

Staré divadlo Karola Spišáka v Nitre, ul.7.pešieho pluku č. 1, 949 01 Nitra

Smernica

O POSTUPE PRI VYBAVOVANÍ SŤAŽNOSTÍ

Rok 2020

Staré divadlo Karola Spišáka v Nitre, ul. 7. Pešieho pluku 1, 949 01 Nitra

Riaditeľ Starého divadla Karola Spišáka v Nitre podľa § 11 ods. 1 zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov

vydáva

Smernicu O POSTUPE PRI VYBAVOVANÍ SŤAŽNOSTÍ

Článok 1 Úvodné ustanovenia

1. Táto smernica upravuje postup Starého divadla Karola Spišáka v Nitre pri prijímaní, evidovaní, prešetrovaní sťažnosti podanej SDKSvN podľa zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o sťažnostiach“).
2. Podľa zákona o sťažnostiach postupujú orgány územnej samosprávy a nimi zriadené organizácie. Riaditeľ SDKSvN je zodpovedný za dodržiavanie všeobecne záväzných právnych predpisov, ktoré súvisia s predmetom činnosti divadla.

Článok 2 Vymedzenie základných pojmov

1. Na účely tejto smernice sa sťažnosťou rozumie podanie fyzickej alebo právnickej osoby (ďalej len „sťažovateľ“) v súlade s podmienkami uvedenými v § 3 ods. 1 a ods. 2 zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach.
2. Vybavovaním sťažnosti sa rozumie súhrn úkonov, ktorými sú najmä prijímanie sťažnosti, evidencia, prešetrovanie a vybavenie sťažnosti, pričom vybavením sťažnosti sa rozumie vrátenie, odloženie sťažnosti, oznámenie výsledku prešetrenia sťažnosti alebo oznámenie výsledku prekontrolovania správnosti vybavenia predchádzajúcej sťažnosti.
3. Súčinnosťou pri prešetrovaní sťažnosti sa rozumie poskytnutie dokladov, iných písomností, vyjadrení, informácií a údajov potrebných na jej prešetrenie.
4. Negatívne vymedzenie sťažnosti (vylúčenie takých podaní, ktoré nie je možné vybaviť ako sťažnosť) a postup nakladania s takými podaniami je upravený v § 4 zákona o sťažnostiach.

Článok 3 Podávanie, prijímanie, evidencia a odloženie sťažností

1. Spôsob a forma podania, povinné náležitosti a predmet sťažnosti sú vymedzené v § 5 zákona o sťažnostiach.
2. Prijímanie sťažností podaných písomne na SDKSvN zabezpečuje finančný referent, ktorý sťažnosť zaeviduje v registratúrnom denníku sťažností. Registratúrny denník sťažností je vedený oddelene od evidencie ostatných písomností a obsahuje údaje taxatívne vymedzené § 10 ods. 1 zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach.
3. Prijímanie sťažností podaných elektronicky zabezpečuje finančný referent. V prípade, ak sú doručené priamo zamestnancom divadla, títo sú povinní informovať o tejto skutočnosti riaditeľa divadla a postúpiť sťažnosť na zaevidovanie finančnému referentovi.
4. Sťažnosť podaná v elektronickej podobe musí byť sťažovateľom autorizovaná podľa zákona č. 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len “zákon o e-

