

Číslo: Mp/3/2017/V5

Názov: Vybavovanie sťažnosti v ÚPV SR

Meno gestora: Ing. Elemír Murček

Úvodné ustanovenie:

- (1) Tento metodický pokyn vychádza zo zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov (ďalej „zákon o sťažnostiach“), ktorý upravuje postup pri podávaní, vybavovaní a kontrole vybavovania sťažností fyzických osôb alebo právnických osôb.
- (2) Podľa tohto metodického pokynu postupujú všetci zamestnanci Úradu priemyselného vlastníctva SR (ďalej „úrad“) pri vybavovaní sťažnosti.
- (3) Vybavovaním sťažnosti je prijímanie, evidenciacia, prešetrovanie a vybavenie sťažnosti.
- (4) Vybavením sťažnosti je vrátenie, odloženie sťažnosti, oznámenie výsledku prešetrenia sťažnosti alebo oznámenie výsledku prekontrolovania správnosti vybavenia predchádzajúcej sťažnosti.

Normatívna časť:

Článok 1

Sťažnosť

- (1) Sťažnosť je podanie fyzickej osoby alebo právnickej osoby (ďalej „sťažovateľ“), ktorým
 - a) sa domáha ochrany svojich práv alebo právom chránených záujmov, o ktorých sa domnieva, že boli porušené činnosťou alebo nečinnosťou (ďalej „činnosť“) úradu,
 - b) poukazuje na konkrétne nedostatky, najmä na porušenie právnych predpisov, ktorých odstránenie je v pôsobnosti úradu.
- (2) Podanie sa posudzuje podľa obsahu.
- (3) Sťažnosťou nie je podanie, ktoré
 - a) má charakter dopytu, vyjadrenia, názoru, žiadosti, podnetu alebo návrhu,
 - b) poukazuje na konkrétne nedostatky v činnosti úradu, ktorých odstránenie alebo vybavenie je upravené osobitným predpisom¹,
 - c) je sťažnosťou podľa osobitného predpisu²,
 - d) smeruje proti rozhodnutiu úradu vydanému v konaní podľa osobitného predpisu³,
 - e) smeruje proti záverom kontroly, auditu, dohľadu, dozoru alebo inšpekcie podľa osobitného predpisu⁴,

¹ Napríklad zákon č. 85/1990 Zb. o petičnom práve v znení neskorších predpisov; Správny súdny poriadok; Trestný poriadok.

² Napríklad § 110 ods. 1 písm. h) a § 116 zákona č. 55/2017 Z. z. o štátnej službe a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

³ Napríklad zákon č. 71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov; zákon č. 506/2009 Z. z. o ochranných známkach v znení neskorších predpisov; zákon č. 435/2001 Z. z. o patentoch, dodatkových ochranných osvedčeniach a o zmene a doplnení niektorých zákonov (patentový zákon) v znení neskorších predpisov.

⁴ Napríklad zákon č. 10/1996 Z. z. o kontrole v štátnej správe v znení neskorších predpisov; zákon č. 357/2015 Z. z. o finančnej kontrole a audite a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

Číslo: Mp/3/2017/V5
Názov: Vybavovanie sťažnosti v ÚPV SR
Meno gestora: Ing. Elemír Murček

- 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 predpisu⁵.
- (4) Sťažnosťou 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 moci⁶.
- (5) Zamestnanec referátu zvláštnych úloh (ďalej „zamestnanec RZÚ“) podanie
 - a) podľa odseku 3 písm. a), b), d), e) a f) alebo podľa odseku 4 písm. a) a b) označené ako sťažnosť odloží, o čom sťažovateľa písomne upovedomí do 15 pracovných dní od jeho doručenia s uvedením dôvodu; takéto podanie neodloží, ak je úrad príslušný podanie vybaviť podľa osobitného predpisu,
 - b) podľa odseku 3 písm. c) postúpi do 10 pracovných dní od jeho doručenia organizačnému útvaru úradu alebo inému orgánu verejnej správy príslušnému na vybavenie podľa osobitného predpisu a súčasne to oznámi tomu, kto podanie podal,
 - c) podľa odseku 3 písm. d), z ktorého je zrejmé, že smeruje proti rozhodnutiu, ktoré nie je právoplatné, postúpi do 5 pracovných dní od jeho doručenia organizačnému útvaru úradu alebo inému orgánu verejnej správy, ktorý napadnuté rozhodnutie vydal, o čom upovedomí toho, kto podanie podal.

