

## **Štátna filharmónia Košice, Dom umenia, Moyzesova 66, 040 01 Košice**

V súlade s ustanovením § 11 ods. 1 zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach v znení neskorších právnych predpisov (ďalej len „**Zákon o sťažnostiach**“) vydávam tento vnútorný predpis

č. 2/2020

### **Smernica o vybavovaní sťažností**

#### **Článok 1**

##### **Úvodné ustanovenia**

1. Predmetom tejto smernice je úprava postupu pri prijímaní, evidencii, prešetrovaní a vybavení sťažnosti (ďalej spolu aj ako „**vybavovanie sťažností**“) v Štátnej filharmónii Košice ako orgánu verejnej správy (ďalej aj ako „**orgán verejnej správy**“).
2. Účelom vydania tejto smernice je zabezpečiť jednotný postup zamestnancov pri vybavovaní sťažností.
3. Táto smernica je záväzná pre každú osobu, ktorá:
  - a) je v pracovno-právnom vzťahu so Štátnou filharmóniou Košice,
  - b) spolupracuje so Štátnou filharmóniou Košice, pokiaľ jej povinnosti súvisia s vybavovaním sťažností doručených Štátnej filharmónii Košice, a to bez ohľadu na právny vzťah, na základe ktorého spolupracuje so Štátnou filharmóniou Košice, (ďalej len „**Zamestnanec**“).
4. Úsek riaditeľa zabezpečí zverejnenie tejto smernice jej pridaním k ostatným aktuálne platným vnútorným predpisom a oboznámenie všetkých Zamestnancov s touto smernicou prostredníctvom správy elektronickej pošty alebo prostredníctvom porád jednotlivých organizačných útvarov zamestnávateľa. Jedno originálne vyhotovenie tejto smernice je uložené na sekretariáte a jedno originálne vyhotovenie tejto smernice je uložené na Referáte práva a verejného obstarávania. Vedúci Zamestnanci sú povinní overiť u svojich podriadených Zamestnancov oboznámenie sa so znením tejto smernice.

#### **Článok 2**

##### **Podávanie a prijímanie sťažností**

1. Sťažnosťou 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 (ďalej len „**činnosť**“) 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:
  - a) má charakter dopytu, vyjadrenia, názoru, žiadosti, podnetu alebo návrhu,
  - b) poukazuje na konkrétne nedostatky v činnosti orgánu verejnej správy, ktorých odstránenie alebo vybavenie je upravené osobitným predpisom,
  - c) je sťažnosťou podľa osobitného predpisu,