- Governmente”), to neplatí, ak sťažnosť bola odoslaná prostredníctvom prístupového miesta, ktoré vyžaduje úspešnú autentifikáciu sťažovateľa podľa zákona o e-Governmente.
5. Pri osobnom podaní sťažnosti sťažovateľom bez toho, aby sťažovateľ predložil písomné vyhotovenie sťažnosti, finančný referent sťažovateľa prijme a umožní mu, aby si sťažnosť v listinnej podobe vyhotovil. Ak sa dostaví osoba, ktorej zdravotný stav bráni, aby si sťažnosť v listinnej podobe vyhotovila sama, za túto osobu ju vyhotoví finančný referent.
 6. Ak finančný referent divadla zistí, že podanie, ktoré bolo SDKSvN doručené, je sťažnosťou, toto písomné podanie zaeviduje a bezodkladne postúpi riaditeľovi divadla.
 7. Ak zamestnanec divadla, ktorému bolo doručené podanie na meno zistí, že podanie má charakter sťažnosti, oznámi túto skutočnosť svojmu nadriadenému, ktorý zabezpečí postup podľa ods. 5.
 8. Doručenie každej písomnej sťažnosti do rúk zamestnancovi divadla je tento povinný odovzdať riaditeľovi divadla, ktorý zabezpečí ich zaevidovanie a ďalší postup pri ich vybavení. Vybavenie sťažnosti sa zaznačí do registratúrneho denníka sťažností.
 9. Podávanie sťažností sa riadi ustanovením § 5 zákona o sťažnostiach.
 10. Prijatú sťažnosť, na ktorej vybavenie nie je d i v a d l o príslušné, postúpi finančný referent po dohode s riaditeľom divadla najneskôr do desiatich pracovných dní od doručenia orgánu verejnej správy príslušnému na jej vybavenie a zároveň o tom upovedomí sťažovateľa. Organizácia nepostúpi sťažnosť podľa § 8 ods. 3 zákona o sťažnostiach.
 11. Dôvody, oprávňujúce divadlo sťažnosť odložiť, upravuje § 6 zákona o sťažnostiach.
 12. V prípade odloženia sťažnosti, subjekt, ktorému bola sťažnosť pridelená na vybavenie, vytvorí o odložení sťažnosti vnútorný záznam pre spis. Podstatnými náležitosťami záznamu o odložení sťažnosti sú: dátum doručenia sťažnosti, meno, priezvisko sťažovateľa a adresa pobytu sťažovateľa (v prípade fyzickej osoby)/ názov sťažovateľa a sídlo sťažovateľa (v prípade právnickej osoby), predmet sťažnosti, dátum pridelenia sťažnosti na prešetrenie, komu bola sťažnosť pridelená, dôvod, pre ktorý sa sťažnosť odkladá (§ 6 zákona o sťažnostiach).
 13. O odložení sťažnosti a dôvodoch jej odloženia upovedomí písomne sťažovateľa, ak tak ustanovuje zákon o sťažnostiach. SDKSvN odloží sťažnosť, ktorú sťažovateľ pred jej vybavením písomne vezme späť alebo ak sťažovateľ písomne organizácii pred vybavením sťažnosti oznámi, že na jej vybavení netrvá.
 14. V prípade, ak sťažnosť podalo viac sťažovateľov spoločne alebo ak si sťažovateľ zvolí zástupcu, ktorý v jeho mene podáva sťažnosť postupuje sa pri vybavovaní sťažnosti podľa § 5 ods. 8 a 9 zákona o sťažnostiach.

Článok 4

Oprávnenie na vybavovanie a prešetrovanie sťažností

1. Za konečné vybavenie podania, ktoré po posúdení obsahuje náležitosti sťažnosti podľa zákona o sťažnostiach, po jeho zaevidovaní v registratúrnom denníku sťažností a po jeho doručení riaditeľovi divadla, zodpovedá riaditeľ divadla, okrem prípadov uvedených v § 12 ods. 1 a ods. 2 zákona o sťažnostiach.
2. Riaditeľ divadla najmä:
 - a) zodpovedá za vybavenie sťažností, ktoré smerujú proti zamestnancom divadla a jeho priamym podriadeným,
 - b) rozhoduje o predĺžení lehoty na vybavenie sťažnosti podľa § 13 ods. 2 zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach,
 - c) rozhoduje o oprávnení na prešetrenie sťažností, ak smerujú proti zamestnancom divadla a jeho priamym podriadeným,
 - d) postupuje alebo vracia podania, ktoré nie sú sťažnosťou podľa § 4 zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach,
 - e) odkladá sťažnosti podľa zákona o sťažnostiach a upovedomuje sťažovateľa o odložení sťažnosti podľa § 4 ods. 3, § 5 ods. 5 a 6, § 6 a § 8 ods. 1, § 21 ods. 3 a 6 zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach.
3. Vedúci úsekov poverení prešetrením sťažnosti zodpovedajú predovšetkým:
 - a) za prešetrenie sťažnosti podľa § 19 zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach, na ktorej vybavenie sú písomne poverení riaditeľom divadla okrem prípadov, ktorých prešetrenie si vyhradil riaditeľ divadla,
 - b) za vyhotovenie zápisnice o prešetrení sťažnosti a oboznámenie so zápisnicou riaditeľa