Článok 2

Podanie sťažnosti

- (1) Sťažnosť musí byť písomná 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 podaná v listinnej podobe musí obsahovať vlastnoručný podpis sťažovateľa.
- (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 „predmet sťažnosti“).
- (4) Sťažnosť podaná v elektronickej podobe
 - a) musí byť sťažovateľom autorizovaná podľa osobitného predpisu⁷, alebo
 - b) musí byť odoslaná prostredníctvom prístupového miesta, ktoré vyžaduje úspešnú autentifikáciu sťažovateľa⁸.

⁵ Zákon č. 215/2004 Z. z. o ochrane utajovaných skutočností a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.

⁶ Napríklad § 5 ods. 2 zákona Národnej rady Slovenskej republiky č. 233/1995 Z. z. v znení neskorších predpisov; § 16 Civilného mimosporového poriadku.

⁷ § 23 ods. 1 zákona č. 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o e-Governmente) v znení neskorších predpisov.

⁸ § 19 zákona o e-Governmente.

Číslo: Mp/3/2017/V5
Názov: Vybavovanie sťažnosti v ÚPV SR
Meno gestora: Ing. Elemír Murček

- (5) Ak sťažnosť podaná v elektronickej podobe nespĺňa ani jednu z požiadaviek podľa odseku 4, sťažovateľ ju musí do 5 pracovných dní od jej podania potvrdiť
 - a) vlastnoručným podpisom, alebo
 - b) autorizáciou podľa osobitného predpisu⁷, alebo
 - c) odoslaním prostredníctvom prístupového miesta, ktoré vyžaduje úspešnú autentifikáciu sťažovateľa⁸.
- (6) Sťažnosť podaná v elektronickej podobe, ktorá nespĺňa ani jednu z požiadaviek podľa odseku 4 a nebola sťažovateľom potvrdená do 5 pracovných dní od jej podania podľa odseku 5, zamestnanec RZÚ odloží a do 15 pracovných dní od jej odloženia písomne upovedomí sťažovateľa o dôvodoch jej odloženia.
- (7) Ak potvrdenie sťažnosti obsahuje iné údaje ako pôvodne podaná sťažnosť, zamestnanec RZÚ pôvodne podanú sťažnosť odloží.
- (8) Ak sťažnosť neobsahuje náležitosti podľa odseku 2 a ak ide o sťažnosť podanú v elektronickej podobe aj podľa odseku 4 alebo 5, úrad ju odloží podľa § 6 ods. 1 písm. a) zákona o sťažnostiach.
- (9) Ak sa sťažovateľ dostaví na úrad osobne podať sťažnosť, ktorú nemá vyhotovenú písomne podľa odseku 1, zamestnanec RZÚ sťažovateľa prijme a umožní mu, aby si sťažnosť v listinnej podobe vyhotovil. Ak sa na úrad dostaví osoba, ktorej zdravotný stav bráni, aby si sťažnosť vyhotovila sama, za túto osobu ju vyhotoví zamestnanec RZÚ; povinnosť sťažovateľa uviesť náležitosti podľa odsekov 2 a 3 tým nie je dotknutá.
- (10) Ak si sťažovateľ zvolí zástupcu, ktorý v jeho mene podáva sťažnosť, súčasťou sťažnosti musí byť písomné splnomocnenie s osvedčeným podpisom⁹ (ďalej „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 predpisu¹⁰. Splnomocnenie sa nevyžaduje ak sťažnosť súvisí s konkrétnym spisom priemyselného vlastníctva (napr. patentovou prihláškou, prihláškou ochrannej známky a pod.) a úradne osvedčené splnomocnenie zastupovať sťažovateľa pri podaní sťažnosti a pri úkonoch súvisiacich s vybavovaním sťažnosti je uložené v príslušnom spise; v takom prípade zamestnanec RZÚ vyhotoví kópiu splnomocnenia, ktorú po overení a podpísaní priloží k sťažnosti. Povinnosť priloženia splnomocnenia sa nevzťahuje na zastupovanie sťažovateľa advokátom podľa osobitného predpisu¹¹.
- (11) Písomnosti súvisiace s vybavovaním sťažnosti, ktorú podalo viac sťažovateľov spoločne a nie je v nej určené, komu z nich sa majú doručovať, zamestnanec RZÚ zašle sťažovateľovi, ktorý ako prvý uvádza údaje podľa odseku 2.
- (12) Sťažnosť adresovaná ktorémukoľvek zamestnancovi úradu (napr. aj predsedovi úradu) je sťažnosťou podanou úradu a adresát je povinný takúto sťažnosť bezodkladne postúpiť na RZÚ; ak je sťažnosť doručená zamestnancovi úradu do jeho služobnej e-mailovej schránky, je povinný túto sťažnosť bezodkladne preposlať do neosobnej úradnej schránky sťažnosti@indprop.gov.sk.

