

## **Smernica Divadelného ústavu o vybavovaní sťažností a petícií**

Riaditeľka Divadelného ústavu v Bratislave (ďalej len „riaditeľka“) podľa čl. XI bodov 1 - 3 Pracovného poriadku Divadelného ústavu zo dňa 23. júla 2012 a podľa čl. 18 Kolektívnej zmluvy medzi Divadelným ústavom a Základnou organizáciou SLOVES DÚ zo dňa 17. 4. 2012 v ich platnom znení a v súlade so zákonom č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov a zákonom č. 85/1990 Zb. o petičnom práve v znení zákona č. 242/1998 Z. z. vydáva túto smernicu:

### **Úvodné ustanovenia**

#### **Čl. 1**

##### **Predmet úpravy**

(1) Táto smernica upravuje postup pri vybavovaní t. j. prijímaní, evidovaní, prešetrovaní a písomnom oznámení o výsledku prešetrovania sťažností a petícií fyzických osôb a právnických osôb podaných na Divadelný ústav v Bratislave (ďalej len „DÚ“) ako organizáciu v zriaďovateľskej pôsobnosti Ministerstva kultúry Slovenskej republiky.

(2) Táto smernica sa nevzťahuje na vybavovanie sťažností podaných štátnymi zamestnancami vo veciach vykonávania štátnej služby podľa osobitného predpisu.<sup>1)</sup>

### **Sťažnosti**

#### **Čl. 2**

##### **Základné pojmy**

(1) Sťažnosť je podanie fyzickej osoby alebo právnickej osoby (ďalej len „sťažovateľ“), ktorým

- a) sa domáha ochrany svojich práv alebo právom chránených záujmov, o ktorých sa domnieva, že boli porušené činnosťou alebo nečinnosťou orgánu verejnej správy,
- b) poukazuje na konkrétne nedostatky, najmä na porušenie právnych predpisov, ktorých odstránenie je v pôsobnosti orgánu verejnej správy.

(2) Sťažnosťou nie je podanie, ktoré má charakter dopytu, vyjadrenia názoru, žiadosti, podnetu alebo návrhu a v ktorom nie je jednoznačne vyjadrené ochrany, akého práva alebo právom chráneného záujmu sa osoba domáha; podanie poukazujúce na nedostatky činnosti DÚ, ktorých odstránenie a vybavenie je upravené iným právnym predpisom alebo podanie je sťažnosťou podľa osobitného predpisu, resp. smeruje proti rozhodnutiu DÚ v konaní podľa iného právneho predpisu.

---

<sup>1)</sup> Zákon č. 400/2009 Z. z. o štátnej službe v znení neskorších predpisov.

(3) Prešetrovanie sťažnosti je činnosť, pri ktorej sa zisťuje skutočný stav veci a jeho súlad alebo rozpor so všeobecne záväznými právnymi predpismi, vnútornými predpismi ako aj príčiny vzniku zistených nedostatkov a ich následky, vrátane osoby, ktorá je zodpovedná za ich vznik.

(4) Vybavenie sťažnosti je súhrn úkonov od prijatia a zaevidovania sťažnosti na Oddelení riaditeľky DÚ, jej prešetrovanie, oboznámenie sa s obsahom sťažnosti, vyhotovenia zápisnice o prešetrovaní sťažnosti, oboznámenie zúčastnených s obsahom zápisnice, až po odoslanie oznámenia o výsledku prešetrovania sťažnosti sťažovateľovi.

### **Čl. 3**

#### **Základné zásady pri vybavovaní sťažnosti**

(1) Pri prešetrovaní sťažnosti sa vychádza z jej predmetu bez ohľadu na to, kto ju podal a proti komu smeruje.

(2) Podanie sťažnosti sa nesmie stať podnetom ani dôvodom na vyvodzovanie dôsledkov, ktoré by sťažovateľovi spôsobili akúkoľvek ujmu.

(3) Zamestnanci Divadelného ústavu sú povinní zachovávať mlčanlivosť o skutočnostiach, ktoré sa dozvedeli pri prešetrovaní alebo vybavovaní sťažnosti.

(4) Každý zúčastnený na vybavovaní sťažnosti, komu je sťažovateľova totožnosť známa, je povinný o nej zachovať mlčanlivosť, ak o to sťažovateľ požiadal. V takomto prípade sa pri prešetrovaní postupuje len na základe jej odpisu, resp. jej kópie bez uvedenia údajov, ktoré by umožnili identifikáciu sťažovateľa.