- divadla alebo jeho splnomocneného zástupcu,
- c) vyhotovenie oznámenia o výsledku prešetrenia sťažnosti podľa § 20 zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach,
 - d) uloženie a sledovanie plnenia povinností vyplývajúcich z § 19 zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach.
4. Ak sťažnosť podľa zákona o sťažnostiach nemôže byť pridelená na vybavenie ani jednému vedúcemu úseku, o príslušnosti na vybavenie a prešetrenie sťažnosti rozhoduje riaditeľ divadla.
 5. Sťažnosti smerujúce proti riaditeľovi divadla sa postúpia podľa povahy predmetu sťažnosti na priame vybavenie zriaďovateľovi.
 - a) Sťažnosti smerujúce proti vedúcim úsekov vybavuje riaditeľ
 - b) Sťažnosti na zamestnancov divadla vybavuje priamy nadriadený – vedúci úseku
 - c) Pri opakovanej sťažnosti na vedúcich zamestnancov divadla (okrem riaditeľa) a ostatných zamestnancov divadla, sťažnosti vybavuje riaditeľ divadla na základe prešetrenia vymenovanej komisie.
 6. Vylúčenie zamestnanca z prešetrovania a vybavenia sťažnosti je vymedzené v § 12 zákona o sťažnostiach.
 7. Subjekt, ktorému bola sťažnosť pridelená, po konzultácii s najbližším nadriadeným určí druhého člena šetriacej skupiny (ak tento nebol určený pri pridelení sťažnosti), pripraví poverenie na šetrenie sťažnosti (vzor príloha č.1) a predloží ho na podpis riaditeľovi divadla.
 8. Subjekt príslušný na vybavenie sťažnosti je povinný bezodkladne oboznámiť toho, proti komu sťažnosť smeruje, s jej obsahom v takom rozsahu a čase, aby sa jej prešetrovanie nemohlo zmarit'. Zároveň mu umožní vyjadriť sa k sťažnosti, predkladať doklady, písomnosti, informácie a údaje potrebné na vybavovanie sťažnosti.
 9. Prešetrovaním sťažnosti sa zisťuje skutočný stav veci a jeho súlad alebo rozpor so všeobecne záväznými právnymi predpismi. Pri prešetrovaní sťažnosti je subjekt príslušný na vybavenie sťažnosti povinný postupovať v zmysle § 18 zákona o sťažnostiach.
 9. Sťažnosť je prešetrená prerokovaním zápisnice o prešetrení sťažnosti. Ak ju nemožno prerokovať, sťažnosť je prešetrená dorúčením jedného vyhotovenia zápisnice o prešetrení sťažnosti subjektu, v ktorom bola sťažnosť prešetrovaná.
 10. Subjekt príslušný na vybavenie sťažnosti vyhotovuje zápisnicu o prešetrení sťažnosti (ďalej len „zápisnica“), ktorá obsahuje najmä náležitosti určené v § 19 zákona o sťažnostiach. Vzor zápisnice tvorí prílohu č. 2 tejto smernice.
 11. Sťažnosť je vybavená odoslaním písomného oznámenia výsledku jej prešetrenia sťažovateľovi, ktoré musí obsahovať náležitosti podľa § 20 zákona o sťažnostiach.
 12. 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.

Článok 5

Lehoty na vybavenie sťažnosti

1. SDKSvN je povinné dodržať lehotu na vybavenie podľa § 13 ods. 1 zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach.
2. Ak je sťažnosť náročná na prešetrenie, riaditeľ divadla môže túto lehotu podľa § 13 ods. 2 zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach predĺžiť pred jej uplynutím o 30 pracovných dní. Návrh na predĺženie lehoty s odôvodnením predkladá príslušný vedúci úseku, v ktorého kompetencii sa sťažnosť prešetruje. Osoba zodpovedná za prešetrenie sťažnosti je povinná v súlade s § 13 ods. 2 zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach upovedomiť sťažovateľa bezodkladne, písomne, s uvedením dôvodu, prečo je predĺženie lehoty nevyhnutné.
3. Podľa § 16 ods. 4 a ods. 5 zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach lehota na vybavenie sťažnosti neplynie v čase odoslania výzvy na poskytnutie spolupráce so sťažovateľom až do jej poskytnutia. Sťažovateľ môže v odôvodnených prípadoch, ak preukáže, že lehota na poskytnutie spolupráce nie je dostatočná, písomne požiadať o jej primerané predĺženie.

