

Štátne divadlo Košice	Názov smernice: Smernica o sťažnostiach	Číslo smernice: 8/2015
--------------------------	--	---------------------------

## ŠTÁTNE DIVADLO KOŠICE

### Smernica č. 8 O SŤAŽNOSTIACH

#### Článok I

#### Predmet úpravy a úvodné ustanovenia

Táto smernica upravuje postup Štátneho divadla Košice (ďalej len „ŠDK“) pri podávaní, prijímaní, evidovaní, prešetrovaní a písomnom oznámení výsledku prešetrovania sťažnosti alebo prekontrolovania sťažnosti.

#### Článok II

#### Výklad niektorých pojmov a všeobecné ustanovenia

(1) **Sťažnosť** je podanie fyzickej osoby alebo právnickej osoby (ďalej len „sťažovateľ“), ktorým sa osoba domáha ochrany svojich práv alebo právom chránených záujmov, o ktorých sa domnieva, že boli porušené činnosťou alebo nečinnosťou (ďalej len „činnosť“) ŠDK, alebo ktorou osoba poukazuje na konkrétne nedostatky, najmä na porušenie právnych predpisov.

(1) **Opakovaná sťažnosť** a **ďalšia opakovaná sťažnosť** je sťažnosť toho istého sťažovateľa, v tej istej veci, ak v nej neuvádza nové skutočnosti.

(2) **Podanie** sa posudzuje podľa obsahu.

(3) Za sťažnosť sa nepovažuje podanie, ktoré 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.

(4) ŠDK podanie označené ako sťažnosť vráti tomu, kto ho podal, bezodkladne po tom, čo zistí, že ho nie je možné označiť za sťažnosť a to do 30 pracovných dní od jeho doručenia, s uvedením dôvodu.

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

(6) Informácie, ktoré obsahuje dokumentácia súvisiaca s vybavovaním sťažnosti, sa nesprístupňujú.

#### Článok III

#### Podávanie sťažností

(1) Sťažnosť možno podať:

a) písomne na adresu:

**Štátne divadlo Košice**  
**Sekretariát generálneho riaditeľa**  
**Hlavná č. 58**  
**042 77 Košice**

b) ústne do záznamu v pracovné dni v čase od **9:00 do 15:30 hod. na sekretariáte generálneho riaditeľa**,  
c) faxom na telefónne číslo: **055 - 24 52 212**,

(2) Sťažnosť musí obsahovať meno, priezvisko, adresu trvalého pobytu alebo prechodného pobytu sťažovateľa. Ak sťažnosť podáva právnická osoba, musí obsahovať jej názov a sídlo, meno a priezvisko osoby oprávnenej za ňu konať.

(3) Sťažnosť musí byť čitateľná a zrozumiteľná. Musí z nej byť jednoznačné:

- proti komu smeruje,
- na aké nedostatky poukazuje,
- čoho sa sťažovateľ domáha (ďalej len „predmet sťažnosti“),
- musí byť vlastnoručne podpísaná sťažovateľom.

(4) Úsek generálneho riaditeľa vyhotoví o ústnej sťažnosti, ktorú nemožno vybaviť ihneď pri jej podaní, písomný záznam o ústnej sťažnosti (ďalej len „záznam“). Okrem náležitostí podľa odseku 2 a 3 záznam obsahuje deň a hodinu jeho vyhotovenia, názov a adresu ŠDK, mená a priezviská zamestnancov, ktorí záznam vyhotovili, ako aj zamestnancov, ktorí boli prítomní pri ústnom podaní sťažnosti.

<b>Štátne divadlo Košice</b>	<b>Názov smernice:</b> Smernica o sťažnostiach	<b>Číslo smernice:</b> 8/2015
----------------------------------	---	----------------------------------

(5) Úsek generálneho riaditeľa nie je povinný záznam vyhotoviť, ak s ním sťažovateľ pri ústnom podávaní sťažnosti nespolupracuje, alebo ak sa domáha činnosti ŠDK v rozpore s právnymi predpismi.

(6) Ak sťažovateľ odmietne vyhotovenie záznamu, ŠDK takúto sťažnosť neprijme.

(7) Ak sťažovateľ odmietne záznam podpísať, ŠDK záznam odloží s poznámkou o odmietnutí podpísania.

(8) Písomnosti súvisiace s vybavovaním sťažnosti, ktorú podalo viac sťažovateľov spoločne a nie je v nej určené komu z nich sa majú doručovať, ŠDK zašle tieto písomnosti sťažovateľovi, ktorý je uvedený v sťažnosti ako prvý a uvádza údaje podľa odseku 2 tohto článku.

