



Banskobystrický
samosprávny kraj

Interná smernica č. 3/2011/DJGT
o podávaní, prijímaní, evidovaní a
kontrole vybavovania stážností v
podmienkach DJGT Zvolen

Divadlo Jozefa
Gregora Tajovského
vo Zvolene



Interná smernica č. 3/2011/DJGT o podávaní, prijímaní, evidovaní a kontrole vybavovania stážností v podmienkach DJGT Zvolen

Spracoval: Anna Pačeková referent personálnej práce Dátum: 12.4.2011 Podpis	Dátum platnosti: 15.4.2011	Vydanie č.: 1 Výtlačok: 2
Schválil: Ing. Jana Raffajová poverená riaditeľka Dátum: 12.4.2011 Podpis	Dátum vydania: 12.4.2011	Strana: 1 z 13

Čl. I. Základné ustanovenia

1. Interná smernica vydaná v zmysle zákona č. 9/2010 Z.z. o sťažnostiach upravuje postup pri podávaní, prijimaní, evidovaní, vybavovaní a kontrole vybavovania sťažností, týkajúcich sa Divadla J.G. Tajovského vo Zvolene (ďalej len „DJGT“) a lehoty na ich vybavenie.
2. Smernica je vydaná za účelom zjednotenia a upravenia postupu pri podávaní, prijimaní, evidovaní, vybavovaní a kontrole vybavovania sťažností fyzických a právnických osôb podľa zákona č. 9/2010 Z.z..
3. Podľa tejto smernice sa riadia a postupujú vedúci zamestnanci DJGT na všetkých úrovniach riadenia.

Čl. II. Sťažnosť

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 alebo ohrozené činnosťou alebo nečinnosťou DJGT;
 - b) upozorňuje na konkrétné nedostatky, najmä na porušenie právnych predpisov, ktorých odstránenie je v pôsobnosti DJGT.
2. Každé podanie sa posudzuje podľa obsahu.
3. Sťažnosťou podľa zákona č. 9/2010 Z.z. o sťažnostiach nie je podanie:
 - a) 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 domáha,
 - b) ktoré poukazuje na konkrétné nedostatky v činnosti orgánu verejnej správy, ktorých odstránenie alebo vybavenie je upravené iným právnym predpisom (napr. občiansky súdny poriadok, trestný poriadok, zákon č. 372/1990 Zb. o priestupkoch),
 - c) ktoré je sťažnosťou podľa osobitného predpisu (napr. zákona č. 400/2009 Z.z. o štátnej službe, zákona č. 511/1992 Zb. o správe daní a poplatkov a iných),
 - d) divadlu, v ktorom upozorňuje na nedostatky v činnosti iného orgánu verejnej správy,
 - e) osoby poverenej súdom na výkon verejnej moci (napr. zákon č. 233/1995 Z.z., občiansky súdny poriadok).
4. Doručené podanie označené ako sťažnosť, ktoré podľa článku II., bod 3. písm. a), b), d) a e) tejto smernice nie je sťažnosťou, je vecne príslušný zamestnanec povinný najneskôr **do 30-tich pracovných dní** od jeho doručenia vrátiť s uvedením dôvodu tomu, kto ho podal. Podanie sa nevráti, ak je divadlo príslušné ho vybaviť podľa iného právneho predpisu.
Doručené podanie označené ako sťažnosť, ktoré podľa článku II., bod 3. písm. c) postúpi vecne príslušný zamestnanec tomu, kto je na jeho vybavenie príslušný a súčasne to oznámi tomu, kto ho podal v lehote **do 10-tich pracovných dní od doručenia**.
5. Ak podanie obsahuje viacero častí, z ktorých

