

SMERNICA

**Fondu na podporu kultúry národnostných menšín,
ktorou sa upravuje postup zamestnancov fondu**

PRI VYBAVOVANÍ SŤAŽNOSTÍ

podľa zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov
(ďalej len „smernica“)

Článok 1

Základné ustanovenia

1. Fond na podporu kultúry národnostných menšín (ďalej len „fond“) vydáva túto smernicu v súlade s § 11 ods. 1 a § 26 ods. 3 zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o sťažnostiach“).
2. Smernica ako interná norma upravuje postup fondu pri podávaní, prijímaní, evidovaní, prešetrovaní, vybavovaní a kontrole vybavovania sťažností fyzických a právnických osôb podaných fondom, ktoré sa viažu k činnostiam alebo rozhodnutiam riaditeľa fondu, kancelárie fondu, odborných rád fondu, dozornej komisie fondu a správnej rady fondu alebo ich členov.
3. Táto smernica je záväzná pre všetkých zamestnancov fondu.

Článok 2

Sťažnosť

1. **Sťažnosťou** je podanie fyzickej 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“) fondu;
 - b) poukazuje na konkrétne nedostatky, najmä na porušenie právnych predpisov, ktorých odstránenie je v pôsobnosti fondu.
2. **Sťažnosťou nie je** podanie, ktoré:
 - a) má charakter dopytu, vyjadrenia názoru, žiadosti, podnetu alebo návrhu a nie je v ňom jednoznačne vyjadrené, ochrany akého práva alebo právom chráneného záujmu sa daná osoba domáha;
 - b) poukazuje na konkrétne nedostatky v činnosti fondu, ktorých odstránenie alebo vybavenie je upravené iným právnym predpisom;
 - c) je sťažnosťou podľa osobitného predpisu;
 - d) smeruje proti rozhodnutiu fondu vydanému v konaní podľa iného právneho predpisu;
 - e) smeruje proti záverom kontroly, auditu, dohľadu, dozoru alebo inšpekcie podľa osobitného predpisu;
 - 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. Sťažnosťou nie je ani podanie:
 - a) orgánu verejnej správy, v ktorom upozorňuje na nedostatky v činnosti iného orgánu verejnej správy;
 - b) osoby poverenej súdom na výkon verejnej moci.
4. Podanie sa posudzuje podľa obsahu.

Článok 3

Podávanie a prijímanie sťažností

1. Sťažnosť adresovaná riaditeľovi fondu, kancelárii fondu, zamestnancom fondu, odbornej rade fondu, dozornej komisii fondu a správnej rade fondu alebo ich členom je sťažnosťou podanou fondu.
2. Sťažnosť musí byť písomná a možno ju podať v listinnej podobe alebo v elektronickej podobe a musí obsahovať náležitosti stanovené v § 5 zákona o sťažnostiach:
 - a) Fyzická osoba: meno, priezvisko a adresu pobytu sťažovateľa, adresu na doručovanie písomností v elektronickej forme (ak sťažovateľ požaduje doručovanie takouto formou);
 - b) Právnická osoba: názov, sídlo, meno a priezvisko osoby oprávnenej za ňu konať a adresu na doručovanie písomností v elektronickej forme (ak sťažovateľ požaduje doručovanie takouto formou).
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“). Sťažnosť v listinnej podobe musí obsahovať vlastnoručný podpis sťažovateľa. Sťažnosť podaná v elektronickej podobe musí byť sťažovateľom autorizovaná podľa osobitného predpisu¹; to neplatí, ak sťažnosť bola odoslaná prostredníctvom prístupového miesta, ktoré vyžaduje úspešnú autentifikáciu sťažovateľa².
4. Ak sťažnosť podaná v elektronickej podobe nie je autorizovaná podľa osobitného predpisu¹ ani odoslaná prostredníctvom prístupového miesta, ktoré vyžaduje úspešnú autentifikáciu sťažovateľa², sťažovateľ ju musí do piatich pracovných dní od jej podania potvrdiť, a to vlastnoručným podpisom, jej autorizáciou podľa osobitného predpisu¹ alebo jej odoslaním prostredníctvom prístupového miesta, ktoré vyžaduje úspešnú autentifikáciu sťažovateľa, inak sa sťažnosť odloží. O odložení sťažnosti a dôvodoch jej odloženia fond písomne upovedomí sťažovateľa do 15 pracovných dní od odloženia. Sťažovateľom sa 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.
5. Ak si sťažovateľ zvolí zástupcu, ktorý v jeho mene podáva sťažnosť, súčasťou sťažnosti musí byť písomné splnomocnenie s osvedčeným podpisom 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 predpisu³. Ak zástupca k sťažnosti splnomocnenie nepriloží, orgán verejnej správy sťažnosť odloží. Povinnosť priloženia splnomocnenia sa nevzťahuje na zastupovanie sťažovateľa advokátom.

