

**SMERNICA FONDU NA PODPORU UMENIA,
ktorou sa upravuje postup zamestnancov Fondu na podporu umenia pri
vybavovaní sťažnosti podaných**

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

Článok 1

Základné ustanovenia

1. Fond na podporu umenia (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 fondu, ktoré sa viažu k činnostiam alebo rozhodnutiam riaditeľa fondu, kancelárie fondu, rady fondu, dozornej komisie fondu a odborných komisií fondu alebo ich členov.
3. Táto smernica ja 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 nazdáva, 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.
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.
5. Ak podanie obsahuje viacero častí, z ktorých

- a) niektoré nie sú sťažnosťou podľa ods. 1, fond vybaví ako sťažnosť iba tie časti podania, ktoré sú sťažnosťou podľa tejto smernice; časti podania, ktoré nie sú sťažnosťou, fond sťažovateľovi nevráti a v oznámení výsledku prešetrenia sťažnosti uvedie dôvody ich neprešetrenia,
- b) všetky sú sťažnosťami podľa tejto smernice, avšak na vybavenie niektorých nie je fond príslušný, vybaví iba tie časti sťažnosti, na ktorých vybavenie je príslušný; ostatné časti sťažnosti postúpi podľa čl. 4 ods. 12 orgánu verejnej správy príslušnému na ich vybavenie.

Článok 3

Podávanie a prijímanie sťažností

1. Sťažnosť adresovaná riaditeľovi fondu, kancelárii fondu, zamestnancom fondu, rade fondu, dozornej komisii fondu a odborným komisiám fondu alebo ich členom je sťažnosťou podanou fondu.
2. Sťažnosť sa podáva fondu písomne, ústne do záznamu alebo elektronickou poštou a musí obsahovať náležitosti stanovené v § 5 zákona o sťažnostiach:
 - a) Fyzická osoba: meno, priezvisko, adresu trvalého pobytu alebo prechodného 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“) a musí byť sťažovateľom podpísaná. Podpísaním sťažnosti v elektronickej forme sa rozumie podpísanie sťažnosti platným zaručeným elektronickým podpisom sťažovateľa.
4. Ak sťažnosť zaslanú elektronickou poštou sťažovateľ nepotvrdí vlastnoručným podpisom do piatich pracovných dní od jej podania, sťažnosť sa odloží. Lehota na vybavenie sťažnosti začína plynúť prvým pracovným dňom nasledujúcim po dni doručenia písomného potvrdenia. Ak písomné potvrdenie obsahuje iné údaje než sťažnosť podaná elektronickou poštou, fond sťažnosť podanú elektronickou poštou odloží.
5. Pri ústne podanej sťažnosti, ktorú nemožno vybaviť ihneď, vyhotoví zamestnanec kancelárie, ktorý ju prijal, písomný záznam o ústnej sťažnosti. Vzor záznamu o ústnej sťažnosti je v prílohe č. 1 tejto smernice. Okrem náležitostí podľa odseku 2 a 3 záznam obsahuje deň a hodinu jeho vyhotovenia, názov a adresu orgánu verejnej správy, mená a priezviská zamestnancov, ktorí záznam vyhotovili, ako aj zamestnancov, ktorí boli prítomní pri ústnom podaní sťažnosti.
6. Zamestnanec kancelárie nie je povinný záznam vyhotoviť, ak sťažovateľ nespolupracuje alebo ak sa domáha činnosti fondu, ktorá je v rozpore s právnymi predpismi.
7. Ak sťažovateľ odmietne vyhotovenie záznamu, zamestnanec kancelárie takúto sťažnosť neprijme.
8. Ak sťažovateľ odmietne vyhotovený záznam podpísať, zamestnanec kancelárie záznam odloží s poznámkou o odmietnutí podpísania.
9. Sťažnosť možno podať aj prostredníctvom zvoleného zástupcu, ktorý ju podáva v mene sťažovateľa. Podľa § 5 ods. 9 zákona o sťažnostiach musí byť súčasťou sťažnosti úradne osvedčené splnomocnenie zastupovať sťažovateľa pri podaní sťažnosti a pri úkonoch súvisiacich s vybavovaním sťažnosti. Ak sa sťažnosť podáva v elektronickej forme, postupuje sa pri zastupovaní sťažovateľa podľa osobitného predpisu.