- a) niektoré nie sú sťažnosťou, vecne príslušný zamestnanec vybaví ako sťažnosť iba tie časti podania, ktoré sú sťažnosťou a v oznamení o výsledku prešetrenia uvedie dôvod neprešetrenia ostatných častí podania,
 - b) všetky sú sťažnosťami, avšak na vybavenie niektorých nie je divadlo príslušné, vybaví iba tie časti sťažnosti, na ktoré je príslušné a ostatné časti podania postúpi orgánu verejnej správy príslušnému na ich vybavenie.
6. Opakováná sťažnosť a ďalšia opakováná sťažnosť je sťažnosť toho istého sťažovateľa v tej istej veci bez uvedenia iných nových skutočností oproti predchádzajúcej sťažnosti.
 7. Sťažnosť proti vybavovaniu sťažnosti a sťažnosť proti odloženiu sťažnosti je novou sťažnosťou proti postupu divadla pri vybavovaní sťažnosti alebo pri odložení sťažnosti, v ktorej sťažovateľ vyjadruje nesúhlas s vybavovaním alebo odložením svojej predchádzajúcej sťažnosti.
 8. Sťažnosť proti postupu divadla pri vybavovaní sťažnosti nie je opakovanou sťažnosťou a to ani vtedy, ak v nej sťažovateľ opakuje skutočnosti z predchádzajúcej sťažnosti.

Článok III. Podávanie sťažností

1. Sťažnosť možno podať písomne, ústne do záznamu, telefaxom alebo elektronickou poštou.
2. Sťažnosť musí obsahovať meno, priezvisko, adresu trvalého pobytu alebo prechodného pobytu sťažovateľa. V prípade podania sťažnosti právnickou osobou musí obsahovať jej názov a sídlo, meno a priezvisko osoby oprávnenej za ňu konáť.
3. Sťažnosť musí byť čitateľná a zrozumiteľná, musí z nej byť jednoznačné proti komu smeruje, na aké nedostatky poukazuje, čoho sa sťažovateľ domáha a musí ním byť podpísaná.
4. O ústnej žiadosti, ktorú nemožno vybaviť hned' pri jej podaní, ktorýkoľvek zamestnanec DJGT, ktorý sťažnosť prijíma, vyhotoví záznam o podaní ústnej sťažnosti (vzor č. 1), ktorý sťažovateľovi predloží na prečítanie a podpísanie. Okrem náležitostí podľa tohto článku bod 2. a 3. musí obsahovať deň a hodinu jeho vyhotovenia, názov a adresu DJGT, mená a priezviská zamestnancov, ktorí záznam vyhotovili, ako aj zamestnancov, ktorí boli prítomní pri ústnom podaní sťažnosti. Na požiadanie sťažovateľa mu vydá rovnopis záznamu. Záznam je povinné spisať aj v tom prípade, ak vybavenie sťažnosti patrí do pôsobnosti iného orgánu verejnej správy a sťažovateľ o to požiada.
5. Sťažnosť podaná telefaxom alebo elektronickou poštou sa považuje za písomnú iba vtedy, ak ju sťažovateľ **do 5-tich pracovných dní** od jej podania písomne potvrdí podpisom, inak sa sťažnosť odloží. Ak písomné potvrdenie obsahuje iné údaje než sťažnosť podaná telefaxom alebo elektronickou poštou, vecne príslušný zamestnanec sťažnosť podanú telefaxom alebo elektronickou poštou odloží. Sťažnosť podaná elektronickou poštou so zaručeným elektronickým podpisom sa považuje za písomnú sťažnosť⁵⁾.
6. Ak sťažnosť nie je v súlade s bodom 2. alebo 3. tohto článku alebo ak chýbajú informácie potrebné na jej prešetrenie, vecne príslušný zamestnanec písomne vyzve sťažovateľa, aby sťažnosť doplnil v lehote **10-tich pracovných dní** od doručenia písomnej výzvy sťažovateľovi, súčasne ho poučí, že inak DJGT sťažnosť odloží.