⁹ § 58 ods. 1 zákona Slovenskej národnej rady č. 323/1992 Zb. o notároch a notárskej činnosti (Notársky poriadok) v znení neskorších predpisov; zákon č. 599/2001 Z. z. o osvedčovaní listín a podpisov na listinách okresnými úradmi a obcami v znení neskorších predpisov.

¹⁰ § 23 ods. 3 zákona o e-Governmente.

¹¹ Zákon č. 586/2003 Z. z. o advokácii a o zmene a doplnení zákona č. 455/1991 Zb. o živnostenskom podnikaní (živnostenský zákon) v znení neskorších predpisov.

Číslo: Mp/3/2017/V5

Názov: Vybavovanie sťažnosti v ÚPV SR

Meno gestora: Ing. Elemír Murček

Článok 3

Odloženie sťažnosti

- (1) Zamestnanec RZÚ sťažnosť odloží, ak
 - a) neobsahuje náležitosti podľa § 5 ods. 2 zákona o sťažnostiach a ak ide o sťažnosť podanú v elektronickej podobe aj náležitosti podľa § 5 ods. 4 alebo 5 zákona o sťažnostiach,
 - 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 § 5 ods. 9 zákona o sťažnostiach,
 - d) od udalosti, ktorej sa predmet sťažnosti týka, uplynulo v deň jej doručenia viac ako päť rokov,
 - e) ide o ďalšiu opakovanú sťažnosť podľa § 21 ods. 6 zákona o sťažnostiach,
 - 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 podľa § 16 ods. 1 zákona o sťažnostiach, alebo ak spoluprácu neposkytol v lehote podľa § 16 ods. 2 zákona o sťažnostiach,
 - j) sťažovateľ neudelil súhlas podľa § 8 ods. 2 zákona o sťažnostiach.
- (2) Ak sťažnosť nie je v súlade s § 5 ods. 3 zákona o sťažnostiach alebo ak chýbajú informácie potrebné na jej prešetrenie, zamestnanec RZÚ písomne vyzve sťažovateľa, aby sťažnosť v lehote podľa § 16 ods. 2 zákona o sťažnostiach doplnil a zároveň ho poučí, že inak sťažnosť odloží.
- (3) Zamestnanec RZÚ odloží sťažnosť, ktorú sťažovateľ pred jej vybavením písomne vezme späť alebo ak sťažovateľ písomne úradu pred vybavením sťažnosti oznámi, že na jej vybavení netrvá.
- (4) O odložení sťažnosti a dôvodoch jej odloženia podľa odseku 1 písm. b), c), d), f) a g) zamestnanec RZÚ písomne upovedomí sťažovateľa v lehote podľa § 13 zákona o sťažnostiach.

Článok 4

Utajenie totožnosti sťažovateľa

- (1) Ak sťažovateľ požiada o utajenie svojej totožnosti, zamestnanci úradu sú povinní jeho totožnosť utajiť. Každý, komu je totožnosť sťažovateľa známa, je povinný o nej zachovať mlčanlivosť.
- (2) Totožnosť sťažovateľa možno utajiť aj vtedy, ak je to v záujme vybavenia sťažnosti.
- (3) Pri prešetrovaní sťažnosti, v ktorej je totožnosť sťažovateľa utajená, sa používa jej odpis, alebo, ak je to možné, jej kópia, bez uvedenia údajov, ktoré by identifikovali sťažovateľa.
- (4) Ak sťažovateľ požiadal o utajenie svojej totožnosti, ale predmet sťažnosti neumožňuje jej prešetrenie bez uvedenia niektorého z údajov o jeho osobe, zamestnanec RZÚ o tom sťažovateľa bezodkladne upovedomí. Zároveň ho poučí, že vo vybavovaní sťažnosti sa bude pokračovať len vtedy, ak v určenej

Číslo: Mp/3/2017/V5

Názov: Vybavovanie sťažnosti v ÚPV SR

Meno gestora: Ing. Elemír Murček

lehote písomne udelí súhlas s uvedením potrebného údajov o svojej osobe, inak sťažnosť odloží podľa § 6 ods. 1 písm. j) zákona o sťažnostiach.