- d) smeruje proti rozhodnutiu orgánu verejnej správy vydanému v konaní podľa osobitného predpisu,
  - e) smeruje proti záverom kontroly, auditu, dohľadu, dozoru alebo inšpekcie podľa osobitného predpisu alebo
  - f) obsahuje utajované skutočnosti alebo z obsahu ktorého je zrejmé, že jeho vybavením ako sťažnosti podľa tohto zákona by došlo k ohrozeniu utajovaných skutočností podľa osobitného predpisu.
3. Sťažnosť musí byť písomná a možno ju podať v listinnej podobe alebo v elektronickej podobe.
  4. 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 v listinnej podobe musí obsahovať vlastnoručný podpis sťažovateľa. Ak je sťažovateľovi možné doručiť písomnosti podľa Zákona o sťažnostiach v elektronickej podobe, sťažnosť môže obsahovať aj adresu sťažovateľa na takéto doručenie.
  5. Sťažnosť musí byť čitateľná a zrozumiteľná. Musí z nej byť jednoznačné proti komu smeruje, na aké nedostatky poukazuje a čoho sa sťažovateľ domáha (ďalej len „**predmet sťažnosti**“).
  6. Sťažnosť podaná v elektronickej podobe musí byť sťažovateľom autorizovaná podľa osobitného predpisu; to neplatí, ak sťažnosť bola odoslaná prostredníctvom prístupového miesta, ktoré vyžaduje úspešnú autentifikáciu sťažovateľa.
  7. Ak sťažnosť podaná v elektronickej podobe nie je autorizovaná podľa osobitného predpisu ani odoslaná prostredníctvom prístupového miesta, ktoré vyžaduje úspešnú autentifikáciu sťažovateľa, sťažovateľ ju musí do piatich pracovných dní od jej podania potvrdiť, a to vlastnoručným podpisom, jej autorizáciou podľa osobitného predpisu alebo jej odoslaním prostredníctvom prístupového miesta, ktoré vyžaduje úspešnú autentifikáciu sťažovateľa, inak sa sťažnosť odloží. O odložení sťažnosti a dôvodoch jej odloženia orgán verejnej správy písomne upovedomí sťažovateľa do 15 pracovných dní od odloženia. Sťažovateľom sa na účely odsekov 6 a 7 tohto článku smernice rozumie aj osoba oprávnená konať v mene právnickej osoby. Lehota na vybavenie sťažnosti začína plynúť prvým pracovným dňom nasledujúcim po dni doručenia potvrdenia sťažnosti. Ak potvrdenie sťažnosti obsahuje iné údaje ako sťažnosť podaná v elektronickej podobe, orgán verejnej správy sťažnosť podanú v elektronickej podobe odloží.
  8. Ak sťažnosť neobsahuje náležitosti podľa odseku 4 tohto článku smernice a ak ide o sťažnosť podanú v elektronickej podobe aj podľa odseku 6 alebo odseku 7 tohto článku smernice, orgán verejnej správy ju odloží.
  9. Ak sa sťažovateľ dostaví na orgán verejnej správy osobne podať sťažnosť, ktorú nemá vyhotovenú písomne podľa odseku 3 tohto článku smernice, orgán verejnej správy sťažovateľa prijme a umožní mu, aby si sťažnosť v listinnej podobe vyhotovil. Ak sa na orgán verejnej správy dostaví osoba, ktorej zdravotný stav bráni, aby si sťažnosť v listinnej podobe vyhotovila sama, za túto osobu ju vyhotoví zamestnanec orgánu verejnej správy. Povinnosť sťažovateľa uviesť náležitosti sťažnosti podľa odsekov 4 a 5 tohto článku smernice tým nie je dotknutá.
  10. Písomnosti súvisiace s vybavovaním sťažnosti, ktorú podalo viac sťažovateľov spoločne a nie je v nej určené, komu z nich sa majú doručovať, orgán verejnej správy zašle sťažovateľovi, ktorý ako prvý uvádza údaje podľa odseku 4 tohto článku smernice.
  11. Ak si sťažovateľ zvolí zástupcu, ktorý v jeho mene podáva sťažnosť, súčasťou sťažnosti musí byť písomné splnomocnenie s osvedčeným podpisom (ďalej len „**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 predpisu. Ak zástupca k sťažnosti splnomocnenie nepriloží, orgán verejnej správy sťažnosť odloží. Povinnosť priloženia splnomocnenia sa nevzťahuje na zastupovanie sťažovateľa advokátom podľa osobitného predpisu.
12. Sťažnosť adresovaná zamestnancovi alebo vedúcemu orgánu verejnej správy je sťažnosťou podanou orgánu verejnej správy.
  13. Sťažnosť podľa tohto článku smernice zaeviduje osoba poverená preberaním pošty:
    - a) v registratúre, pričom dané podanie označí ako „došlá pošta“ a
    - b) v Centrálnnej evidencii sťažností, ktorá obsahuje najmä tieto údaje:
      - dátum doručenia a dátum zapísania sťažnosti, opakovanej sťažnosti a ďalšej opakovanej sťažnosti,
      - údaje podľa odseku 4 tohto článku smernice,
      - predmet sťažnosti,
      - dátum pridelenia sťažnosti na vybavovanie a komu bola pridelená,
      - výsledok prešetrenia sťažnosti,
      - prijaté opatrenia a termíny ich splnenia,
      - dátum vybavenia sťažnosti, opakovanej sťažnosti alebo odloženia ďalšej opakovanej sťažnosti,
      - výsledok prekontrolovania predchádzajúcej sťažnosti alebo prešetrenia opakovanej sťažnosti,
      - dátum postúpenia sťažnosti orgánu príslušnému na jej vybavenie,
      - dôvody, pre ktoré orgán verejnej správy sťažnosť odložil,
      - poznámku.
  14. Po zaevidovaní sťažnosti sekretár riaditeľa/správca registratúry založí sťažnostný spis obsahujúci sťažnosť. Číslo spisu prideli systém správy registratúry. Následne sekretár riaditeľa/správca registratúry sťažnostný spis odovzdá riaditeľovi. Sťažnosť nesmie byť pridelená na vybavenie skôr, ako bola zaevidovaná podľa tohto odseku tohto článku smernice.
  15. Sekretár riaditeľa/správca registratúry, Určený zamestnanec a Zamestnanec podľa odseku 2 článku 4 tejto smernice a odseku 3 článku 5 tejto smernice sú povinní vykonať opatrenia proti úniku informácií zo sťažnostného spisu.
  16. Každý Zamestnanec, ktorý pozná obsah sťažnosti, je povinný o nej a jej obsahu zachovávať mlčanlivosť voči ostatným Zamestnancom, ako aj tretím osobám, pokiaľ tento Zamestnanec nebol podľa odseku 1 článku 3 tejto smernice určený riaditeľom, aby sťažnosť v súlade so Zákom o sťažnostiach vybavil.