(9) Ak si sťažovateľ zvolí zástupcu, ktorý v jeho mene podáva sťažnosť, súčasťou sťažnosti musí byť úradne osvedčené splnomocnenie (ďalej len „splnomocnenie“) zastupovať sťažovateľa pri podaní sťažnosti a pri úkonoch súvisiacich s vybavovaním sťažnosti.

(10) Sťažnosť adresovaná zamestnancovi alebo vedúcemu zamestnancovi ŠDK je sťažnosťou podanou voči ŠDK.

#### **Článok IV Vybavovanie sťažnosti**

(1) ŠDK sťažnosť **odloží**, ak

- a) neobsahuje predpísané náležitosti,
- b) je z nej zrejmé, že vo veci, ktorá je predmetom sťažnosti, koná súd, prokuratúra alebo iný orgán činný v trestnom konaní,
- c) zistí, že sťažnosť sa týka inej osoby, než ktorá ju podala,
- d) od udalosti, ktorej sa predmet sťažnosti týka, uplynulo v deň jej doručenia viac než päť rokov,
- e) ide o ďalšiu opakovanú sťažnosť,
- f) ide o sťažnosť proti vybaveniu sťažnosti,
- g) sťažovateľovi už na sťažnosť bolo odpovedané,
- h) sťažovateľ neposkytol potrebnú spoluprácu, alebo ak spoluprácu neposkytol v potrebnej lehote,
- i) ak sťažovateľ pred jej vybavením písomne vezme späť alebo ak sťažovateľ písomne sekretariátu ŠDK pred vybavením sťažnosti oznámi, že na jej vybavení netrvá.

(2) O odložení sťažnosti a dôvodoch jej odloženia podľa odseku 1 písm. b) až f) ŠDK sťažovateľa písomne upovedomí do 10 pracovných dní od odloženia sťažnosti.

(3) Ak sťažnosť nie je čitateľná alebo zrozumiteľná alebo ak chýbajú informácie potrebné na jej prešetrenie, ŠDK písomne **vyzve** sťažovateľa, aby sťažnosť do 10 pracovných dní **doplnil**, súčasne ho poučí, že inak sťažnosť odloží.

(4) Totožnosť sťažovateľa je ŠDK povinné utajiť, ak o to sťažovateľ požiada. ŠDK môže utajiť totožnosť sťažovateľa, ak je to v záujme vybavenia sťažnosti. Pri prešetrovaní takejto sťažnosti sa používa jej odpis, alebo, ak je to možné, jej kópia, bez uvedenia údajov, ktoré by identifikovali sťažovateľa. Každý, komu je totožnosť sťažovateľa známa, je povinný o nej zachovať mlčanlivosť.

(5) Ak sťažovateľ požiadal o utajenie svojej totožnosti, ale predmet sťažnosti neumožňuje jej prešetrenie bez uvedenia niektorého z údajov o jeho osobe, ŠDK o tom sťažovateľa bezodkladne upovedomí. Súčasne ho poučí, že vo vybavovaní sťažnosti bude pokračovať len vtedy, ak v určenej lehote písomne udelí súhlas s uvedením potrebného údaja o svojej osobe.

(6) Sťažnosť, v ktorej sťažovateľ požiadal o utajenie svojej totožnosti, na ktorej vybavenie ŠDK nie je príslušné, najneskôr do 10 pracovných dní od jej doručenia vráti sťažovateľovi s uvedením dôvodu.

(7) Na vybavenie sťažnosti podanej proti Generálnemu riaditeľovi ŠDK je príslušné Ministerstvo kultúry.

(8) Sťažnosť nesmie byť pridelená na prešetrovanie a vybavenie tomu, proti komu smeruje, ani zamestnancovi v jeho riadiacej pôsobnosti.

(9) Z prešetrovania a vybavenia sťažnosti je vylúčený

- a) zamestnanec ŠDK príslušný na vybavenie sťažnosti, 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 ŠDK, proti ktorému sťažnosť smeruje, alebo k predmetu sťažnosti.

<b>Štátne divadlo Košice</b>	<b>Názov smernice: Smernica o sťažnostiach</b>	<b>Číslo smernice: 8/2015</b>
----------------------------------	--	-----------------------------------

(10) ŠDK je povinné 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.

(11) Prešetrovaním sťažnosti sa zisťuje skutočný stav veci a jeho súlad alebo rozpor so všeobecne záväznými právnymi predpismi a s vnútornými predpismi, ako aj príčiny vzniku zistených nedostatkov a ich následky.