- (5) Sťažnosť, v ktorej sťažovateľ požiadal o utajenie svojej totožnosti, na ktorej vybavenie úrad nie je príslušný, zamestnanec RZÚ najneskôr do 10 pracovných dní od jej doručenia vráti sťažovateľovi s uvedením dôvodu.

Článok 5

Prijímanie sťažnosti

- (1) Úrad je povinný sťažnosť prijať. Prijem sťažnosti, ak o to sťažovateľ osobitne nežiada, úrad nepotvrďuje.
- (2) Prijem písomne podanej sťažnosti zabezpečuje podateľňa úradu. Zamestnanec podateľne sťažnosť bezodkladne zaeviduje do elektronického informačného systému na správu registratúry (ďalej „EISSR“) a postúpi ju zamestnancovi RZÚ.
- (3) Prijatú sťažnosť, na ktorej vybavenie úrad nie je príslušný, zamestnanec RZÚ najneskôr do 10 pracovných dní od doručenia sťažnosti postúpi orgánu verejnej správy príslušnému na jej vybavenie a zároveň o tom upovedomí sťažovateľa. Úrad nepostúpi sťažnosť podľa Článku 4 odsek 5.
- (4) Administratívne činnosti súvisiace s komunikáciou so sťažovateľom vykonáva zamestnanec RZÚ.

Článok 6

Centrálna evidencia sťažností

- (1) Zamestnanec RZÚ vedie centrálnu evidenciu sťažností v elektronickej forme, oddelene od evidencie ostatných písomností.
- (2) Centrálna evidencia sťažností obsahuje najmä tieto údaje
 - a) číslo sťažnosti,
 - b) dátum doručenia a dátum zapísania sťažnosti, opakovanej sťažnosti a ďalšej opakovanej sťažnosti,
 - c) údaje podľa § 5 ods. 2 zákona o sťažnostiach,
 - d) predmet sťažnosti,
 - e) dátum pridelenia sťažnosti na vybavovanie a komu bola pridelená,
 - f) výsledok prešetrenia sťažnosti,
 - g) prijaté opatrenia a termíny ich splnenia,
 - h) dátum vybavenia sťažnosti, opakovanej sťažnosti alebo odloženia ďalšej opakovanej sťažnosti,
 - i) výsledok prekontrolovania predchádzajúcej sťažnosti alebo prešetrenia opakovanej sťažnosti,
 - j) dátum postúpenia sťažnosti orgánu príslušnému na jej vybavenie,
 - k) dôvody odloženia sťažnosti,
 - l) poznámku.

Číslo: Mp/3/2017/V5

Názov: Vybavovanie sťažnosti v ÚPV SR

Meno gestora: Ing. Elemír Murček

- (3) Opakovaná sťažnosť a ďalšia opakovaná sťažnosť sa eviduje v roku, v ktorom bola doručená. V poznámke centrálnej evidencie sťažností sa uvedie číslo sťažnosti, s ktorou súvisí.
- (4) Na konci kalendárneho roka zamestnanec RZÚ centrálnu evidenciu sťažností za príslušný rok vloží do spisu. Uzavretý spis uloží do príručnej registratúry a ďalej s ním nakladá v zmysle Registratúrneho poriadku úradu.

Článok 7

Príslušnosť na vybavenie sťažnosti

- (1) Na vybavenie sťažnosti je príslušný zamestnanec RZÚ. Ak sťažnosť smeruje proti zamestnancovi RZÚ, sťažnosť vybavuje predseda úradu. Ak sťažnosť smeruje proti predsedovi úradu, sťažnosť vybavuje Úrad vlády SR; v takom prípade zamestnanec RZÚ postupuje podľa Článku 5 odsek 3.
- (2) Osoba príslušná na vybavenie sťažnosti môže prideliť sťažnosť alebo jej časť na prešetrenie komisii zriadenej ad hoc.
- (3) Sťažnosť nesmie byť pridelená na prešetrovanie a vybavenie tomu, proti komu smeruje, ani zamestnancovi v jeho riadiacej pôsobnosti.
- (4) Z prešetrovania a vybavenia sťažnosti je vylúčený zamestnanec úradu,
 - a) ktorý sa zúčastnil na činnosti, ktorá je predmetom sťažnosti,
 - b) o ktorého nepredpojatosti možno mať pochybnosti vzhľadom na jeho vzťah k sťažovateľovi, jeho zástupcovi, k zamestnancovi úradu, proti ktorému sťažnosť smeruje, alebo k predmetu sťažnosti.