(5) Sťažnosť nesmie vybavovať ani prešetrovať osoba, proti ktorej sťažnosť smeruje ani osoba, ktorá je podriadená tejto osobe. Sťažnosť nesmie vybavovať ani prešetrovať osoba, ktorá sa zúčastnila ako zamestnanec orgánu verejnej správy príslušného na vybavenie sťažnosti alebo ako zamestnanec iného orgánu verejnej správy na činnosti, ktorá je predmetom sťažnosti, a osoba, o ktorej nezaujatosti možno mať pochybnosti vzhľadom na jej pomer k sťažovateľovi, jeho zástupcovi, k zamestnancovi orgánu verejnej správy, proti ktorému sťažnosť smeruje, alebo k predmetu sťažnosti.

### **Čl. 4**

#### **Prijímanie sťažnosti**

(1) Prijímanie písomných, ústnych, telefaxových a elektronických sťažností zabezpečuje Oddelenie riaditeľky DÚ. Sťažnosť musí obsahovať meno, priezvisko, adresu trvalého alebo prechodného pobytu sťažovateľa. Ak sťažnosť podáva právnická osoba, uvedie svoj názov a sídlo, meno a priezvisko osoby oprávnenej konať v jej mene.

(2) O ústnej sťažnosti, ktorú nemožno vybaviť ihneď pri jej podaní, sa vyhotoví záznam, ktorý sa sťažovateľovi predloží na prečítanie a podpis. Na požiadanie sťažovateľa sa mu vydá rovnopis záznamu. DÚ nie je povinný záznam vyhotoviť, ak

s ním sťažovateľ pri ústnom podávaní sťažnosti nespolupracuje, alebo ak sa domáha činnosti, ktorá je v rozpore s právnymi predpismi.

(3) Sťažnosť podaná telefaxom alebo elektronickou poštou sa považuje za písomnú vtedy, ak ju sťažovateľ do piatich pracovných od jej podania písomne potvrdí podpisom, inak sa sťažnosť odloží a lehota na jej vybavenie začína plynúť až nasledujúci deň po dni doručenia písomného potvrdenia. Sťažnosť podaná elektronickou poštou so zaručeným elektronickým podpisom sa považuje za písomnú sťažnosť.

(4) Ak iné vedúce pracoviská Divadelného ústavu zistia, že podanie, ktoré im bolo doručené, je sťažnosťou, môžu takúto sťažnosť, oznámenie a podnet v súlade s bodom 3 Čl. 2 tejto smernice prijať, postúpia ju však na vybavenie Oddeleniu riaditeľky DÚ.

(5) Ak zamestnanec Divadelného ústavu zistí, že zásielka, ktorá mu bola doručená na meno, má charakter sťažnosti bezodkladne odstúpi túto zásielku Oddeleniu riaditeľky DÚ. Ak bola sťažnosť doručená zamestnancovi elektronickou poštou je povinný takúto sťažnosť vytlačiť a v tejto podobe ju bezodkladne odstúpiť Oddeleniu riaditeľky DÚ.

## **Čl. 5 Evidovanie sťažností**

Centrálnu evidenciu sťažností doručených na Divadelný ústav vedie Oddelenie riaditeľky DÚ. Centrálna evidencia sťažností obsahuje údaje ustanovené osobitným predpisom.<sup>2)</sup>

## **Čl. 6 Príslušnosť na vybavovanie sťažností**

(1) Na vybavovanie sťažností je príslušná riaditeľka DÚ. Vedúcim zamestnancom s delegovanou právomocou na vybavovanie sťažností je vedúca Oddelenia riaditeľky DÚ.

(2) Vybavenie sťažnosti zabezpečuje Oddelenie riaditeľky DÚ v súčinnosti s príslušnými oddeleniami DÚ.

(3) Sťažnosť, na ktorej vybavenie alebo prešetrenie nie je Divadelný ústav príslušný, odstúpi Oddelenie riaditeľky DÚ bezodkladne orgánu verejnej správy príslušnému na vybavenie a zároveň upovedomí o tom sťažovateľa.

(4) Sťažnosti smerujúce proti riaditeľke Divadelného ústavu odstúpi Oddelenie riaditeľky DÚ na vybavenie Ministerstvu kultúry Slovenskej republiky.

---

<sup>2)</sup> § 10 zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach.