7. Ak sťažnosť podalo viac sťažovateľov spoločne bez určenia kontaktnej osoby, vecne príslušný zamestnanec písomnosti zasiela prvému uvedenému sťažovateľovi, ktorý má uvedené údaje podľa bodu 2. tohto článku.
8. Ak si sťažovateľ zvolí zástupcu, ktorý v jeho mene podáva sťažnosť, súčasťou sťažnosti musí byť úradne osvedčené splnomocnenie zastupovať sťažovateľa pri podaní sťažnosti a pri úkonoch súvisiacich s vybavovaním sťažnosti.
9. Sťažnosť adresovaná ktorémukoľvek zamestnancovi DJGT je sťažnosťou podanou DJGT.
10. Podanie sťažnosti sa nesmie stať podnetom ani dôvodom na vyvodenie dôsledkov, ktoré by sťažovateľovi spôsobili akúkoľvek ujmu.

Článok IV. Prijímanie a evidencia sťažností

1. V DJGT sa písomné sťažnosti prijímajú v podateľni DJGT, t.j. na sekretariáte, asistentkou riaditeľa. Prijímajú sa každý pracovný deň počas pracovnej doby.
2. Týmto nie je dotknutá povinnosť ostatných zamestnancov divadla prijímať sťažnosti písomne alebo ústne v obvyklom pracovnom čase.
3. Každá doručená sťažnosť prijatá zamestnancami podľa bodu 2. tohto článku sa bezodkladne písomne postúpi na zaevidovanie na sekretariát.
4. Každý, kto prijme podanie, je povinný podľa zákona o sťažnostiach a v súlade s touto smernicou postupovať tak, aby svojou manipuláciou s podaním nezavinil premeškanie lehôt ustanovených na vybavenie sťažností podľa príslušných zákonov a tejto smernice.
5. Sekretariát po zaevidovaní do registrárneho denníka sťažnosť bezodkladne postúpi riaditeľovi DJGT na oboznámenie a preskúmanie. Podľa pokynov riaditeľa DJGT sa sťažnosť bezodkladne postúpi na zaevidovanie do centrálnej evidencie sťažností a pridelí sa vecne príslušnému zamestnancovi na prešetrenie a vybavenie.
6. Prijatá sťažnosť, na vybavenie ktorej nie je DJGT príslušné, postúpi vecne príslušný organizačný útvar najneskôr do 10-tich pracovných dní od doručenia vecne a miestne príslušnému orgánu na jej vybavenie a zároveň o postúpení upovedomí sťažovateľa. DJGT nepostúpi sťažnosť v prípade, keď sťažovateľ požiadal o utajenie svojej totožnosti.
7. DJGT je povinný viesť centrálnu evidenciu sťažností (ďalej len „centrálna evidencia“) oddelene od ostatných písomností. Centrálnu evidenciu sťažností vede oddelenie správy registrácie.
8. Sťažnosť sa označuje poradovým číslom centrálnej evidencie v zmysle zákona o sťažnostiach, pod ktorým sa s ňou nakladá až do jej úplného vybavenia.
9. Opakovaná a ďalšia opakovaná sťažnosť sa eviduje v roku, v ktorom bola doručená. V poznámke sa uvedie číslo sťažnosti, s ktorou súvisí.
10. V rámci ročnej uzávierky roka v informačnom systéme sa uzatvára aj centrálna evidencia sťažností v prvý pracovný deň kalendárneho roka správcom systému.
11. Všetky záznamy týkajúce sa jednej sťažnosti sú zaradované do spisu s registrárskou značkou v zmysle platného registrárneho poriadku DJGT. Každá sťažnosť sa zakladá aj do sťažnostného obalu.
12. Po vybavení sťažnosti sa spisy uzavoria a bez zbytočného odkladu odovzdajú útvaru, ktorý vede centrálnu evidenciu sťažností. Pred uzavorením spisu musia byť všetky písomnosti zoradené tak, ako časovo vznikli a zabezpečené proti zmene poradia. Za riadne usporiadanie spisu zodpovedá ten, kto sťažnosť vybavuje.