Článok 8

Lehota na vybavenie sťažnosti

- (1) Úrad je povinný sťažnosť vybaviť do 60 pracovných dní.
- (2) Lehota na vybavenie sťažnosti začína plynúť prvým pracovným dňom nasledujúcim po dni jej doručenia úradu.
- (3) Ak sťažnosť podaná v elektronickej podobe, ktorá nespĺňala ani jednu z požiadaviek podľa Článku 2 odsek 4, sťažovateľ do piatich pracovných dní od jej podania potvrdí podľa Článku 2 odsek 5, lehota na vybavenie sťažnosti začína plynúť prvým pracovným dňom nasledujúcim po dni doručenia potvrdenia sťažnosti.
- (4) Ak je sťažnosť náročná na prešetrenie, môže predseda úradu lehotu podľa odseku 1 predĺžiť pred jej uplynutím o 30 pracovných dní, pričom je povinný bezodkladne informovať zamestnanca RZÚ o dôvodoch jej predĺženia, a ten následne písomne oznámi sťažovateľovi predĺženie lehoty s uvedením dôvodu.

Číslo: Mp/3/2017/V5

Názov: Vybavovanie sťažnosti v ÚPV SR

Meno gestora: Ing. Elemír Murček

Článok 9

Oboznámenie s obsahom sťažnosti

- (1) Osoba alebo komisia, ktorá sťažnosť prešetruje, je povinná 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.
- (2) Ak sa ten, proti komu sťažnosť smeruje nevyjadrí v stanovenej lehote k sťažnosti, osoba alebo komisia, ktorá sťažnosť prešetruje, túto skutočnosť uvedie v zápisnici o prešetroaní sťažnosti.

Článok 10

Spolupráca sťažovateľa

- (1) Zamestnanec RZÚ, na podnet toho, kto sťažnosť prešetruje, je oprávnený v nevyhnutnom rozsahu (*pozri* Článok 3 odsek 2) písomne vyzvať sťažovateľa na spoluprácu s poučením, že v prípade neposkytnutia spolupráce alebo jej neposkytnutia v stanovenej lehote, sťažnosť odloží podľa § 6 ods. 1 písm. i) zákona o sťažnostiach.
- (2) Lehota na poskytnutie spolupráce sťažovateľa je 10 pracovných dní od doručenia písomnej výzvy sťažovateľovi.
- (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. Zamestnanec RZÚ môže sťažovateľovi určiť novú lehotu na poskytnutie spolupráce.
- (4) V čase od odoslania výzvy na poskytnutie spolupráce do jej poskytnutia lehota na vybavenie sťažnosti neplynie.

Článok 11

Prešetrovanie sťažnosti

- (1) Prešetrovanie sťažnosti je jednou z foriem kontrolnej činnosti vykonávanej podľa zákona o sťažnostiach, ktorou sa zisťuje skutočný stav veci a jeho súlad alebo rozpor so všeobecne záväznými právnymi predpismi.
- (2) Pri prešetrovaní sťažnosti sa vychádza z jej predmetu, bez ohľadu na sťažovateľa a toho, proti komu sťažnosť smeruje.
- (3) 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.
- (4) Ak nemožno sťažnosť alebo jej časť prešetriť (napr. ak sa prešetrujú protichodné tvrdenia sťažovateľa a osoby, proti ktorej sťažnosť smeruje, bez relevantných dôkazov), osoba alebo komisia, ktorá sťažnosť prešetruje, to uvedie v zápisnici o prešetroaní sťažnosti.
- (5) Sťažnosť je prešetroaná prerokovaním zápisnice o prešetroaní sťažnosti.