¹ § 23 ods. 1 zákona č. 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o e-Governmente) v znení zákona č. 273/2015 Z. z.

² § 19 zákona č. 305/2013 Z. z. v znení neskorších predpisov.

³ § 23 ods. 3 zákona č. 305/2013 Z. z.

6. Ak sa sťažovateľ dostaví na fond osobne podať sťažnosť, ktorú nemá vyhotovenú písomne, fond sťažovateľa prijme a umožní mu, aby si sťažnosť v listinnej podobe vyhotovil. Ak sa na fond dostaví osoba, ktorej zdravotný stav bráni, aby si sťažnosť v listinnej podobe vyhotovila sama, za túto osobu ju vyhotoví zamestnanec fondu.
7. Fond je povinný sťažnosť prijať. Ak fond prijme žiadosť, na ktorej vybavenie nie je príslušný, postúpi najneskôr do desiatich pracovných od doručenia orgánu verejnej správy príslušnému na jej vybavenie a zároveň o tom upovedomí sťažovateľa. Fond nepostúpi sťažnosť podľa čl. 4 ods. 3 tejto smernice.

Článok 4

Utajenie totožnosti sťažovateľa

1. Totožnosť sťažovateľa je fond povinný utajiť, ak o to sťažovateľ požiada. Fond 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.
2. Ak predmet sťažnosti neumožňuje utajiť totožnosť sťažovateľa, fond ho o tom bezodkladne upovedomí s poučením, že sa vo vybavovaní sťažnosti alebo podnetu bude pokračovať len vtedy, ak sťažovateľ v určenej lehote písomne udelí súhlas s uvedením potrebných údajov o svojej osobe.
3. Sťažnosť, v ktorej sťažovateľ požiadal o utajenie svojej totožnosti, na ktorej vybavenie orgán verejnej správy nie je príslušný, najneskôr do desiatich pracovných dní od jej doručenia vráti sťažovateľovi s uvedením dôvodu.

Článok 5

Evidencia sťažností

1. V zmysle § 10 ods. 1 zákona o sťažnostiach je fond povinný viesť centrálnu evidenciu sťažností oddelene od evidencie ostatných písomností. Evidencia musí obsahovať tieto náležitosti:
 - a) dátum doručenia a dátum zapísania sťažnosti, opakovanej sťažnosti a ďalšej opakovanej sťažnosti;
 - b) údaje podľa čl. 3 ods. 2 tejto smernice;
 - 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 orgán verejnej správy sťažnosť odložil;
 - k) poznámku.
2. Opakovaná sťažnosť a ďalšia opakovaná sťažnosť sa eviduje v roku, v ktorom bola doručená. V poznámke sa uvedie číslo sťažnosti, s ktorou súvisí.
 3. V podmienkach fondu je centrálna evidencia sťažností (ďalej len „evidencia“) podľa tejto smernice vedená v kancelárii fondu.
 4. Po zaevidovaní sťažnosti v centrálnej evidencii, riaditeľ na základe obsahu sťažnosti poverí osobu na vybavenie sťažnosti podľa funkčnej a vecnej príslušnosti.
 5. Vzor záznamu z centrálnej evidencie sťažnosti je v prílohe č. 1 tejto smernice.