13. Spisy sa ukladajú do uzamykateľnej skrine na organizačnom útvare, ktorý vede centrálnu evidenciu sťažnosti.
14. Informácie, ktoré obsahuje dokumentácia súvisiaca s vybavovaním sťažnosti sa nesprístupňujú.
15. Zásady hodnotenia a vyraďovania spisov sťažnosti sa vykonávajú v súlade s platným Registrátorým poriadkom DJGT.

Článok V. Príslušnosť a lehota na vybavenie sťažnosti

1. Na vybavenie sťažnosti podanej proti:
 - a) činnosti zamestnancov DJGT je príslušný nadriadený vedúci zamestnanec,
 - b) činnosti vedúcich zamestnancov alebo vedúcich úsekov je príslušný riaditeľ DJGT,
 - c) činnosti riaditeľa DJGT je príslušný predseda Banskobystrického samosprávneho kraja.
2. Sťažnosť nesmie byť pridelená na prešetrenie tomu, proti komu smeruje, ani zamestnancovi v jeho riadiacej pôsobnosti.
3. Z prešetrovania a vybavovania sťažnosti je vylúčený:
 - a) zamestnanec DJGT, ak sa zúčastnil 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, zamestnancovi orgánu verejnej správy, proti ktorému sťažnosť smeruje, alebo k predmetu sťažnosti.
4. Na vybavenie opakovanej sťažnosti je príslušné DJGT, ak predchádzajúcu sťažnosť vybavovalo, ak to nie je v rozopore s § 12 zákona o sťažnostíach.
5. Sťažnosť proti vybavovaniu sťažnosti a sťažnosť proti odloženiu sťažnosti vybaví príslušný najbližší nadriadený vedúci toho, ktorý sťažnosť vybavoval a to v zákonnej lehote. Riaditeľ DJGT pridelí takúto sťažnosť vecne príslušnému organizačnému útvaru v zmysle článku 5, bodu 1. a 2.
6. DJGT je povinné sťažnosť vybaviť do 60-pracovných dní. Lehota na vybavenie sťažnosti začína plynúť prvým pracovným dňom nasledujúcim po dni jej doručenia DJGT.
7. V prípadoch náročných na prešetrenie je možné predĺžiť lehotu na vybavenie o ďalších 30 pracovných dní. Súhlas na predĺženie lehoty udeľuje riaditeľ DJGT na základe písomného zdôvodnenia. O každom predĺžení lehoty na vybavenie sťažnosti a o dôvodoch predĺženia musí byť písomne upovedomený sťažovateľ.

Článok VI. Spolupráca sťažovateľa a DJGT

1. Vecne príslušný organizačný útvar je oprávnený v nevyhnutnom rozsahu 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, ktorá môže byť na žiadost sťažovateľa v odôvodnených prípadoch primerane predĺžená, prípadne mu určiť novú lehotu.

V čase od odoslania výzvy na poskytnutie spolupráce do jej poskytnutia lehota na vybavenie sťažnosti neplynie.

3. Bez poskytnutia spolupráce sťažovateľa vecne príslušný organizačný útvar vo vybavení pokračuje, iba ak je to možné. Výsledok prešetrenia takejto sťažnosti vecne príslušný organizačný útvar sťažovateľovi neoznámi.
4. Pri vybavovaní sťažnosti môže ten, kto sťažnosť vybavuje, resp. prešetruje, požiadať o spoluprácu od iných orgánov verejnej správy, ktoré sú povinné poskytnúť doklady, iné písomnosti, vyjadrenia, informácie, údaje potrebné na vybavenie sťažnosti, ako aj ďalšiu súčinnosť nevyhnutnú na vybavenie, ak osobitný predpis neustanovuje inak.
5. Súčinnosť poskytne iný orgán verejnej správy najneskôr do 10-tich pracovných dní od doručenia žiadosti o súčinnosť. V čase od odoslania žiadosti o poskytnutie súčinnosti do jej poskytnutia lehota na vybavenie sťažnosti neplynie. Prerušenie plynutia lehoty vecne príslušný organizačný útvar oznámi sťažovateľovi.
6. Pri vybavovaní sťažnosti možno požadovať súčinnosť aj od iných osôb s ich súhlasom, ak osobitný predpis neustanovuje inak.