Číslo: Mp/3/2017/V5

Názov: Vybavovanie sťažnosti v ÚPV SR

Meno gestora: Ing. Elemír Murček

Článok 12

Zápisnica o prešetrení sťažnosti

- (1) Osoba alebo komisia, ktorá sťažnosť prešetruje vyhotoví zápisnicu o prešetrení sťažnosti (ďalej „zápisnica“), ktorá obsahuje najmä
 - a) označenie osoby príslušnej na vybavenie sťažnosti (zamestnanec RZÚ resp. predseda úradu),
 - b) predmet sťažnosti,
 - c) názov organizačného útvaru úradu, v ktorom sa sťažnosť prešetrovala,
 - d) obdobie prešetrovania sťažnosti,
 - e) preukázané zistenia,
 - f) povinnosť riaditeľa organizačného útvaru úradu, v ktorom sa sťažnosť prešetrovala, v prípade zistenia nedostatkov v lehote určenej osobou, alebo komisiou, ktorá sťažnosť prešetrovala
 1. určiť osobu zodpovednú za zistené nedostatky,
 2. prijať opatrenia na odstránenie zistených nedostatkov a príčin ich vzniku,
 3. predložiť prijaté opatrenia osobe, alebo komisii, ktorá sťažnosť prešetrovala,
 4. predložiť osobe, alebo komisii, ktorá sťažnosť prešetrovala, správu o splnení prijatých opatrení a uplatnení právnej zodpovednosti,
 5. ak nie je totožnosť sťažovateľa utajená, oznámiť sťažovateľovi prijaté opatrenia; ak je totožnosť sťažovateľa utajená, oznámiť sťažovateľovi prijaté opatrenia prostredníctvom zamestnanca RZÚ,
 - g) potvrdenie o odovzdaní a prevzatí dokladov,
 - h) dátum vyhotovenia zápisnice,
 - i) meno, priezvisko a podpis osoby, ktorá sťažnosť prešetrovala, resp. členov komisie,
 - j) meno, priezvisko a podpis riaditeľa organizačného útvaru úradu, v ktorom sa sťažnosť prešetrovala,
 - k) meno, priezvisko a podpis osoby, proti ktorej sťažnosť smerovala.
- (2) Ak sa riaditeľ organizačného útvaru úradu, v ktorom sa sťažnosť prešetrovala odmietne oboznámiť so zápisnicou, splniť povinnosti podľa odseku 1 písm. f), alebo ak zápisnicu odmietne podpísať, osoba alebo komisia, ktorá sťažnosť prešetrovala, uvedie tieto skutočnosti v zápisnici. Rovnaký postup sa použije i v prípade, ak sa osoba, proti ktorej sťažnosť smerovala, odmietne oboznámiť so zápisnicou alebo ak zápisnicu odmietne podpísať.
- (3) Osoba alebo komisia, ktorá sťažnosť prešetrovala, odovzdá jedno vyhotovenie zápisnice zamestnancovi RZÚ a ďalšie vyhotovenie zápisnice odovzdá riaditeľovi organizačného útvaru úradu, v ktorom sa sťažnosť prešetrovala.
- (4) Originál spisovej dokumentácie súvisiacej so sťažnosťou sa po prešetrení a vybavení zakladá do príručnej registratúry zamestnanca RZÚ, s výnimkou splnomocnenia podľa tretej vety Článku 2 odsek 10 a/alebo sťažnosti, ktorá tvorí časť iného podania súvisiaceho s konkrétnym spisom priemyselného vlastníctva (napr. patentovou prihláškou, prihláškou ochrannej známky a pod.); v takom prípade zamestnanec RZÚ založí do spisovej dokumentácie k sťažnosti kópiu splnomocnenia a/alebo sťažnosti

Číslo: Mp/3/2017/V5

Názov: Vybavovanie sťažnosti v ÚPV SR

Meno gestora: Ing. Elemír Murček

s uvedením čísla konkrétneho spisu priemyselného vlastníctva, v ktorom sa nachádzajú originálne dokumenty.

- (5) Po vybavení sťažnosti, ktorá sa týkala konkrétneho spisu priemyselného vlastníctva (napr. patentovej prihlášky, prihlášky ochrannej známky a pod.), zamestnanec RZÚ uvedie do poznámok na vnútornej strane obalu príslušného spisu priemyselného vlastníctva číslo sťažnosti, pod ktorým je sťažnosť evidovaná v centrálnej evidencii sťažností, aktuálny dátum a svoj podpis.

Článok 13

Oznámenie výsledku prešetrenia sťažnosti

- (1) Sťažnosť je vybavená odoslaním písomného oznámenia výsledku jej prešetrenia (ďalej „písomné oznámenie“) sťažovateľovi zamestnancom RZÚ, ktoré musí byť podpísané osobou príslušnou na vybavenie sťažnosti. Rovnakým spôsobom sa postupuje v prípade písomného oznámenia výsledku prešetrenia sťažnosti podľa Článkov 14 a 15.
- (2) Osoba príslušná na vybavenie sťažnosti v písomnom oznámení uvedie, či je sťažnosť opodstatnená alebo neopodstatnená, s výnimkou prípadu, kedy sťažnosť, alebo jej časť, nebolo možné prešetriť (pozri Článok 11 odsek 4). Písomné oznámenie musí obsahovať odôvodnenie, ktoré vychádza zo zápisnice. Ak je sťažnosť opodstatnená, v písomnom oznámení sa uvedie, že riaditeľovi organizačného útvaru úradu, v ktorom sa sťažnosť prešetrovala, boli uložené povinnosti podľa § 19 ods. 1 písm. i) zákona o sťažnostiach.
- (3) 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.
- (4) Ak sťažnosť, alebo jej časť nebolo možné prešetriť, musí to byť v písomnom oznámení uvedené.

Článok 14

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 príslušná tá osoba, ktorá vybavila predchádzajúcu sťažnosť, ak to nie je v rozpore s § 12 zákona o sťažnostiach.
- (3) Osoba príslušná na vybavenie sťažnosti prekontroluje správnosť vybavenia predchádzajúcej sťažnosti, o čom vyhotoví záznam. Pri vyhotovení záznamu postupuje primerane podľa Článku 12.
- (4) Ak bola predchádzajúca sťažnosť vybavená správne, osoba príslušná na vybavenie sťažnosti túto skutočnosť oznámi sťažovateľovi s odôvodnením a poučením, že ďalšie opakované sťažnosti odloží.
- (5) Ak sa prekontrolovaním vybavenia predchádzajúcej sťažnosti zistí, že nebola vybavená správne, osoba príslušná na vybavenie opakovanej sťažnosti ju prideliť na prešetrenie komisii zriadenej ad hoc.
- (6) V prípade, že v rovnakej veci, v akej už bola vybavená sťažnosť iného sťažovateľa, podá sťažnosť ďalší sťažovateľ bez uvedenia nových skutočností, jeho sťažnosť sa neprešetruje. Osoba príslušná na vybavenie sťažnosti ďalšieho sťažovateľa oznámi výsledok prešetrenia pôvodnej sťažnosti ďalšiemu sťažovateľovi.

Číslo: Mp/3/2017/V5

Názov: Vybavovanie sťažnosti v ÚPV SR

Meno gestora: Ing. Elemír Murček

- (7) Opakovanú sťažnosť je úrad povinný vybaviť v lehote podľa Článku 8.
- (8) Ďalšia opakovaná sťažnosť je sťažnosť toho istého sťažovateľa podaná po opakovanej sťažnosti v tej istej veci, ak v nej sťažovateľ neuvádza nové skutočnosti. V takom prípade sa správnosť vybavenia opakovanej sťažnosti opätovne nekontroluje a zamestnanec RZÚ ďalšiu opakovanú sťažnosť odloží podľa § 6 ods. 1 písm. e) zákona o sťažnostiach, o čom sťažovateľa neupovedomí.

Článok 15

Sťažnosť proti vybavovaniu sťažnosti

- (1) Sťažnosť, v ktorej sťažovateľ vyjadruje nesúhlas s vybavovaním svojej predchádzajúcej sťažnosti je novou sťažnosťou proti postupu úradu pri vybavovaní sťažnosti.
- (2) Sťažnosť proti postupu úradu pri vybavovaní sťažnosti nie je opakovanou sťažnosťou a to ani vtedy, ak v nej sťažovateľ opakuje skutočnosti z predchádzajúcej sťažnosti.
- (3) Na vybavenie sťažnosti podľa odseku 1 je príslušný predseda úradu. Ak predchádzajúcu sťažnosť vybavil predseda úradu, na vybavenie sťažnosti podľa odseku 1 je príslušný Úrad vlády SR.
- (4) Sťažnosť podľa odseku 1 prešetrí komisia zriadená ad hoc predsedom úradu.
- (5) Sťažnosť proti vybavovaniu sťažnosti je úrad povinný vybaviť v lehote podľa Článku 8.
- (6) Ďalšia sťažnosť proti vybavovaniu sťažnosti, ktorá bola vybavená podľa odseku 1 sa odloží podľa § 6 ods. 1 písm. g) zákona o sťažnostiach, o čom zamestnanec RZÚ sťažovateľa písomne upovedomí.