### Článok 3 Vybavovanie sťažností

1. Riaditeľ s prihliadnutím na obsah sťažnosti určí, ktorý Zamestnanec je povinný sťažnosť vybaviť (ďalej len „**Určený zamestnanec**“). Sťažnosť nesmie byť pridelená na prešetrovanie a vybavenie tomu, proti komu smeruje, ani Zamestnancovi v jeho riadiacej pôsobnosti. Z prešetrovania a vybavenia sťažnosti je vylúčený aj:
  - a) Zamestnanec, ak sa zúčastnil na činnosti, ktorá je predmetom sťažnosti,
  - b) zamestnanec iného orgánu verejnej správy a osoba, ak sa zúčastnila na činnosti, ktorá je predmetom sťažnosti,
  - c) ten, o koho nepredpojatosti možno mať pochybnosti vzhľadom na jeho vzťah k sťažovateľovi, jeho zástupcovi, k Zamestnancovi, proti ktorému sťažnosť smeruje, alebo k predmetu sťažnosti.
2. Štátna filharmónia Košice je povinná sťažnosť vybaviť do 60 pracovných dní.

3. Ak je sťažnosť náročná na prešetrenie, môže riaditeľ alebo ním splnomocnený zástupca lehotu podľa odseku 2 tohto článku smernice predĺžiť pred jej uplynutím o 30 pracovných dní. Lehotu nemôže predĺžiť splnomocnený zástupca, ktorý sťažnosť prešetruje. Štátna filharmónia Košice oznámi predĺženie lehoty sťažovateľovi bezodkladne, písomne, s uvedením dôvodu, prečo je predĺženie lehoty nevyhnutné.
4. Lehota na vybavenie sťažnosti začína plynúť prvým pracovným dňom nasledujúcim po dni jej doručenia Štátnej filharmónii Košice; v prípade sporu o príslušnosť lehota na vybavenie sťažnosti začína plynúť prvým pracovným dňom nasledujúcim po dni doručenia rozhodnutia vydaného podľa Zákona o sťažnostiach.
5. Určený zamestnanec je povinný 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.
6. 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.
7. Pri prešetrovaní sťažnosti sa vychádza z jej predmetu, bez ohľadu na sťažovateľa a toho, proti komu sťažnosť smeruje. 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. Ak nemožno sťažnosť alebo jej časť prešetriť, Štátna filharmónia Košice to uvedie v zápisnici o prešetrení sťažnosti a oznámi to sťažovateľovi.
8. Sťažnosť je prešetrená prerokovaním zápisnice o prešetrení sťažnosti. Ak ju nemožno prerokovať, sťažnosť je prešetrená dorúčením jedného vyhotovenia zápisnice o prešetrení sťažnosti orgánu verejnej správy, v ktorom bola sťažnosť prešetrovaná.
9. Sťažnosť je vybavená odoslaním písomného oznámenia výsledku jej prešetrovania sťažovateľovi. V oznámení sa uvedie, či je sťažnosť opodstatnená alebo neopodstatnená. Oznámenie musí obsahovať odôvodnenie výsledku prešetrovania sťažnosti, ktoré vychádza zo zápisnice. Ak je sťažnosť opodstatnená, v oznámení sa uvedie, že orgánu verejnej správy, v ktorom sa sťažnosť prešetrovala, boli uložené povinnosti podľa Zákona o sťažnostiach.
10. Za správne a včasné vybavenie sťažnosti v lehotách a spôsobom podľa Zákona o sťažnostiach zodpovedá Určený zamestnanec. Oznámenie o výsledku prešetrovania sťažnosti je potrebné odoslať sťažovateľovi najneskôr v posledný deň lehoty na vybavenie sťažnosti podľa odseku 2 alebo 3 tohto článku smernice.
11. Určený zamestnanec pri vybavovaní sťažnosti zabezpečí chronologické usporiadanie a očíslovanie všetkých písomností v sťažnostnom spise a vyhotoví zoznam týchto písomností. Po vybavení sťažnosti Určený zamestnanec odovzdá sťažnostný spis do registratúrneho strediska. Pred odovzdaním sťažnostného spisu z neho Určený zamestnanec vyradí všetky nadbytočné písomnosti.
12. Sekretár riaditeľa/správca registratúry pri preberaní sťažnostného spisu od Určeného zamestnanca skontroluje, či súhlasí počet ukladaných listov so zoznamom písomností. Zhodu podľa predchádzajúcej vety tohto odseku tohto článku smernice Sekretár riaditeľa/správca registratúry potvrdí v Centrálnej evidencii sťažností v časti „Poznámka“ svojím podpisom.