Článok VII. Prešetrovanie a vybavovanie sťažnosti

1. Pri prešetrovaní sťažnosti sa vychádza z jej predmetu, bez ohľadu na sťažovateľa a toho, proti komu sťažnosť smeruje, ako aj na to ako ju označil. Ak je podľa obsahu iba časť podania sťažnosťou, prešetrí sa iba v tomto rozsahu. Ak sa sťažnosť skladá z viacerých samostatných bodov, prešetruje sa každých z nich. Ak nemožno sťažnosť alebo jej časť prešetriť ten, kto sťažnosť vybavuje, resp. prešetruje, to uvedie v zápisnici o prešetrení sťažnosti a oznámi sťažovateľovi.
2. Sťažnosť je prešetrená prerokovaním zápisnice o prešetrení sťažnosti, ktorá obsahuje najmä údaje podľa § 19 ods. 1 zákona o sťažnostiach (príloha č. 2).
3. Písomnosti vyžadujúce si doklad o prevzatí musia byť zasielané spôsobom, aby bolo preukazateľné prevzatie.
4. V prípade, že má niekto zo zúčastnených námietky k výsledkom prešetrenia, uvedú sa v tejto zápisnici. Ten, kto sťažnosť prešetruje, zdôvodní opodstatnenosť alebo neopodstatnenosť týchto námietok a uvedie ich do zápisnice. V prípade, že niekto zo zúčastnených sa odmietne oboznámiť so zápisnicou, splniť si povinnosť podľa § 19, ods. 1 písm. i) zákona o sťažnostiach alebo nesúhlasí s podpísaním zápisnice o prešetrení sťažnosti, dôvody odmietnutia sa uvedú v zápisnici.
5. Ten, kto sťažnosť prešetruje, je povinný bezodkladne oboznámiť toho, proti komu sťažnosť smeruje, s jej obsahom v takom rozsahu a čase, aby sa jej prešetrovanie nemohlo zmaríť. Zároveň mu umožní vyjadriť sa k sťažnosti, predkladať doklady, písomnosti, informácie a údaje potrebné na vybavenie sťažnosti.
6. Ak sťažovateľ pri ústnom podávaní sťažnosti nechce uviesť svoje meno a priezvisko, ak ho odmietne podpísat, odmietne vyhotovenie záznamu alebo nespolupracuje, v zázname sa uvedie ako poznámka aj táto skutočnosť a DJGT takýto záznam odloží.
7. Sťažnosť je vybavená odoslaním písomného oznamenia o výsledku jej prešetrenia sťažovateľovi s uvedením, či je sťažnosť opodstatnená alebo neopodstatnená. Oznámenie musí obsahovať odôvodnenie výsledku prešetrenia sťažnosti, ktoré vychádzalo zo zápisnice. Ak je sťažnosť opodstatnená, v oznamení sa uvedú aj opatrenia prijaté alebo vykonané na odstránenie zistených nedostatkov.
8. K ústnej sťažnosti, ktorá bola vybavená hned pri jej podaní, sa písomné oznamenie nerobi.