Článok 6

Príslušnosť na prešetrenie a vybavenie sťažností

1. Po zaevidovaní sťažnosti v centrálnej evidencii riaditeľ na základe obsahu sťažnosti proti zamestnancovi fondu písomne poverí osobu na vybavenie sťažnosti podľa funkčnej a vecnej príslušnosti. Sťažnosť proti vybavovaniu sťažnosti a sťažnosť proti odloženiu sťažnosti podľa predchádzajúcej vety vybavuje riaditeľ fondu.
2. Na vybavenie sťažnosti podanej voči riaditeľovi fondu je príslušný najbližší nadriadený orgán verejnej správy, resp. príslušný orgán štátnej správy pre kontrolu vybavovania sťažností. Pri vybavovaní sťažnosti proti vybavovaniu sťažnosti a sťažnosť proti odloženiu sťažnosti sa primerane postupuje podľa predchádzajúcej vety.
3. Prešetrenie sťažnosti proti odbornej rade fondu a správnej rade fondu alebo ich členom vykonáva dozorná komisia fondu.
4. Ak sťažnosť smeruje proti činnosti alebo rozhodnutiu dozornej komisie alebo proti činnosti viac ako jedného jej člena, príslušná na vybavovania sťažnosti je riaditeľom poverená osoba. Ak sťažnosť smeruje proti činnosti jedného člena dozornej komisie, je tento člen dozornej komisie vylúčený z prešetrovania a vybavovania takejto sťažnosti.

Článok 7

Vybavenie sťažnosti

1. Fond je povinný sťažnosť prešetriť a vybaviť do 60 pracovných dní od doručenia sťažnosti. V prípade, že je sťažnosť náročná na prešetrenie, môže vedúci orgán alebo ním poverený zástupca túto lehotu predĺžiť pred jej uplynutím o 30 pracovných dní. Následne upovedomí kanceláriu, aby ihneď písomne oznámila predĺženie lehoty sťažovateľovi a uviedla dôvod predĺženia.
2. Sťažnosť je prešetrená prerokovaním zápisnice o prešetrení sťažnosti s osobou alebo orgánom fondu, proti ktorému sťažnosť smerovala.
3. Zápisnicu o prešetrení sťažnosti (ďalej len „zápisnica“). vyhotoví vedúci orgán alebo ním

poverený zástupca. Vzor zápisnice je v prílohe č. 2 tejto smernice.

4. Kancelária fondu má za povinnosť písomne oznámiť výsledok prešetrenia sťažnosti sťažovateľovi. Oznámenie musí obsahovať informáciu, či je sťažnosť opodstatnená alebo neopodstatnená a výsledok prešetrenia sťažnosti, ktoré vychádza zo zápisnice.
5. Ak je sťažnosť klasifikovaná ako opodstatnená, uvedie sa v oznámení, že osobe alebo orgánu fondu, proti ktorému bola sťažnosť adresovaná, boli uložené povinnosti podľa § 19 ods. 1 písm. i) zákona o sťažnostiach.
6. Opakované sťažnosti sa vybavujú podľa § 21 zákona o sťažnostiach.

Článok 8

Základné zásady pri vybavovaní sťažností

1. Údaje, ktoré sú uvedené v dokumentácii súvisiacej s vybavovaním sťažnosti alebo podnetu, sa neprístupujú v zmysle osobitného predpisu⁴.
2. Všetci zamestnanci fondu a osoby podieľajúce sa na vybavovaní sťažnosti sú povinní zachovávať mlčanlivosť o skutočnostiach, ktoré sa dozvedeli pri vybavovaní sťažnosti. Od tejto povinnosti ho môže písomne oslobodiť ten, v koho záujme má túto povinnosť.
3. Sťažnosť nesmie vybavovať vedúci orgán alebo ním poverený zástupca, proti ktorému bola sťažnosť podaná, ani zamestnanec v jeho riadiacej pôsobnosti. Sťažnosť nesmie vybavovať zamestnanec fondu, ktorý sa podieľal na činnosti, ktorá je predmetom sťažnosti alebo podnetu, ani ten, koho nepredpojatosť možno spochybniť vzhľadom na jeho vzťah k sťažovateľovi, jeho zástupcovi alebo k predmetu sťažnosti.
4. Orgány fondu a jednotliví členovia, členovia odborných rád fondu a zamestnanci fondu sú pri vybavovaní sťažností povinní poskytnúť osobe alebo orgánu, ktorý vybavujú sťažnosť, doklady, písomnosti, informácie, vyjadrenia a inú dokumentáciu potrebnú na vybavenie sťažnosti, ako aj ďalšiu nutnú súčinnosť.
5. Podanie sťažnosti sa nesmie stať podnetom ani dôvodom na vyvodzovanie dôsledkov, ktoré by sťažovateľovi spôsobili akúkoľvek ujmu.
6. Fond vykonáva kontrolu vybavovania sťažností v súlade s § 23 zákona o sťažnostiach.

⁴ Zákon č. 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o slobode informácií) v znení neskorších predpisov.

