



Smernica o vybavovaní sťažností

VP AVF č. 6/2017 z 12. 12. 2017

Článok 1

Úvodné ustanovenia

Táto smernica upravuje postup pri podávaní, vybavovaní a kontrole vybavovania sťažností osôb podaných v zmysle zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon“) Audiovizuálnemu fondu (ďalej len „fond“) ako osobe, ktorej zákon zveril rozhodovanie o právach, právom chránených záujmoch alebo povinnostiach iných osôb.

Čl. 2

Základné pojmy

1. Sťažnosť je podanie 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 fondu alebo
 - b) poukazuje na konkrétne nedostatky, najmä na porušenie právnych predpisov, ktorých odstránenie je v pôsobnosti fondu.
2. Vybavovaním sťažnosti je prijímanie, evidencia, prešetrovanie a vybavenie sťažnosti.
3. Prešetrovanie sťažnosti je jednou z foriem kontrolnej činnosti fondu, ktorou sa zisťuje skutočný stav veci a jeho súlad alebo rozpor so všeobecne záväznými právnymi predpismi.
4. Vybavením sťažnosti je vrátenie, odloženie sťažnosti, oznámenie výsledku prešetrenia sťažnosti alebo oznámenie výsledku prekontrolovania správnosti vybavenia predchádzajúcej sťažnosti.
5. Zamestnancom fondu sa pre účely tejto smernice rozumie osoba v pracovnom pomere alebo obdobnom pracovnoprávnom vzťahu k fondu.

Čl. 3

Základné zásady pri vybavovaní sťažností

1. 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, fond to uvedie v zápisnici o prešetrovaní sťažnosti a oznámi to sťažovateľovi.
2. Podanie sťažnosti sa nesmie stať podnetom ani dôvodom na vyvodzovanie dôsledkov, ktoré by sťažovateľovi spôsobili akúkoľvek ujmu.
3. Informácie z dokumentácie súvisiacej s vybavovaním sťažnosti, ktoré sú chránené alebo ku ktorým je prístup obmedzený podľa osobitného predpisu,¹⁾ sa nespístupňujú.
4. Každý je povinný zachovávať mlčanlivosť o skutočnostiach, ktoré sa dozvedel pri vybavovaní sťažnosti. Od tejto povinnosti ho môže písomne oslobodiť ten, v jeho záujme má túto povinnosť.
5. 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

¹⁾ § 8 až 12 zákona 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.

používa ich kópia, bez uvedenia údajov, ktoré by identifikovali sťažovateľa. Každý, komu je totožnosť sťažovateľa známa, je povinný o nej zachovať mlčanlivosť.

6. Ak sťažovateľ požiadal o utajenie svojej totožnosti, ale predmet sťažnosti neumožňuje jej prešetrenie bez uvedenia niektorého z údajov o jeho osobe, fond 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 údaju o svojej osobe, inak sťažnosť odloží.
7. 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
 - a) zamestnanec fondu, ak sa zúčastnil na činnosti, ktorá je predmetom sťažnosti,
 - b) ten, o koho nepredpojatosti možno mať pochybnosti vzhľadom na jeho vzťah k sťažovateľovi, jeho zástupcovi, k zamestnancovi fondu, alebo k predmetu sťažnosti.

Čl. 4

Prijímanie sťažností

1. Prijímanie sťažností zabezpečuje kancelária fondu v zmysle § 5 zákona.
2. Fond je povinný sťažnosť prijať.
3. Prijatú sťažnosť, na ktorej vybavenie nie je príslušný, fond najneskôr do desiatich pracovných dní od doručenia postúpi orgánu verejnej správy príslušnému na jej vybavenie a zároveň o tom upovedomí sťažovateľa. Sťažnosť, v ktorej sťažovateľ požiadal o utajenie svojej totožnosti, na ktorej vybavenie fond nie je príslušný, najneskôr do desiatich pracovných dní od jej doručenia vráti sťažovateľovi s uvedením dôvodu.
4. Ak kancelária zistí, že podanie, ktoré bolo doručené fondu, je sťažnosťou, bezodkladne ho postúpi osobe alebo orgánu fondu príslušnému na vybavenie sťažnosti.