Článok 6

Opakovaná sťažnosť a ďalšia opakovaná sťažnosť

1. Opakovaná sťažnosť a ďalšia opakovaná sťažnosť je sťažnosť toho istého sťažovateľa v tej istej veci, ak v nej neuvádza nové skutočnosti. Na vybavenie opakovanej sťažnosti je príslušný ten

istý poverený zamestnanec, ktorý vybavil predchádzajúcu sťažnosť. Sťažnosť nesmie byť pridelená na prešetrenie a vybavenie tomu, proti komu smeruje, ani zamestnancovi v jeho riadiacej pôsobnosti.

2. Ak bola predchádzajúca sťažnosť vybavená správne, t. j. v súlade so zákonom o sťažnostiach, riaditeľ divadla alebo ním splnomocnený zástupca túto skutočnosť oznámi sťažovateľovi s odôvodnením a poučením, že ďalšie opakované sťažnosti odloží.
3. Ak sa prekontrolovaním vybavenia predchádzajúcej sťažnosti zistí, že táto nebola vybavená správne, sťažnosť sa prešetří a vybaví.
4. Sťažnosť iného sťažovateľa v tej istej veci, ktorú divadlo už vybavilo, sa neprešetruje. Výsledok jej prešetrenia sa oznámi sťažovateľovi.
5. Opakovanú sťažnosť je divadlo povinné vybaviť v lehote podľa § 13 zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach.

Článok 7

Sťažnosť proti vybaveniu sťažnosti

1. Na vybavenie sťažnosti proti vybaveniu sťažnosti je príslušný riaditeľ divadla. Ak predchádzajúcu sťažnosť vybavil priamo riaditeľ divadla, na vybavenie sťažnosti je príslušný zriaďovateľ divadla.
2. Pri vybavovaní sťažnosti proti opakovanej sťažnosti a sťažnosti proti odloženiu sa postupuje podľa § 22 zákona č. 9/2010 Z. z. a podľa § 11 ods. 1, 2 a 5 zákona č. 9/2010 v spojení s § 12 zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach. Sťažnosť proti vybavovaniu sťažnosti musí byť vybavená v lehote podľa § 13 zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach.
3. Ďalšiu sťažnosť proti vybavovaniu sťažnosti proti postupu vybavovania predchádzajúcej sťažnosti divadlo odloží podľa § 6 ods. 1 písm. g) zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach, o čom sťažovateľa písomne upovedomí.
4. Zápisnica o prešetrení sťažnosti proti vybaveniu sťažnosti alebo proti odloženiu sťažnosti sa po jej prerokovaní založí do spisu.

Článok 8

Súčinnosť

1. Pri vybavovaní sťažnosti možno požadovať súčinnosť aj od iných osôb s ich súhlasom, ak osobitný predpis neustanovuje inak (napr. zákon č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov). Iné osoby poskytnú súčinnosť najneskôr do desiatich pracovných dní od doručenia žiadosti o súčinnosť.
2. V čase od odoslania žiadosti o poskytnutie súčinnosti do jej poskytnutia lehota na vybavenie sťažnosti neplynie. Prerušenie plynutia lehoty divadlo písomne oznámi sťažovateľovi listom odoslaným s doručenkou do vlastných rúk.
3. Pri požadovaní súčinnosti sa postupuje podľa § 17 zákona č. 9/2010 Z. z.

Článok 9

Kontrola vybavovania sťažnosti

1. Kontrolu vybavovania sťažností, ich evidencie, prijatia a plnenia opatrení na odstránenie zistených nedostatkov a uplatnenia právnej zodpovednosti na základe písomného poverenia riaditeľa divadla vykonávajú:
 - a) Vedúci úsekov poverení riaditeľom divadla,
 - b) riaditeľ divadla.

Článok 10

Uloženie sankcií

1. Voči zamestnancovi, ktorý bol poverený vybavením sťažnosti, v prípade preukázateľného nesprávneho postupu pri prešetrení sťažnosti, nedodržania lehôt na vybavenie sťažnosti ako aj neoznámenia predĺženia lehoty na vybavenie sťažovateľovi, budú vyvodené opatrenia v súlade s ustanovením Zákonníka práce.

Článok 11
Spoločné ustanovenia

1. Riaditeľ divadla vytvára vhodné materiálne, technické a personálne podmienky na správne a včasné prešetrenie a vybavenie sťažnosti.
2. Trovy, ktoré vznikli:
 - a) sťažovateľovi, znáša sťažovateľ,
 - b) divadlu, znáša divadlo.