Článok 9
Záverečné ustanovenia

1. Táto smernica bola schválená správnu radou 7. 12. 2017 a nadobúda účinnosť dňom schválenia.
2. Všetci zamestnanci fondu sú povinní oboznámiť sa s touto smernicou, ako aj so znením zákona o sťažnostiach.

Attila Lovász
predseda správnej rady
Fondu na podporu kultúry národnostných menšín

Vzor
ZÁZNAM
Centrálna evidencia sťažností

Rok:

Por. číslo:.....

a) Dátum doručenia a dátum zapísania sťažnosti:

Meno, priezvisko (u právnických osôb názov) a adresa sťažovateľa:

.....
.....

b) Predmet sťažnosti:

.....
.....
.....

c) Dátum pridelenia sťažnosti na prešetrenie..... pridelená:.....

d) Výsledok prešetrenia sťažnosti:.....

.....
.....
.....

e) Prijaté opatrenia a termíny ich splnenia:

.....
.....
.....
.....

f) Dátum vybavenia sťažnosti, opakovanej sťažnosti alebo prešetrenia opakovanej sťažnosti:

.....

g) Výsledok prekontrolovania predchádzajúcej sťažnosti alebo prešetrenia opakovanej sťažnosti:

.....
.....
.....

h) Dôvody, pre ktorú bola sťažnosť odložená:

.....
.....
.....

i) Poznámka

.....
.....
.....

Vzor
ZÁPISNICA
o prešetrení sťažnosti

Sťažnosť bola prešetrená v zmysle Zákona č. 9/2010 o sťažnostiach v platnom znení.

Obdobie (dátum) prešetrenia sťažnosti:.....

Podávateľ sťažnosti:.....

(FO: meno, priezvisko, adresa trvalého alebo prechodného pobytu //PO: názov, sídlo, meno a priezvisko osoby oprávnenej za ňu konať, prípadne uviesť subjekt, ktorý zastupuje sťažovateľa)

Predmet sťažnosti:.....

Meno (funkcia) osoby, proti ktorej sťažnosť smeruje:.....

Námietky uvádzané sťažovateľom:

(uviesť skutočný počet námietok v bodoch)

Sťažovateľ sa podaním sťažnosti domáha:

Sťažnosť prešetroval:

K prešetreniu podania boli prizvaní:

(mená, priezviská, funkcie – ak nebol prizvaný nikto, tento bod nevyplňať)

- 1.
- 2.

Písomné vyjadrenie k podaniu dali:

(ak písomné vyjadrenie nedal nikto, tento bod nevyplňať)

- 1.
- 2.

Pri prešetrení uvedených námietok sa zistili nasledujúce skutočnosti:

K námietke:

(Stručne sa uvedie zistený stav s odvolaním sa na zistené skutočnosti, prekontrolované doklady, údaje, vyjadrenia zodpovedných zamestnancov atď. Posúdi sa, či boli alebo neboli dodržané všeobecne záväzné a vnútorné právne predpisy. (zákony, vyhlášky, smernice, pokyny, poriadky), týkajúce sa príslušnej veci a na základe zistení sa v závere námietky uvedie stanovisko, či je námietka opodstatnená alebo neopodstatnená, prípadne skutočnosť, že dostupnými metódami a formami kontroly nebolo možné stav objektívne overiť. V prípade opodstatnenosti námietky sa v jej vyhodnotení konkrétne uvedie osoba, ktorá je zodpovedná za zistené nedostatky).

Záver

..... (vedúci orgán alebo ním poverený zástupca zodpovedný za vybavovanie sťažností)

prešetrením sťažnosti zistil nedostatky najmä v

....., ktoré vznikli porušením (uviesť konkrétne ustanovenia právnych noriem) a na základe toho prijíma voči

..... (meno, priezvisko, funkcia osoby, voči ktorej sa prijímajú opatrenia)

nasledujúce opatrenia na odstránenie zistených nedostatkov a príčin ich vzniku:

Termín plnenia:

Zároveň riaditeľ fondu ukladá povinnosť písomne predložiť správu o splnení prijatých opatrení do.....

Sťažovateľ bude oboznámený s prijatými opatreniami do

.....
podpis riaditeľa fondu

Zápisnica bola prerokovaná:

V Bratislave, dňa

.....
meno a priezvisko

.....
podpis

.....
meno a priezvisko

.....
podpis