(12) Pri prešetrovaní sťažnosti sa vychádza z jej predmetu, bez ohľadu na sťažovateľa a toho, proti komu sťažnosť smeruje, ako aj na to, ako ju sťažovateľ označil. Ak je podľa obsahu iba časť podania sťažnosťou, prešetrí sa iba v tomto rozsahu. Ak nemožno sťažnosť alebo jej časť prešetriť, ŠDK to uvedie v zápisnici o prešetrení sťažnosti a oznámi sťažovateľovi.

(13) Sťažnosť je prešetrená prerokovaním zápisnice o prešetrení sťažnosti.

(14) Sťažnosť iného sťažovateľa v tej istej veci, ktorú ŠDK už vybavilo, sa neprešetruje. Výsledok jej prešetrenia sa oznámi sťažovateľovi.

(15) Na vybavenie opakovanej sťažnosti je príslušné ŠDK. ŠDK v takom prípade prekontroluje správnosť vybavenia predchádzajúcej sťažnosti, o čom vyhotoví záznam.

(16) 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 V Evidencia sťažností**

(1) ŠDK je povinné sťažnosť prijať. Prijatú sťažnosť, na ktorej vybavenie nie je príslušné, postúpi najneskôr do 10 pracovných dní od doručenia orgánu verejnej správy príslušnému na jej vybavenie a zároveň o tom upovedomí sťažovateľa.

(2) V podmienkach ŠDK vedie centrálnu evidenciu sťažností (ďalej len „evidencia“) Sekretariát generálneho riaditeľa a to oddelene od evidencie ostatných písomností.

(3) Evidencia musí obsahovať najmä tieto údaje:

- a) dátum doručenia a dátum zapísania sťažnosti, opakovanej sťažnosti a ďalšej opakovanej sťažnosti,
- b) meno, priezvisko, adresu trvalého pobytu alebo prechodného pobytu sťažovateľa. Ak sťažnosť podáva právnická osoba, musí obsahovať jej názov a sídlo, meno a priezvisko osoby oprávnenej za ňu konať,
- c) predmet sťažnosti,
- d) dátum pridelenia sťažnosti na prešetrovanie a komu bola pridelená,
- e) výsledok prešetrovania sťažnosti,
- f) prijaté opatrenia a termíny ich splnenia,
- g) dátum vybavenia sťažnosti, opakovanej sťažnosti alebo odloženia ďalšej opakovanej sťažnosti,
- h) výsledok prekontrolovania predchádzajúcej sťažnosti alebo prešetrovania opakovanej sťažnosti,
- i) dátum postúpenia sťažnosti orgánu príslušnému na jej vybavenie,
- j) dôvody, pre ktoré ŠDK odložil,
- k) poznámku.

(4) Opakovaná sťažnosť a ďalšia opakovaná sťažnosť sa eviduje v roku, v ktorom bola doručená. V poznámke sa uvedie číslo sťažnosti, s ktorou súvisí.

(5) ŠDK je povinné na požiadanie Ministerstvu kultúry predkladať ročnú správu o vybavovaní sťažností v ním stanovenom termíne a štruktúre.

### **Článok VI Lehota na vybavenie sťažnosti**

(1) ŠDK je povinné sťažnosť vybaviť do 60 pracovných dní.

(2) Ak je sťažnosť náročná na prešetrovanie, môže Generálny riaditeľ alebo ním splnomocnený zástupca lehotu podľa odseku 1 predĺžiť pred jej uplynutím o 30 pracovných dní. Lehotu nemôže predĺžiť splnomocnený zástupca, ktorý sťažnosť prešetruje. ŠDK oznámi predĺženie lehoty sťažovateľovi bezodkladne, písomne, s uvedením dôvodu.

(3) Lehota na vybavenie sťažnosti začína plynúť prvým pracovným dňom nasledujúcim po dni jej doručenia na

<b>Štátne divadlo Košice</b>	<b>Názov smernice:</b> Smernica o sťažnostiach	<b>Číslo smernice:</b> 8/2015
----------------------------------	---	----------------------------------

sekretariát ŠDK.

## **Článok VII Spolupráca sťažovateľa**

- (1) ŠDK je oprávnené písomne vyzvať sťažovateľa na spoluprácu s poučením, že v prípade neposkytnutia spolupráce alebo jej neposkytnutia v stanovenej lehote, sťažnosť odloží.
- (2) Lehota na poskytnutie spolupráce sťažovateľa je 10 pracovných dní od doručenia písomnej výzvy sťažovateľovi.
- (3) Sťažovateľ môže v odôvodnených prípadoch, ak preukáže, že lehota na poskytnutie spolupráce nie je dostatočná, písomne požiadať o jej primerané predĺženie.
- (4) Ak sťažovateľ preukáže, že z objektívnych dôvodov nemohol v čase, kedy ho ŠDK vyzvalo, spoluprácu poskytnúť, môže mu ŠDK určiť novú lehotu na poskytnutie spolupráce.
- (5) V čase od odoslania výzvy na poskytnutie spolupráce do jej poskytnutia lehota na vybavenie sťažnosti neplynie.
- (6) Bez poskytnutia potrebnej spolupráce ŠDK vo vybavovaní sťažnosti pokračuje, iba ak je to možné. Výsledok prešetrenia takejto sťažnosti ŠDK sťažovateľovi neoznámia.

