú, ak v prípade opodstatnenosti alebo čiastočnej opodstatnenosti boli uskutočnené opatrenia na odstránenie zistených nedostatkov a sťažovateľ bol o tom upovedomený.
6. Vykonanie opatrení, povinne zabezpečuje predseda KV SKZL alebo KV RKZL prípadne ďalší orgán komory v zmysle disciplinárneho poriadku.
7. Za vytvorenie podmienok pre včasné a správne vybavovanie podaní zodpovedá predseda KV SKZL alebo KV RKZL.

Článok XI. Vybavovanie anonymných sťažností

Ak sťažnosť neobsahuje meno, priezvisko, adresu trvalého alebo prechodného pobytu sťažovateľa, sťažnosť sa odloží.

§ 12

Spoločné a záverečné ustanovenia

1. Zamestnanci alebo členovia komory pri evidovaní, prešetrovaní a zaverovaní sťažností, sú povinní zachovávať mlčanlivosť o skutočnostiach, o ktorých sa dozvedeli pri výkone svojej činnosti, ak ich od tejto povinnosti neoslobodí ten, v záujme koho túto povinnosť majú.
2. Táto smernica bola schválená Jesenným snemom SKZL dňa 10. novembra 2012 v , Čilistove a nadobúda účinnosť dňom schválenia snemom.

V Bratislave dňa 15.11.2012

MUDr. Ján Gašič
prezident SKZL

Príloha č. 1

Z á p i s n i c a o prešetrení s'ážností

s'ážovateľa

/meno, priezvisko, adresa s'ážovateľa/

vo veci

na

/uviesť orgán alebo člena, na ktorého je s'ážnosť podaná/

evidovanej pod

/kde je evidovaná/

S'ážnosť prešetrili títo členovia KV SKZL alebo KV RKZL :

1. (meno, priezvisko, funkcia,)

2.

v dňoch v

/uviesť, kedy bola s'ážnosť prešetrená/

Na prešetrenie s'ážnosti boli prizvaní:

.....

..... mená, priezviská

.....

S'ážnosť obsahuje tieto body:

1.

2.

3.

atd.

Pri prešetrovaní jednotlivých bodov s'ážnosti sa zistili tieto skutočnosti:

K bodu č.1:

/Stručne sa uvedie skutočný zistený stav s odvolaním sa na prekontrolované doklady, údaje, vyjadrenia zodpovedných členov SKZL, právne predpisy týkajúce sa príslušnej veci. Ďalej sa vymedzí osobná zodpovednosť za zistené nedostatky. Na základe zistení sa v závere tohto bodu uvedie stanovisko, či je tento bod

s'ážnosti opodstatnený alebo neopodstatnený, resp. to, že nebolo možné metódami a formami kontroly overiť skutočný stav./

K bodu č.2:

detto

atd.

Na základe zistených nedostatkov boli prijaté nasledovné závery:

1. prijať opatrenia na odstránenie zistených nedostatkov a príčin

/meno, priezvisko, funkcia/

do

/uviesť lehotu/

a predložiť ich

/orgán, ktorý prešetroval s'ážnosť/

2. predložiť správu o splnení prijatých opatrení

/meno, priezvisko, funkcia/

.....

/uviesť komu a dokedy /

S'ážnosť prešetrovali:

1.....

/meno, priezvisko, podpis/

2.....

/meno, priezvisko, funkcia, podpis/

Prizvané osoby na prešetrení sťažnosti:

1.....

/meno, priezvisko, podpis/

2.....

/meno, priezvisko, podpis/

.
.

S obsahom zápisnice boli oboznámené dotknuté osoby /sťažovateľka a osoba/y, ktorých sa sťažnosť týkala/:

1.

meno, priezvisko, podpis

2.

meno, priezvisko,

.
.

A. Ak mal niekto zo zúčastnených námietky k výsledkom prešetrenia sťažnosti, je potrebné uviesť ich v zápisnici :

B. KV SKZPL/ RKZL prešetrujúci sťažnosť, písomne zdôvodní opodstatnenosť alebo neopodstatnenosť týchto námietok a uvedie to v zápisnici:

C. Ak by niekto z prítomných nesúhlasil s podpísaním zápisnice o výsledku prešetrenia sťažnosti, uvedie do zápisnici dôvody odmietnutia:

Zápisnica bola vypracovaná v vyhotoveniach:

Vyhotovenie c.1:

KV RKZL, ktorý sťažnosť prešetroval

Vyhotovenie c.2: