

Smernica o vybavovaní sťažností

Článok 1

Úvodné ustanovenia

- (1) Táto smernica upravuje postup pri prijímaní, evidovaní, prešetrovaní a vybavovaní sťažností osôb podaných v zmysle zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach (ďalej len „zákon“) Audiovizuálnemu fondu (ďalej len „fond“) ako osobe, ktorej zákon zveril rozhodovanie o právach, právom chránených záujmoch alebo povinnostiach iných osôb.
- (2) Táto smernica upravuje aj postup pri prijímaní, evidovaní, prešetrovaní a vybavovaní podnetov osôb podaných fondu na činnosť alebo rozhodovanie rady fondu, dozornej komisie fondu a odborných komisií fondu alebo ich členov.

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) Subjektom, proti ktorému sťažnosť smeruje, je pre účely tejto smernice riaditeľ fondu, kancelária fondu a zamestnanec fondu.
- (3) Podnet je podanie sťažovateľa, ktorým
 - a) sa domáha ochrany svojich práv alebo právom chránených záujmov, o ktorých sa domnieva, že boli porušené činnosťou alebo nečinnosťou rady fondu, dozornej komisie fondu a odborných komisií fondu alebo ich členom alebo
 - b) poukazuje na konkrétne nedostatky, najmä na porušenie právnych predpisov alebo vnútorných predpisov fondu, ktorých odstránenie je v pôsobnosti orgánov fondu.
- (4) Subjektom, proti ktorému smeruje podnet, je pre účely tejto smernice rada fondu, dozorná komisia fondu, odborná komisia fondu alebo ich členovia.
- (5) Prešetrovanie sťažnosti alebo podnetu je činnosť, pri ktorej sa postupuje tak, aby sa zistil skutočný stav veci a jeho súlad alebo rozpor so všeobecne záväznými právnymi predpismi a vnútornými predpismi fondu, ako aj príčiny vzniku zistených nedostatkov a ich následky.
- (6) Vybavenie sťažnosti je súhrn úkonov spojených so zaevidovaním sťažnosti v centrálnej evidencii, prešetrovanie, vyhotovenie zápisnice o prešetrovaní, oboznámenie s obsahom zápisnice a odoslanie písomného oznámenia o výsledku prešetrovania sťažovateľovi.
- (7) Vybavenie podnetu je súhrn úkonov spojených so zaevidovaním podnetu v centrálnej evidencii, prešetrovanie, vydanie uznesenia a odoslanie písomného oznámenia o výsledku prešetrovania sťažovateľovi a osobe alebo orgánu fondu, proti ktorým podnet smeroval.
- (8) 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 a podnetov

- (1) Pri prešetrovaní sťažnosti alebo podnetu sa vychádza z ich predmetu bez ohľadu na osobu sťažovateľa a toho, proti komu sťažnosť alebo podnet smeruje, ako aj na to, ako ich sťažovateľ označil.
- (2) Podanie sťažnosti alebo podnetu sa nesmie stať dôvodom na vyvodzovanie dôsledkov, ktoré by sťažovateľovi spôsobili akúkoľvek ujmu.
- (3) Informácie, ktoré obsahuje dokumentácia súvisiaca s vybavovaním sťažnosti alebo podnetu, sa nesprístupňujú v zmysle osobitného predpisu¹.
- (4) Každý je povinný zachovávať mlčanlivosť o skutočnostiach, ktoré sa dozvedel pri vybavovaní sťažnosti alebo podnetu. Od tejto povinnosti ho môže písomne oslobodiť ten, v koho 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 alebo podnetu. Pri prešetrovaní takejto sťažnosti alebo podnetu sa používa ich kópia, bez uvedenia údajov, ktoré by identifikovali sťažovateľa. Každý, komu je totožnosť sťažovateľa známa, je povinný o nej zachovať mlčanlivosť.
- (6) Ak predmet sťažnosti alebo podnetu 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.
- (7) Sťažnosť alebo podnet nesmie vybavovať osoba alebo orgán fondu, proti ktorému sťažnosť alebo podnet smeruje, ani zamestnanec v jeho riadiacej pôsobnosti. Sťažnosť alebo podnet nesmie vybavovať zamestnanec fondu, ktorý sa zúčastnil na činnosti, ktorá je predmetom sťažnosti alebo podnetu, ani ten o koho nepredpojatosti možno mať pochybnosti vzhľadom na jeho vzťah k sťažovateľovi, jeho zástupcovi alebo k predmetu sťažnosti alebo podnetu.

Čl. 4

Prijímanie sťažností a podnetov

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

¹ 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.

