

# Podávanie a prijímanie sťažností

---

## Článok I. Definícia pojmov

- 1.01 Sťažnosť je podanie fyzickej osoby alebo právnickej osoby, v ktorej
- (a) a/ sa domáha ochrany svojich práv alebo právom chránených záujmov, o ktorých sa domnieva, že boli porušené činnosťou MFc.
  - (b) b/ poukazuje na konkrétne nedostatky, najmä na porušenie právnych predpisov, ktorých odstránenie je v pôsobnosti MFc.
- 1.02 Sťažovateľ je osoba, ktorá podáva sťažnosť.
- 1.03 Sťažnosťou nie je podanie, ktoré:
- 1.04 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,
- 1.05 podanie, v ktorom upozorňuje na nedostatky v činnosti inej inštitúcie, konkurencie, alebo obchodného partnera MFc
- 1.06 podanie v ktorom si klient uplatňuje škody plynúce z nesprávne poskytnutej služby nie je sťažnosťou, ale reklamáciou a riadi sa reklamačným poriadkom MFc.

## Článok II. Podávanie sťažností

- 2.01 Sťažnosť možno podať písomne poštou alebo písomne e-mailom na [mail@mfc.sk](mailto:mail@mfc.sk).
- 2.02 Sťažnosť musí obsahovať meno, priezvisko, adresu trvalého pobytu a korešpondenčnú adresu sťažovateľa, ak je iná ako trvalá, e-mailovú adresu a telefonický kontakt, ak týmito elektronickými kontaktmi disponuje. Ak sťažnosť podáva právnická osoba, musí obsahovať jej názov a sídlo, meno a priezvisko osoby oprávnenej za ňu konať. Sťažnosť musí ďalej obsahovať doklady preukazujúce tvrdenie sťažovateľa, pokiaľ takéto existujú a identifikáciu osoby na ktorú je sťažnosť podaná, ak sa jedná o konkrétnu osobu.
- 2.03 Sťažnosť musí byť čitateľná a zrozumiteľná. Musí z nej byť jednoznačné proti komu smeruje, na aké nedostatky poukazuje, čoho sa sťažovateľ domáha a musí byť sťažovateľom podpísaná.

## Článok III. Evidencia sťažností

- 3.01 Obdržané podanie zaeviduje zodpovedný administratívny pracovník ako došlú poštu a postúpi ju vedúcemu administratívy.
- 3.02 Vedúci administratívy :
- (a) posúdi, či sa jedná o sťažnosť alebo reklamáciu.
  - (b) Zaeviduje podanie v evidencii sťažností a reklamácií.
  - (c) Oznámi sťažovateľovi e mailom, ak tento sťažovateľ uviedol, že jeho podanie bolo prijaté ako sťažnosť, ako reklamácia alebo sa nejedná ani o jedno z uvedených podaní.
  - (d) Pridelí sťažnosť na vybavenie zodpovednému pracovníkovi MFc.
- 3.03 Evidencia sťažností a reklamácií je tabuľkový zoznam sťažností a reklamácií vedený elektronicky a zároveň dokumentový archív obsahujúci elektronické kópie obdržaných, vypracovaných a odoslaných dokumentov súvisiaci s vybavovaním sťažností uložený v priečinkoch.
- 3.04 Tabuľkový záznam evidencie musí obsahovať
- (a) Dátum doručenia sťažnosti alebo reklamácie
  - (b) Údaje podľa bodu 2.02
  - (c) Predmet sťažnosti / reklamácie
  - (d) Dátum pridelenia sťažnosti / reklamácie
  - (e) Osobu, ktorej bola pridelená na vybavenie
  - (f) Dátum vybavenia sťažnosti / reklamácie a odoslania informácie sťažovateľovi
- 3.05 Dokumentový archív je uložený na disku počítača a zálohovaný v súlade so zásadami zálohy a ochrany dát MFc. Jednotlivé prípady sú evidované v priečinkoch pomenovaných v tvare „priezvisko\_meno\_rok\_mesiac\_deň“ pričom priezvisko a meno sú údaje sťažovateľa a rok\_mesiac\_deň je dátum zaevidovania sťažnosti. Dokumentový archív musí obsahovať
- (a) Kópie prijatých dokumentov od klienta

- (b) Kópie klientovi poslaných dokumentov
  - (c) Všetky dokumenty vytvorené pri vybavovaní sťažnosti / reklamácie
- 3.06 Papierové podklady sťažnosti budú skartované 30 dní od vybavenia alebo odloženia sťažnosti.