Čl. 5

Evidovanie sťažností

1. Fond vedie centrálnu evidenciu sťažností (ďalej len „evidencia“) oddelene od evidencie ostatných písomností. Evidencia obsahuje najmä tieto údaje:
 - a) dátum doručenia a dátum zapísania sťažnosti, opakovanej sťažnosti a ďalšej opakovanej sťažnosti,
 - b) meno, priezvisko, adresu pobytu sťažovateľa; ak sťažnosť podáva právnická osoba, musí evidencia obsahovať jej názov a sídlo, meno a priezvisko osoby oprávnenej za ňu konať,
 - 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 fond sťažnosť odložil v zmysle § 6 zákona,
 - k) poznámku.
2. Evidenciu vedie kancelária fondu.
 3. Opakovaná sťažnosť a ďalšia opakovaná sťažnosť sa eviduje v roku, v ktorom bola doručená. V poznámke sa uvedie číslo sťažnosti, s ktorou súvisí.

Čl. 6

Prešetrovanie sťažnosti

1. Na prešetrovanie sťažnosti je príslušná dozorná komisia fondu. 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 takejto sťažnosti.
2. 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, fond to uvedie v zápisnici o prešetrovaní sťažnosti a oznámi to sťažovateľovi.
3. Orgán fondu vybavujúci sťažnosť prešetrí iba tie časti sťažnosti, na ktorých vybavenie je príslušný, ostatné časti sťažnosti postúpi orgánu verejnej správy príslušnému na ich vybavenie. Časti, ktoré nie sú sťažnosťou, orgán fondu vybavujúci sťažnosť neprešetruje, o čom sťažovateľa upovedomí v oznámení výsledku prešetrenia sťažnosti aj s uvedením dôvodov ich neprešetrenia.
4. Sťažnosť je prešetrená prerokovaním zápisnice o prešetrovaní sťažnosti. Ak ju nemožno prerokovať, sťažnosť je prešetrená doručením jedného vyhotovenia zápisnice o prešetrovaní sťažnosti fondu.
5. Orgán fondu vybavujúci sťažnosť bezodkladne oboznámi 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. Sťažnosť sa vybavuje v lehote do 60 pracovných dní. Ak je sťažnosť náročná na prešetrovanie, môže orgán vybavujúci sťažnosť lehotu predĺžiť pred jej uplynutím o 30 pracovných dní, pričom upovedomí kanceláriu fondu, aby bezodkladne písomne oznámila predĺženie lehoty sťažovateľovi s uvedením dôvodu. Lehota na vybavenie sťažnosti začína plynúť prvým pracovným dňom nasledujúcim po dni jej doručenia fondu.
7. Orgány fondu alebo ich členovia, členovia odborných komisií fondu a zamestnanci fondu sú pri vybavovaní sťažností povinní poskytnúť orgánu vybavujúcemu sťažnosť doklady, iné písomnosti, vyjadrenia, informácie, údaje potrebné na vybavenie sťažnosti, ako aj ďalšiu nevyhnutnú súčinnosť.
8. Na vybavenie opakovanej sťažnosti a ďalšej opakovanej sťažnosti sa použijú ustanovenia § 21 zákona. Na vybavenie sťažnosti proti vybaveniu sťažnosti sa použijú ustanovenia § 22 zákona.
9. Orgán fondu vybavujúci sťažnosť je oprávnený v nevyhnutnom rozsahu písomne vyzvať sťažovateľa na spoluprácu s určením spôsobu jej poskytnutia a s poučením, že v prípade neposkytnutia spolupráce alebo jej neposkytnutia v stanovenej lehote sťažnosť odloží. Lehota na poskytnutie spolupráce sťažovateľa je desať pracovných dní odo dňa doručenia písomnej výzvy

sťažovateľovi. Ak sťažovateľ v odôvodnených prípadoch preukáže, že lehota na poskytnutie spolupráce nie je dostatočná, môže pred jej uplynutím písomne požiadať o určenie novej lehoty. Orgán fondu vybavujúci sťažnosť môže sťažovateľovi určiť novú lehotu na poskytnutie spolupráce. V čase od odoslania výzvy na poskytnutie spolupráce do jej poskytnutia lehota na vybavenie sťažnosti neplynie.