Článok 12
Účinnosť

1. Táto smernica nadobúda účinnosť dňa 1.4.2020.
2. 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.

Nitra, dňa 30.3.2020

Mgr. art. Martin Kusenda
riaditeľ
Starého divadla Karola Spišáka v Nitre

Príloha č.1

POVERENIE

V zmysle zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov poverujem zamestnancov Starého divadla Karola Spišáka v Nitre, ul. 7. pešieho pluku 1, 949 01 Nitra:

.....xy,

.....xy

na prešetrenie sťažnosti doručenej dňa Starému divadlu Karola Spišáka v Nitre, ul. 7. pešieho pluku 1, 949 01 Nitra voči, obsahom ktorej je

Šetrenie sťažnosti bude vykonané v dňoch v..... .

Záveru budú spracované do

Mgr. art. Martin Kusenda
riaditeľ SDKSvN

Z á p i s n i c a
o prešetrení sťažnosti

- sťažovateľ:

meno, priezvisko, adresa pobytu pri FO; názov a sídlo PO, meno a priezvisko osoby oprávnenej za PO

konat'

- predmet sťažnosti:

označenie orgánu verejnej správy, v ktorom sa sťažnosť prešetrovala: uviesť orgán alebo zamestnanca, na ktorý sa sťažovateľ sťažuje CS CZ sťažnosti

Obdobie prešetrovania sťažnosti:

Sťažnosť prešetrili:

1 (meno, priezvisko, funkcia, úsek)

Na prešetrenie sťažnosti bol(-i) prizvaný(-í):

..... (meno, priezvisko, funkcia)

Sťažnosť obsahuje tieto časti:

1.

2. a pod.

Pri prešetrovaní jednotlivých častí sťažnosti sa zistili tieto skutočnosti:

K bodu č.1: Stručne sa uvedie skutočný zistený stav s odvolaním sa na prekontrolované doklady, údaje, vyjadrenia zodpovedných zamestnancov, právne predpisy týkajúce sa príslušnej veci. Ďalej sa vymedzí osobná zodpovednosť zamestnanca, resp. zamestnancov za zistené nedostatky. Na základe zistení sa v závere tohto bodu uvedie stanovisko, či je tento bod sťažnosti opodstatnený alebo neopodstatnený, resp. to, že nebolo možné metódami a formami kontroly overiť skutočný stav.

Časť 1 je opodstatnená/ neopodstatnená.

K bodu č.2: detto
pod.

Na základe zistených nedostatkov (vedúci orgánu verejnej správy, v ktorom sa sťažnosť prešetrovala) je povinný:

1. prijať opatrenia na odstránenie zistených nedostatkov a príčin ich vzniku v lehote do.....
2. určiť osobu zodpovednú za zistené nedostatky
3. predložiť prijaté opatrenia (označenie subjektu, ktorý vybavoval sťažnosť) v lehote do.....
4. predložiť..... (označenie subjektu, ktorý vybavoval sťažnosť) správu o splnení opatrení a

uplatnení právnej zodpovednosti v lehote do

5. povinnosť oznámiť sťažovateľovi prijaté opatrenia v lehote do (ak nie je totožnosť sťažovateľa utajená, ak je, oznámenie sa uskutoční prostredníctvom prešetrujúceho orgánu)

Zápisnica vyhotovená v dňa

Sťažnosť prešetrili:

1. meno, priezvisko,
funkcia 2.

Obsah zápisnice bol prerokovaný dňa s meno, priezvisko, funkcia, podpis. (§ 18 ods. 4 zákona o sťažnostiach)

- A. Námietky k obsahu zápisnice:
(treba uviesť meno, priezvisko, obsah námietky)
- B. Zápisnicu odmietol podpísať I odmietol sa oboznámiť s jej obsahom I odmietol splniť povinnosti uvedené v nej: (treba uviesť meno, priezvisko, dôvod)

S obsahom zápisnice bol oboznámený:

1. meno, priezvisko, funkcia

Dňa podpis

Osoby podpisujúce túto zápisnicu svojím podpisom zároveň potvrdzujú, že si vzájomne odovzdali a prevzali všetky doklady, ktoré boli poskytnuté v rámci prešetrovania tejto sťažnosti.

Zápisnica bola vypracovaná v.....vyhotoveniach.