9. Ak má sťažnosť viacero častí, musí písomné oznamenie obsahovať výsledok prešetrenia každej z nich. Ak je podanie iba v časti, výsledok prešetrenia sa písomne oznamuje iba k tejto časti.
10. Ak sťažovateľ opakuje sťažnosť v tej istej veci, riaditeľ DJGT prekontroluje správnosť vybavenia predchádzajúcej sťažnosti, o čom vyhotoví zápisnicu. Ďalšia opakovaná sťažnosť sa odloží.
11. Ak bola pôvodná sťažnosť vybavená správne, vecne príslušný organizačný útvar oznámi túto skutočnosť sťažovateľovi s odôvodnením a poučením, že ďalšie opakované sťažnosti odloží.
12. Ak sa prekontrolovaním zistí, že sťažnosť nebola vybavená správne, opakovaná sťažnosť sa prešetní a vybaví.
13. Sťažnosť iného sťažovateľa v tej istej veci, ktorú DJGT už vybavilo, sa neprešetruje, výsledok jej prešetrenia oznámi vecne príslušný organizačný útvar sťažovateľovi.
14. Opakovanú sťažnosť vybaví vecne príslušný organizačný útvar v zákonnej lehote.
15. Ak v priebehu prešetrovania sťažnosti sťažovateľ túto sťažnosť vezme späť alebo ak písomne oznámi, že na jej vybavení netrvá, sťažnosť sa odloží, o čom sa písomne s odôvodnením jej odloženia sťažovateľ upovedomí do 10-tich pracovných dní od odloženia sťažnosti. Odvolanie sťažnosti nemá za následok neprijatie opatrení k už zisteným nedostatkom, ktoré boli zistené dovtedy vykonaným prešetrováním.
16. Anonymná sťažnosť sa odkladá. Vybaňuje sa len v tom prípade, ak po zvažení obsahu je cieľom DJGT jej vybavenie.
17. Vecne príslušný organizačný útvar sťažnosť odloží, ak
 - a) neobsahuje povinné náležitosti podľa článku 3 bodu 2. tejto smernice,
 - 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 a nie je priložené splnomocnenie,
 - 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 podľa § 22 ods. 3 zákona o sťažnostiach,
 - g) mu bola zaslaná na vedomie,
 - h) sťažovateľ neposkytol spoluprácu, alebo ak neposkytol spoluprácu v lehote.O odložení a dôvodoch jej odloženia vecne príslušný organizačný útvar sťažovateľa písomne upovedomí do 10-tich pracovných dní od odloženia sťažnosti.
18. Každý zamestnanec, ktorý sa zúčastňuje na prešetrovaní sťažnosti, je povinný utajať totožnosť sťažovateľa, ak sťažovateľ o to požiada, alebo ak je to v záujme vybavenia sťažnosti. Pri prešetrovaní takejto sťažnosti sa používa jej odpis, alebo ak je to možné kópia, bez uvedenia údajov, ktoré by identifikovali sťažovateľa. Každý, komu je totožnosť sťažovateľa známa, je povinný o nej zachovať mlčanlivosť.
19. Ak sťažovateľ požiadal o utajenie svojej totožnosti, ale predmet sťažnosti neumožňuje jej prešetrenie bez uvedenia niektorého z údajov o jeho osobe, treba ho o tom bezodkladne upovedomiť s poučením, že vo vybavovaní sťažnosti sa bude pokračovať len vtedy, ak v určenej lehote písomne udelí súhlas s uvedením potrebného údaja o svojej osobe.
20. Sťažnosť, v ktorej sťažovateľ požadal o utajenie svojej totožnosti, na vybavenie ktorej ale nie je príslušný, najneskôr do 10-tich pracovných dní od jej doručenia vecne príslušný organizačný útvar vráti sťažovateľovi s uvedením dôvodu.

21. Všetci zúčastnení na prešetrovaní alebo vybavovaní sťažnosti (vrátane tých, ktorí sťažnosť prijali), sú povinní zachovávať mlčanlivosť o utajovaných skutočnostiach, ktoré sa dozvedeli pri prešetrovaní a vybavovaní sťažnosti. Od tejto povinnosti ich môže písomne oslobodiť ten, v koho záujme túto povinnosť majú. Tým nie je dotknutá povinnosť zachovávať mlčanlivosť v zmysle osobitných predpisov.