10. Orgán fondu vybavujúci sťažnosť vyhotoví zápisnicu o prešetrení sťažnosti (ďalej len „zápisnica“), ktorá obsahuje najmä
 - a) označenie fondu,
 - b) predmet sťažnosti,
 - c) obdobie prešetrovania sťažnosti,
 - d) preukázané zistenia,
 - e) dátum vyhotovenia zápisnice,
 - f) meno, priezvisko a podpis predsedu orgánu fondu vybavujúceho sťažnosť,
 - g) povinnosť príslušného orgánu fondu, v prípade zistenia nedostatkov v lehote určenej orgánom fondu vybavujúcim sťažnosť
 1. prijať opatrenia na odstránenie zistených nedostatkov a príčin ich vzniku,
 2. určiť osobu zodpovednú za zistené nedostatky,
 3. predložiť prijaté opatrenia orgánu fondu vybavujúcemu sťažnosť,
 4. predložiť orgánu fondu vybavujúcemu sťažnosť správu o splnení opatrení a uplatnení právnej zodpovednosti,
 - h) povinnosť kancelárie fondu, ak nie je totožnosť sťažovateľa utajená, oznámiť mu prijaté opatrenia; ak je totožnosť sťažovateľa utajená, prijaté opatrenia mu oznámi priamo orgán fondu vybavujúci sťažnosť,
 - i) potvrdenie o odovzdaní a prevzatí dokladov.
11. Ak sa osoba alebo orgán fondu, proti ktorému sťažnosť smerovala, odmietne oboznámiť so zápisnicou, splniť povinnosti podľa ods. 10 písm. g), alebo ak zápisnicu odmietne podpísať, orgán fondu vybavujúci sťažnosť uvedie tieto skutočnosti v zápisnici.
12. Sťažnosť je vybavená odoslaním písomného oznámenia výsledku jej prešetrenia sťažovateľovi. Oznámenie musí obsahovať odôvodnenie výsledku prešetrenia sťažnosti, ktoré vychádza zo zápisnice. V oznámení sa uvedie, či sťažnosť je opodstatnená, alebo neopodstatnená. Ak má sťažnosť viacero častí, oznámenie výsledku prešetrenia sťažnosti obsahuje výsledok prešetrenia každej z nich. Sťažnosť zložená z viacerých častí je vyhodnotená ako opodstatnená, ak aspoň jedna z jej častí je opodstatnená. Ak je sťažnosť opodstatnená, v oznámení sa uvedie, že boli uložené povinnosti podľa ods. 10 písm. g).

Čl. 7

Spoločné, zrušovacie a záverečné ustanovenia

1. Trovy vybavovania sťažnosti, ktoré vznikli sťažovateľovi, znáša sťažovateľ.
2. Zrušuje sa Smernica o vybavovaní sťažností VP AVF č. 3/2011 z 3. 8. 2011.
3. Na situácie neupravené touto smernicou sa primerane použijú ustanovenia zákona, súvisiacich všeobecne záväzných právnych predpisov a vnútorných predpisov fondu.
4. Pokiaľ sa niektoré ustanovenia tejto smernice stanú neplatnými alebo neúčinnými, nie je tým dotknutá platnosť a účinnosť celej smernice.

5. Smernicu, jej zmeny a doplnenia schvaľuje rada.
6. Smernicu po schválení vydáva rada. Vydanie smernice zabezpečuje kancelária po schválení radou.

Článok
Účinnosť

Táto smernica nadobúda účinnosť dňom jej schválenia radou.

V Bratislave 12. 12. 2017

Mgr. art. Miloslav Luther
predseda rady Audiovizuálneho fondu