10. 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 nepredpojatost možno spochybníť vzhľadom na jeho vzťah k sťažovateľovi, jeho zástupcovi alebo k predmetu sťažnosti.
11. Údaje, ktoré sú uvedené v dokumentácii súvisiacej s vybavovaním sťažnosti alebo podnetu, sa nesprístupňujú v zmysle osobitného predpisu¹.
12. 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 ich 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 udolí 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 prešetrenie a komu bola pridelená,
 - e) výsledok prešetrenia 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 prešetrenia opakovanej sťažnosti,
 - i) dátum postúpenia sťažnosti orgánu príslušnému na jej vybavenie,
 - j) dôvody, pre ktoré orgán verejnej správy sťažnosť odložil,
 - k) poznámku.

^{1,2} 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.

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. 2 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. Dozorná komisia fondu vybavuje sťažnosť voči riaditeľovi fondu. Na vybavovanie sťažnosti proti vybavovaniu sťažnosti a sťažnosť proti odloženiu sťažnosti podľa predchádzajúcej vety je príslušná rada fondu.
3. Prešetrenie sťažnosti proti rade fondu a odborných komisií 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 vybavovanie sťažnosti je rada fondu. 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. 3 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. Informácie, ktoré obsahuje dokumentácia súvisiaca s vybavovaním sťažnosti, sa nesprístupňujú.
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 spochybníť vzhľadom na jeho vzťah k sťažovateľovi, jeho zástupcovi alebo k predmetu sťažnosti.
4. Orgány fondu a jednotliví členovia, členovia odborných komisií 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.

Článok 9

Záverečné ustanovenia

1. Táto smernica bola schválená radou dňa 18.9.2015 a nadobúda účinnosť dňom schválenia.
2. Všetci zamestnanci fondu sú povinní oboznámiť sa s touto Smernicou, ako aj so znením zákona o sťažnostiach.

Prof. PhDr. Peter Michalovič, PhD.
predseda rady Fondu na podporu umenia

Vzor
ZÁZNAM
o podaní ústnej sťažnosti

Dnešného dňa, t.j. sa bez predvolania dostavil do Kancelárie Fondu na podporu umenia

Meno a priezvisko, titul:

Narodený dňa: Doklad totožnosti:

Adresa trvalého / prechodného pobytu sťažovateľa – fyzická osoba:.....

Názov a sídlo právnickej osoby, meno a priezvisko osoby, oprávnenej za ňu konať.....

Predmet sťažnosti:

Sťažnosť smeruje proti komu:.....

Sťažovateľ poukazuje na nedostatky:.....

Sťažovateľ sa domáha (ochrany svojich práv alebo právom chránených záujmov, o ktorých sa domnieva, že boli porušené činnosťou alebo nečinnosťou fondu).....

Záznam vyhotovený v zmysle § 5 ods. 4 zákona č. 9/2010 Z.z. o sťažnostiach v sídle Fondu na podporu umenia dňa o hod.

Záznam vyhotovil (zamestnanec fondu) za prítomnosti sťažovateľa a zamestnancov fondu , ktorí boli prítomní.

.....
podpis vyhotoviteľa záznamu

.....
podpis sťažovateľa

Jedno vyhotovenie tohto záznamu osobne prevzal sťažovateľ ihneď po jeho podpísaní, čo potvrdzuje svojím podpisom.

.....
podpis sťažovateľa

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 nevypĺňať)

- 1.
- 2.

Písomné vyjadrenie k podaniu dali:

(ak písomné vyjadrenie nedal nikto, tento bod nevypĺňať)

- 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 sťažnosti)
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