#### Článok 4

##### 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. Pokiaľ riaditeľ neurčí inak, opakovanú sťažnosť vybaví priamy nadriadený Určeného zamestnanca, ktorý prekontroluje správnosť vybavenia predchádzajúcej sťažnosti, o čom vyhotoví záznam. Na tohto Zamestnanca sa primerane vzťahujú odseky 10 až 12 článku 3 tejto smernice. Pri vyhotovení záznamu postupuje primerane podľa Zákona o sťažnostiach a tejto smernice.
3. Ak bola predchádzajúca sťažnosť vybavená správne, Zamestnanec podľa odseku 2 tohto článku smernice túto skutočnosť oznámi sťažovateľovi s odôvodnením a poučením, že ďalšie opakované sťažnosti odloží.
4. Ak sa prekontrolovaním vybavenia predchádzajúcej sťažnosti zistí, že nebola vybavená správne, Zamestnanec podľa odseku 2 tohto článku smernice opakovanú sťažnosť prešetrí a vybaví.
5. Sťažnosť iného sťažovateľa v tej istej veci, ktorú orgán verejnej správy už vybavil, sa neprešetruje. Výsledok prešetrovania takejto sťažnosti sa oznámi sťažovateľovi.
6. Opakovanú sťažnosť je orgán verejnej správy povinný vybaviť v lehote podľa odseku 2 alebo 3 článku 3 tejto smernice.
7. Ďalšia opakovaná sťažnosť je sťažnosť toho istého sťažovateľa podaná po opakovanej sťažnosti v tej istej veci, ak v nej sťažovateľ neuvádza nové skutočnosti. Správnosť vybavenia opakovanej sťažnosti orgán verejnej správy opätovne neprekontroluje a ďalšiu opakovanú sťažnosť odloží, o čom sťažovateľa neupovedomí.

## **Článok 5**

### **Sťažnosť proti vybavovaniu sťažnosti**

1. Sťažnosť, v ktorej sťažovateľ vyjadruje nesúhlas s vybavovaním svojej predchádzajúcej sťažnosti je novou sťažnosťou proti postupu orgánu verejnej správy pri vybavovaní sťažnosti.
2. Sťažnosť proti postupu orgánu verejnej správy pri vybavovaní sťažnosti nie je opakovanou sťažnosťou, a to ani vtedy, ak v nej sťažovateľ opakuje skutočnosti z predchádzajúcej sťažnosti.
3. Sťažnosť podľa odseku 1 tohto článku smernice vybaví riaditeľ alebo ním splnomocnený zástupca, ak to nie je v rozpore s odsekom 1 článku 3 tejto smernice. Ak predchádzajúcu sťažnosť vybavil riaditeľ, na vybavenie sťažnosti podľa odseku 1 tohto článku smernice je príslušný najbližší nadriadený orgán. Ak takýto orgán nie je, v oblasti štátnej správy je príslušný ústredný orgán štátnej správy pre kontrolu vybavovania sťažností. Ak sťažnosť vybavil vedúci ústredného orgánu štátnej správy pre kontrolu vybavovania sťažností, sťažnosť smerujúca proti vybavovaniu takejto sťažnosti sa odloží.
4. Sťažnosť proti vybavovaniu sťažnosti je orgán verejnej správy povinný vybaviť v lehote podľa odseku 2 alebo 3 článku 3 tejto smernice.

## **Článok 6**

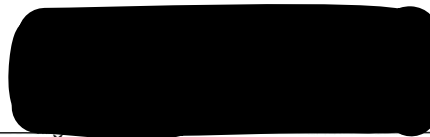
### **Anonymné podanie**

1. Anonymné podanie označené ako sťažnosť, ktoré bolo Štátnej filharmónii Košice doručené, sa neeviduje v Centrálnnej evidencii sťažností, ani sa mu nepridružuje evidenčné číslo podľa odseku 14 článku 2 tejto smernice, ale eviduje sa len v denníku záznamov, pričom dané podanie sekretariát riaditeľa označí ako „došlá pošta“ a odovzdá ho riaditeľovi.
2. Ak podanie obsahuje závažné skutočnosti, môže riaditeľ napriek odloženiu podania rozhodnúť o preverení skutočností obsiahnutých v podaní označenom ako sťažnosť.

**Článok 7**  
**Záverečné ustanovenia**

Táto smernica nadobúda platnosť a účinnosť dňom jej podpisu riaditeľom.

V Košiciach, dňa 15. januára 2020



---

**Štátna filharmónia Košice,**  
**príspevková organizácia**  
Mgr. Lucia Potokárová,  
riaditeľka