Článok VIII. Kontrola vybavovania sťažnosti

1. Kontrolu vybavovania sťažností vykonáva prevádzkový manažér DJGT.
2. Ten, kto bol poverený vybavením sťažnosti, je povinný kontrolovať, či sa opatrenia prijaté na odstránenie nedostatkov a príčin ich vzniku riadne plnia.

Článok IX. Poriadková pokuta a tropy konania

1. Orgánu verejnej správy, ktorý neplní povinnosť podľa zákona o sťažnostiach a tým sťažuje vybavovanie sťažnosti, marí jej vybavovanie alebo nápravu nedostatkov, môže orgán verejnej správy príslušný na vybavenie sťažnosti uložiť poriadkovú pokutu do výšky 650,- Eur, pričom prihliada na mieru sťaženia alebo marenia vybavovania sťažnosti alebo nápravy nedostatkov. Poriadkovú pokutu možno uložiť aj opakovane, ak nebola uložená povinnosť splnená, do úhrnej výšky 6 500,- Eur.
2. Na konanie o uložení poriadkovej pokuty sa vzťahuje všeobecný predpis o správnom konaní.
3. Tropy, ktoré vznikli sťažovateľovi znáša sťažovateľ.
4. Tropy, ktoré vznikli DJGT znáša DJGT.

Článok X. Záverečné ustanovenia

1. Všetci zamestnanci DJGT sú povinní v konaní o sťažnostiach postupovať podľa zákona č. 9/2010 Z.z. o sťažnostiach a podľa tejto smernice.
2. Všetci zamestnanci DJGT sú povinní zachovávať mlčanlivosť o skutočnostiach, ktoré sa dozvedeli pri prešetrovaní alebo vybavovaní sťažnosti.
3. Neoddeliteľnou súčasťou tejto smernice je Záznam o podaní ústnej sťažnosti – príloha č. 1 a zápisnica z prešetrenia sťažnosti – príloha č. 2.
4. Smernica o podávaní, prijímaní, evidovaní, vybavovaní a kontrole vybavenia sťažnosti v podmienkach DJGT bola schválená rozhodnutím vedenia DJGT z 12.04.2011.
5. Smernica nadobúda platnosť dňom schválenia vo vedení DJGT a účinnosť dňom 15. apríla 2011.

Zvolen dňa 17.03.2011

DIVADLO J.G. TAYLORA
Divadelní
960 77 ZVOLEN
- 3 -

Ing. Jana Raffajová
poverená riaditeľka DJGT



Divadlo Jozefa Gregora
Tajovského vo Zvolene

Divadelná 3
960 77 Zvolen

Príloha č. 1

ZÁZNAM O PODANÍ ÚSTNEJ SŤAŽNOSTI Č.

SŤAŽOVATEĽ:

.....
(meno, priezvisko a adresa FO; názov a sídlo PO, meno a priezvisko osoby oprávnenej za ňu konáť):

PREDMET:

1. Sťažnosť je zameraná proti¹⁾ :
 2. Sťažnosť poukazuje na nedostatky¹⁾ :
 3. Sťažovateľ sa domáha¹⁾ :
-

(stručný obsah námietok, postupy a opatrenia, ktorých sa sťažovateľ dožaduje)

Dátum: o hod.

Prílohy:

.....
(spisy, predložené doklady – názov a popis, počet strán)

Sťažovateľ vlastnoručným podpisom potvrdzuje, že záznam o stážnosti prečítał, úplnosť svojich námietok, ako aj to, že ide o ním podané námietky. Zároveň potvrdzuje prevzatie jeho rovnopisu.

Záznam vyhotobil:

.....
(meno a priezvisko zamestnanca)

.....
podpis

Zamestnanci, prítomní pri ústnom podaní sťažnosti:

1.

2.