## Článok IV. Spolupráca sťažovateľa

4.01 Osoba poverená vybavením sťažnosti je oprávnená v nevyhnutnom rozsahu (Čl. ods. 2.02) písomne vyzvať sťažovateľa na spoluprácu s poučením, že v prípade neposkytnutia spolupráce alebo jej neposkytnutia v stanovenej lehote, sťažnosť odloží.

## Článok V. Lehota na vybavovanie sťažností

- 5.01 Lehota na vybavenie sťažností sa počíta odo dňa zaevidovania sťažnosti v evidencii pošty MFC
- 5.02 V prípade ak sú dožiadané ďalšie informácie alebo podklady od klienta objektívne potrebné na doriešenie sťažnosti, počíta sa lehota odo dňa doručenia týchto informácií alebo podkladov
- 5.03 Lehota na vybavenie sťažnosti je 30 dní.
- 5.04 Lehota na dodanie podkladov podľa Čl. IV je najviac 30 dní.
- 5.05 Lehota na vybavenie sťažnosti, na ktorú je potrebné vyžiadať stanovisko alebo podklady od podriadeného sprostredkovateľa alebo obchodného partnera MFC je 60 dní.

## Článok VI. Oznámenie výsledku prešetrenia sťažnosti

6.01 Sťažnosť je vybavená odoslaním písomného oznámenia výsledku jej prešetrenia na pevnú alebo elektronickú adresu sťažovateľovi. V oznámení sa uvedie, či je sťažnosť opodstatnená alebo neopodstatnená. Oznámenie musí obsahovať odôvodnenie výsledku prešetrenia sťažnosti. Ak je sťažnosť opodstatnená, v oznámení sa uvedie, aké opatrenia boli prijaté na odstránenie nedostatku uvedeného v sťažnosti.

## Článok VII. Sťažnosť proti vybaveniu alebo odloženiu sťažnosti

- 7.01 Sťažnosť, v ktorej sťažovateľ vyjadruje nesúhlas s vybavovaním alebo odložením svojej predchádzajúcej sťažnosti je novou sťažnosťou proti postupu MFC pri vybavovaní sťažnosti alebo pri odložení sťažnosti.
- 7.02 Sťažnosť proti postupu MFC pri vybavovaní sťažnosti nie je opakovanou sťažnosťou, a to ani vtedy, ak v nej sťažovateľ opakuje skutočnosti z predchádzajúcej sťažnosti.
- 7.03 O sťažnosti podľa odseku 7.01 bude informovaný riaditeľ spoločnosti, ktorý rozhodne, kto bude sťažnosť vybavovať.
- 7.04 Sťažnosť proti vybavovaniu sťažnosti alebo sťažnosť proti odloženiu sťažnosti je orgán verejnej správy povinný vybaviť v lehote podľa Čl V.

## Článok VIII. Záverečné ustanovenia

- 8.01 Náklady klienta spojené s podaním sťažnosti, vrátane nákladov spojených s obstaraním relevantných podkladov znáša klient, vrátane nákladov spojených s obstaraním dokladov, ktoré následne dožiada MFC v súlade s Článkom IV. a sú nespochybniteľne potrebné k preskúmaniu reklamácie.
- 8.02 Náklady spojené s vybavovaním sťažnosti uhrádza spoločnosť MFC, okrem nákladov následne dožiadanych definovaných v článku IV.
- 8.03 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 Bratislave 4.11.2010

Ing. Ondrej Faith