## **Článok VIII Zápisnica o prešetrení sťažnosti**

- (1) ŠDK vyhotoví zápisnicu o prešetrení sťažnosti (ďalej len „zápisnica“), ktorá obsahuje najmä
- a) označenie ŠDK,
  - b) predmet sťažnosti,
  - c) označenie orgánu verejnej správy, v ktorom sa sťažnosť prešetrovala,
  - d) obdobie prešetrovania sťažnosti,
  - e) preukázané zistenia,
  - f) dátum vyhotovenia zápisnice,
  - g) mená, priezviská a podpisy zamestnancov orgánu verejnej správy, ktorí sťažnosť prešetrili,
  - h) meno, priezvisko a podpis vedúceho orgánu verejnej správy, v ktorom sa sťažnosť prešetrovala, alebo ním splnomocneného zástupcu,
  - i) povinnosť vedúceho zamestnanca ŠDK, v ktorom sa sťažnosť prešetrovala, alebo ním splnomocneného zástupcu, v prípade zistenia nedostatkov v lehote určenej orgánom verejnej správy, ktorý sťažnosť prešetroval je potrebné:
    1. určiť osobu zodpovednú za zistené nedostatky,
    2. prijať opatrenia na odstránenie zistených nedostatkov a príčin ich vzniku,
    3. predložiť prijaté opatrenia orgánu prešetrujúcemu sťažnosť,
    4. predložiť orgánu prešetrujúcemu sťažnosť správu o splnení opatrení a uplatnení právnej zodpovednosti,
    5. ak nie je totožnosť sťažovateľa utajená, oznámiť mu prijaté opatrenia; ak je totožnosť sťažovateľa utajená, oznámiť mu prijaté opatrenia prostredníctvom orgánu verejnej správy príslušného na vybavenie sťažnosti,
  - j) potvrdenie o odovzdaní a prevzatí dokladov.
- (2) Ak sa vedúci zamestnanec ŠDK, alebo ním splnomocnený zástupca odmietne oboznámiť so zápisnicou, splniť povinnosti podľa odseku 1 písm. i), alebo ak zápisnicu odmietne podpísať, ŠDK uvedie tieto skutočnosti v zápisnici.

## **Článok IX Oznámenie výsledku prešetrenia sťažnosti**

- (1) Sťažnosť je vybavená odoslaním písomného oznámenia výsledku jej prešetrenia sťažovateľovi. V oznámení sa uvedie, či je sťažnosť opodstatnená alebo neopodstatnená. Oznámenie musí obsahovať odôvodnenie výsledku prešetrenia sťažnosti, ktoré vychádza zo zápisnice. Ak je sťažnosť opodstatnená, v oznámení sa uvedie, že ŠDK boli uložené povinnosti podľa Článku VIII odsek 1 písmena „i“.

## **Článok X Sťažnosť proti vybavovaniu sťažnosti a sťažnosť proti odloženiu sťažnosti**

- (1) Sťažnosť, v ktorej sťažovateľ vyjadruje nesúhlas s vybavovaním alebo odložením svojej predchádzajúcej sťažnosti je novou sťažnosťou proti postupu ŠDK pri vybavovaní sťažnosti alebo pri odložení sťažnosti.

<b>Štátne divadlo Košice</b>	<b>Názov smernice: Smernica o sťažnostiach</b>	<b>Číslo smernice: 8/2015</b>
----------------------------------	--	-----------------------------------

(2) Sťažnosť proti postupu ŠDK 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 vybaví Generálny riaditeľ alebo ním splnomocnený zástupca, ak to nie je v rozpore s Článkom IV odsek 8. Ak sťažnosť vybavil Generálny riaditeľ, na vybavenie sťažnosti podľa odseku 1 je príslušné Ministerstvo kultúry.

### **Článok X**

#### **Trovy, ktoré vznikli v súvislosti s konaním o sťažnostiach**

Trovy, ktoré vznikli sťažovateľovi, znáša sťažovateľ a trovy, ktoré vznikli ŠDK, znáša ŠDK.