## **Čl. 7**

### **Vybavovanie sťažností**

(1) Sťažnosť sa vybavuje v lehote ustanovenej osobitným predpisom.<sup>3)</sup> O predĺžení lehoty na vybavenie sťažnosti rozhoduje v prípadoch náročných na prešetrenie sťažnosti riaditeľka DÚ. Sťažovateľa o predĺžení lehoty na vybavenie sťažnosti a o dôvodoch predĺženia bezodkladne písomne upovedomí Oddelenie riaditeľky DÚ.

(2) Jednotlivé oddelenia DÚ sú na požiadanie povinné v rámci vybavovania sťažnosti poskytnúť doklady, vyjadrenia, informácie ako aj ďalšiu súčinnosť potrebnú na vybavenie sťažnosti.

(3) Opakovanú sťažnosť, ktorú pôvodne vybavovalo Oddelenie riaditeľky DÚ, odovzdá Oddelenie riaditeľky DÚ po zaevidovaní riaditeľke DÚ, ktorá rozhodne o tom, kto prekontroluje, či pôvodná sťažnosť bola správne vybavená. Oznámenie o vybavení opakovanej sťažnosti podpisuje riaditeľka DÚ.

(4) Pri opakovanej sťažnosti sa preverí správnosť a úplnosť vybavenia pôvodnej sťažnosti. V prípade zistenia nových skutočností, ktoré neboli z objektívnych dôvodov k dispozícii pri vybavovaní pôvodnej sťažnosti, sa vykoná došetrenie a sťažovateľovi sa táto skutočnosť spoločne so záverom prešetrenia oznámi.

## **Čl. 8**

### **Kontrola vybavovania sťažností**

(1) Kontrolu vybavovania sťažností vykonáva riaditeľka DÚ alebo ňou poverená osoba.

(2) Odbor rezortnej kontroly sleduje vyvodenie dôsledkov voči osobám zodpovedným za nedostatky zistené pri vybavovaní sťažností a kontroluje plnenie opatrení prijatých na odstránenie nedostatkov a príčin ich vzniku.

## **Čl. 9**

### **Poriadková pokuta**

(1) Za marenie prešetrovania sťažnosti alebo za nesplnenie povinností uvedených v zákone o sťažnostiach možno uložiť poriadkovú pokutu do výšky 650,-€. Poriadkovú pokutu možno uložiť aj opakovane, ak povinnosť nebola splnená v určenom termíne, najviac však do 6.500 €.

(2) O uložení poriadkovej pokuty rozhoduje orgán verejnej správy príslušný na vybavovanie sťažností.

---

<sup>3)</sup> § 13 zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach.

## **Petície**

### **Čl. 10**

(1) Na prijímanie, evidovanie, vybavenie a kontrolu vybavovania petícií sa primerane použijú ustanovenia zákona o sťažnostiach a ustanovenia tejto smernice o sťažnostiach.

(2) Petícia musí byť písomná, označená slovom petícia a musí obsahovať predmet verejného alebo iného spoločného záujmu a údaje o každej osobe, ktorá petíciu zostavila alebo osoby, ktorá je určená na styk s orgánom verejnej správy; meno, priezvisko a úplnú adresu trvalého pobytu. Ak petíciu podáva petičný výbor, uvedú sa údaje o každom jeho členovi a o osobe oprávnenej zastupovať výbor.

(3) Centrálnu evidenciu petícií doručených na DÚ vedie Oddeleniu riaditeľky DÚ. Centrálna evidencia petícií obsahuje údaje potrebné na kontrolu vybavovania petícií.

(4) Ak ide o ďalšiu petíciu v tej istej veci, Oddelenie riaditeľky DÚ oznámi stanovisko a výsledok vybavenia pôvodnej petície tomu, kto ďalšiu petíciu podal.

## **Spoločné ustanovenia**

### **Čl. 11**

(1) Oddelenie riaditeľky DÚ vypracúva podklady pre ročnú správu o vybavovaní sťažností a petícií pre Odbor rezortnej kontroly Ministerstva kultúry Slovenskej republiky. Na tento účel je Odbor rezortnej kontroly oprávnený vyžadovať od organizácií v zriaďovateľskej pôsobnosti Ministerstva kultúry Slovenskej republiky potrebné podklady a súčinnosť.

(2) Správu o vybavovaní sťažností a petícií za predchádzajúci rok predkladá Odbor rezortnej kontroly Ministerstva kultúry Slovenskej republiky Úradu vlády Slovenskej republiky.

## **Záverečné ustanovenia**

### **Čl. 12**

(1) Táto smernica nadobúda účinnosť 1. augusta 2012.

V Bratislave dňa 27. 7. 2012

Mgr. art. Vladislava Fekete, ArtD.  
riaditeľka Divadelného ústavu