(meno a priezvisko) podpis

.....

podpis sťažovateľa

Poznámka:

Ak sťažovateľ záznam odmietne podpísat', DJGT záznam odloží s poznámkou o odmietnutí podpisania.

Záznam vypracovaný v dvoch rovnopisoch:

1x riaditeľ DJGT,

1x sťažovateľ, ak o vydanie rovnopisu záznamu požiada

1) nehodiace sa škrtnite



Divadlo Jozefa Gregora
Tajovského vo Zvolene

Divadelná 3
960 77 Zvolen

Príloha č. 2

ZÁPISNICA Z PREŠETRENIA SŤAŽNOSTI

Číslo sťažnosti:

Sťažovateľa:

.....

(meno, priezvisko a adresa FO; názov a sídlo PO):

vo veci:

.....

smerujúca na:

.....

(uviesť orgán verejnej správy, resp. zamestnancov na ktorých sa sťažuje)

Predmet sťažnosti:

Sťažnosť prešetril:

1.

2.

(meno a priezvisko, funkcia, útvar a podpis)

Vedúci organizačného útvaru, v ktorom sa sťažnosť prešetrovala:

.....

(meno a priezvisko, útvar a podpis)

Dátum a miesto prešetrovania sťažnosti:

.....

Na prešetrenie sťažnosti boli prizvaní:

1.

2.

(meno a priezvisko)

Sťažnosť obsahuje tieto námietky:

1.

Pri prešetrení sa zistili tieto skutočnosti:

.....
(Stručne sa uvedie zistený stav, opodstatnenosť námietky s odvolaním sa na právne predpisy, smernice, prekontrolované doklady, údaje a vyjadrenia zodpovedných zamestnancov k týkajúcej sa príslušnej veci. Ďalej sa vymedzuje a formuluje osobná zodpovednosť zamestnanca, resp. zamestnancov za zistené nedostatky. Na základe zistení sa v závere uvedie stanovisko, či je sťažnosť opodstatnená alebo neopodstatnená, resp. to, že nebolo možné metódami a formami kontroly uviesť jej skutočný stav.)

2.

Pri prešetrení sa zistili tieto skutočnosti:

.....
(detto)

3.

Pri prešetrení sa zistili tieto skutočnosti:

.....
(detto)

Na základe zistených nedostatkov boli prijaté nasledovné opatrenia:

1. určiť osobu zodpovednú za zistené nedostatky

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

2. prijať opatrenia na odstránenie zistených nedostatkov a príčin ich vzniku v termíne do a predložiť ich (orgánu, ktorý prešetroval sťažnosť)

3. predložiť správu o plnení prijatých opatrení do (uviesť lehotu orgánu, ktorý sťažnosť prešetroval)

Zoznam príloh, ktoré sú súčasťou zápisnice:

- 1.
- 2.
- 3.

Sťažnosť prešetrili:

1.

2.
(meno a priezvisko, funkcia, názov orgánu, podpis)

Prizvané osoby na prešetrenie:

1.
2.
(meno a priezvisko, funkcia, názov orgánu, podpis)

S obsahom zápisnice boli oboznámené osoby, ktorých sa zistenia priamo týkajú:

1.
(meno a priezvisko, funkcia, názov orgánu, podpis)

Prevzatie zápisnice svojím podpisom potvrdzuje:

.....
(meno a priezvisko, funkcia, názov orgánu, podpis)

Poznámka:

- a) Ak mal niekto zo zúčastnených námietky k výsledkom prešetrenia stážnosti, je potrebné uviesť ich v tejto zápisnici.
- b) Orgán verejnej správy prešetrujúci stážnosť písomne zdôvodní opodstatnenosť alebo neopodstatnenosť týchto námietok a uvedie to v tejto zápisnici.
- c) Ak by niekto z prítomných nesúhlasiel s podpísaním zápisnice o výsledku prešetrenia stážnosti uviesť v tejto zápisnici dôvody odmietnutia.

V dňa