Článok 16

Kontrola vybavovania sťažnosti

- (1) Kontrolu vybavovania sťažností vykonáva poverený zamestnanec kancelárie predsedu¹².
- (2) Predseda úradu je oprávnený kontrolovať, či sa plnia opatrenia prijaté na odstránenie zistených nedostatkov a príčin ich vzniku.
- (3) Za nesplnenie prijatých opatrení môže predseda úradu vyvodiť dôsledky voči príslušnému zamestnancovi a v zmysle Zákonníka práce uplatniť právnu zodpovednosť za porušenie pracovných povinností.
- (4) Predseda úradu najmenej jedenkrát ročne informuje vedenie úradu o stave na úseku vybavovania sťažností.
- (5) Úrad je povinný na požiadanie Úradu vlády SR predložiť ročnú správu o vybavovaní sťažností v stanovenom termíne a štruktúre.
- (6) So záznamami vzniknutými v súvislosti s kontrolou vybavovania sťažností a ročných správ na úseku vybavovania sťažností sa nakladá v zmysle Registratúrneho poriadku úradu.

¹² § 7 ods. 3 písm. c) zákona Národnej rady Slovenskej republiky č. 10/1996 Z. z. o kontrole v štátnej správe v znení neskorších predpisov.

Číslo: Mp/3/2017/V5
Názov: Vybavovanie sťažnosti v ÚPV SR
Meno gestora: Ing. Elemír Murček

Článok 17

Spoločné ustanovenia

- (1) Úrad je povinný poskytnúť orgánu verejnej správy príslušnému na vybavenie sťažnosti doklady, iné písomnosti, vyjadrenia, informácie, údaje potrebné na vybavovanie sťažnosti, ako aj ďalšiu nevyhnutnú súčinnosť, ak osobitný predpis¹³ neustanovuje inak. Úrad poskytne súčinnosť najneskôr do 10 pracovných dní od doručenia žiadosti o súčinnosť.
- (2) Predseda úradu je povinný vytvárať vhodné materiálne, technické a personálne podmienky na správne a včasné prešetrenie a vybavenie sťažnosti.
- (3) Podanie sťažnosti sa nesmie stať podnetom ani dôvodom na vyvodzovanie dôsledkov, ktoré by sťažovateľovi spôsobili akúkoľvek ujmu.
- (4) Trovy, ktoré v súvislosti so sťažnosťou vznikli
 - a) sťažovateľovi, znáša sťažovateľ,
 - b) úradu, znáša úrad.
- (5) 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.
- (6) Informácie z dokumentácie súvisiacej s vybavovaním sťažnosti, ktoré sú chránené alebo ku ktorým je prístup obmedzený podľa osobitného predpisu¹⁴ sa nesprístupňujú.
- (7) Na postup úradu pri vybavovaní sťažnosti sa nevzťahuje všeobecný predpis o správnom konaní¹⁵, ak nie je v zákone o sťažnostiach ustanovené inak.

Článok 18

Záverečné ustanovenia

- (1) Na sťažnosť podanú podľa § 110 ods. 1 písm. h) a § 116 zákona č. 55/2017 Z. z. o štátnej službe a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej „zákon o štátnej službe“) a na postup pri jej vybavovaní sa primerane použije tento metodický pokyn.
- (2) Činnosti súvisiace s vybavovaním sťažnosti podanej podľa zákona o štátnej službe zabezpečuje generálny tajomník služobného úradu.

¹³ Napríklad zákon č. 215/2004 Z. z. o ochrane utajovaných skutočností a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov;
zákon č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov;
§ 89 zákona č. 483/2001 Z. z. o bankách a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov;
§ 23 zákona Slovenskej národnej rady č. 511/1992 Zb. o správe daní a poplatkov a o zmenách v sústave územných finančných orgánov v znení neskorších predpisov.

¹⁴ § 8 až 12 zákona č. 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o slobode informácií) v znení neskorších predpisov.

¹⁵ Zákon č. 71/1967 Zb. o správnom konaní (správny poriadok) v znení neskorších predpisov.

Číslo: Mp/3/2017/V5
Názov: Vybavovanie sťažnosti v ÚPV SR
Meno gestora: Ing. Elemír Murček

- (3) Dokumentácia súvisiaca s vybavovaním sťažnosti zostáva uložená v príručnej registratúre zamestnanca RZÚ jeden kalendárny rok, nasledujúci po roku jej uzatvorenia, a následne ju zamestnanec RZÚ odovzdá do registratúrneho strediska úradu.
- (4) Tento metodický pokyn nadobúda účinnosť dňom jeho schválenia.
- (5) Nadobudnutím účinnosti tohto metodického pokynu sa ruší metodický pokyn č. Mp/3/2017/V4.

Podpis oprávnenej osoby:

Mgr. Matúš Medvec, MBA
predseda ÚPV SR

Prílohy: bez príloh