#### **Záverečné ustanovenia**

Táto smernica nadobúda platnosť a účinnosť dňom 29.12. 2015

V Košiciach dňa 28.12.2015

**Mgr. Peter HIMIČ/PhD.**  
**generálny riaditeľ**

Príloha č.1 - Záznam o podaní ústnej sťažnosti  
Príloha č.2 - Evidencia sťažnosti  
Príloha č.3 - Zápisnica o prešetrení sťažnosti

<b>Štátne divadlo Košice</b>	<b>Názov smernice:</b> Smernica o sťažnostiach	<b>Číslo smernice:</b> 8/2015
----------------------------------	---	----------------------------------

Príloha č. 1

## ZÁZNAM O PODANÍ ÚSTNEJ SŤAŽNOSTI

Meno, priezvisko a adresa trvalého pobytu sťažovateľa:

*(pri právnickej osobe uviesť názov a sídlo + meno a priezvisko osoby oprávnenej za právnickú osobu konať)*

Meno, priezvisko a funkcia osoby, proti ktorej sťažnosť smeruje:

Ústna sťažnosť obsahuje tieto námietky:

*(uviesť stručne, zrozumiteľne, čitateľne nedostatky, na ktoré sťažovateľ poukazuje)*

Počet námietok:

- 1.
- 2.
- 3.

Sťažovateľ sa podaním sťažnosti domáha:

*(stručne uviesť čoho sa sťažovateľ domáha)*

K uvedenej ústnej sťažnosti boli predložené nasledujúce prílohy:

- 1.
- 2.

Záznam o ústnej žiadosti vyhotovil:

*(meno, priezvisko, funkcia zamestnanca povereného zaznamenávať sťažnosti)*

Pri ústne podanej sťažnosti boli prítomné tieto osoby:

*(meno, priezvisko, funkcia)*

Miesto, dátum, hodina vyhotovenia záznamu:

Sťažovateľ sa oboznámil s obsahom tohto záznamu a vlastnoručným podpisom potvrdzuje skutočnosti, ktoré v nej sú uvedené. Podpisom sťažovateľ zároveň prehlasuje, že táto zápisnica obsahuje všetky skutočnosti, ktoré mu sú známe v súvislosti s predmetom sťažnosti.

.....  
podpis sťažovateľa

.....  
podpis zapisovateľa

<b>Štátne divadlo Košice</b>	<b>Názov smernice:</b> Smernica o sťažnostiach	<b>Číslo smernice:</b> 8/2015
----------------------------------	---	----------------------------------

príloha č. 2

## EVIDENCIA SŤAŽNOSTI

**Číslo sťažnosti a rok prijatia:**...../.....

Dátum doručenia a zároveň zapísania sťažnosti:.....

Meno, priezvisko, adresa sťažovateľa:  
(názov, sídlo, meno osoby oprávnenej za právnickú osobu konať)

**Predmet sťažnosti:**

---



---



---

Dátum pridelenia sťažnosti na prešetrenie:.....

Meno osoby zodpovednej za prešetrenie:.....

**Výsledok prešetrenia sťažnosti:**

---



---

**Prijaté opatrenia a termíny ich splnenia:**

---



---

Dátum vybavenia sťažnosti:.....

Výsledok prerokovania predchádzajúcej sťažnosti alebo prešetrenia opakovanej sťažnosti ak v minulosti prebehlo:

---



---

Ak bola sťažnosť odložená, z akého dôvodu k odloženiu došlo:.....

Poznámky:

---



---

.....  
podpis zapisovateľa

Štátne divadlo Košice	Názov smernice: Smernica o sťažnostiach	Číslo smernice: 8/2015
--------------------------	--	---------------------------

príloha č. 3

## ZÁPISNICA O PREŠETRENÍ SŤAŽNOSTI

**Dátum prešetrenia sťažnosti:**.....

Predmet sťažnosti:

---

Meno a funkcia osoby voči ktorej sťažnosť smeruje.....

Námietky sťažovateľa:

---



---

Čoho sa sťažovateľ domáha:

---



---

Preukázané zistenia:

---



---

Sťažnosť prešetroval:..... ..

K sťažnosti sa vyjadrili: ..... ..

..... ..

Záver:

Generálny riaditeľ v súvislosti s prešetrením sťažnosti konštatuje, že boli porušené tieto povinnosti:

---

Ktoré vznikli porušením tohto/týchto právnych predpisov:

---

A na základe toho boli vykonané tieto opatrenia:

---



---

Sťažovateľ bude o výsledku sťažnosti oboznámený dňa:.....

Dátum prerokovania sťažnosti:.....

.....  
podpis generálneho riaditeľa