Čl. 5 **Evidovanie sťažností a podnetov**

- (1) Fond vedie centrálnu evidenciu sťažností a podnetov (ďalej len „evidencia“) oddelene od evidencie ostatných písomností. Evidencia obsahuje najmä tieto údaje:
 - a) dátum doručenia a dátum zapísania sťažnosti, podnetu, opakovanej sťažnosti a ďalšej opakovanej sťažnosti,
 - b) meno, priezvisko, adresu trvalého pobytu alebo prechodného 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 alebo podnetu,
 - d) dátum pridelenia sťažnosti alebo podnetu na prešetrenie a komu bola pridelená,
 - e) výsledok prešetrenia sťažnosti alebo podnetu,
 - f) prijaté opatrenia a termíny ich splnenia,
 - g) dátum vybavenia sťažnosti, podnetu, 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 alebo podnet 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 **Príslušnosť na vybavovanie sťažností a podnetov**

- (1) Na vybavovanie sťažnosti, opakovanej sťažnosti a ďalšej opakovanej sťažnosti voči zamestnancovi fondu je príslušný zamestnanec fondu písomne poverený riaditeľom fondu. Sťažnosť proti vybavovaniu sťažnosti a sťažnosť proti odloženiu sťažnosti podľa predchádzajúcej vety vybavuje riaditeľ fondu.
- (2) Na vybavovanie sťažnosti, opakovanej sťažnosti a ďalšej opakovanej sťažnosti voči riaditeľovi je príslušná dozorná komisia fondu. Sťažnosť proti vybavovaniu sťažnosti a sťažnosť proti odloženiu sťažnosti podľa predchádzajúcej vety vybavuje rada fondu.
- (3) Ak fond nie je príslušný na vybavenie sťažnosti, osoba alebo orgán vybavujúci sťažnosť to bezodkladne po zistení tejto skutočnosti oznámi kancelárii fondu; kancelária fondu postupuje podľa čl. 4 ods. 3.

- (4) Na vybavovanie podnetu je príslušná dozorná komisia fondu. Ak podnet smeruje proti činnosti alebo rozhodnutiu dozornej komisie alebo proti činnosti viac ako jedného jej člena, príslušná na vybavovania podnetu je rada fondu. Ak podnet smeruje proti činnosti jedného člena dozornej komisie, je tento člen dozornej komisie vylúčený z prešetrovania a vybavovania takéhoto podnetu.

Čl. 7

Vybavovanie sťažností a podnetov

- (1) Sťažnosť alebo podnet sa vybavuje v lehote do 60 pracovných dní od doručenia sťažnosti alebo podnetu fondu. Ak je sťažnosť alebo podnet náročný na prešetrenie, môže osoba alebo orgán vybavujúci sťažnosť alebo podnet lehotu predĺžiť pred jej uplynutím o 30 pracovných dní, pričom upovedomí kanceláriu fondu, aby bezodkladne písomne oznámila predĺženie lehoty sťažovateľovi s uvedením dôvodu.
- (2) Orgány fondu alebo ich členovia, členovia odborných komisií fondu a zamestnanci fondu sú pri vybavovaní sťažností alebo podnetov povinní poskytnúť osobe alebo orgánu vybavujúcemu sťažnosť alebo podnet doklady, iné písomnosti, vyjadrenia, informácie, údaje potrebné na vybavenie sťažnosti alebo podnetu, ako aj ďalšiu nevyhnutnú súčinnosť.
- (3) Na vybavenie opakovanej sťažnosti a ďalšej opakovanej sťažnosti sa použijú ustanovenia § 21 zákona.
- (4) Podnet je vybavený jeho odložením v zmysle § 6 zákona alebo prešetrením. Podnet je prešetrený prijatím uznesenia orgánu fondu príslušného na jeho vybavenie. O prešetrení podnetu informuje kancelária fondu sťažovateľa a osobu alebo orgán fondu, proti ktorým podnet smeroval.
- (5) Sťažnosť je vybavená jej odložením podľa § 6 zákona alebo prešetrením. Sťažnosť je prešetrená prerokovaním zápisnice o prešetrení sťažnosti s osobou alebo orgánom fondu, proti ktorým sťažnosť smerovala. Ak ju nemožno prerokovať, sťažnosť je prešetrená vyhotovením zápisnice.
- (6) Osoba alebo orgán fondu vybavujúci sťažnosť vyhotoví zápisnicu o prešetrení sťažnosti (ďalej len „zápisnica“), ktorá obsahuje najmä
- označenie osoby alebo orgánu fondu vybavujúceho sťažnosť,
 - predmet sťažnosti,
 - označenie osoby alebo orgánu fondu, proti ktorým sťažnosť smerovala,
 - obdobie prešetrovania sťažnosti,
 - preukázané zistenia,
 - dátum vyhotovenia zápisnice,
 - meno, priezvisko a podpis osoby alebo orgánu fondu vybavujúceho sťažnosť,
 - meno, priezvisko a podpis osoby alebo orgánu fondu, proti ktorým sťažnosť smerovala,
 - povinnosť osoby alebo orgánu fondu, proti ktorým sťažnosť smerovala, v prípade zistenia nedostatkov v lehote určenej osobou alebo orgánom fondu vybavujúcim sťažnosť
 - určiť osobu zodpovednú za zistené nedostatky,
 - prijať opatrenia na odstránenie zistených nedostatkov a príčin ich vzniku,
 - predložiť prijaté opatrenia orgánu fondu vybavujúcemu sťažnosť,

4. predložiť osobe alebo orgánu fondu vybavujúcemu sťažnosť správu o splnení opatrení a uplatnení právnej zodpovednosti,
 5. oznámiť sťažovateľovi prostredníctvom kancelárie fondu prijaté opatrenia,
- j) potvrdenie o odovzdaní a prevzatí dokladov.
- (7) Ak sa osoba alebo orgán fondu, proti ktorému sťažnosť smerovala, odmietne oboznámiť so zápisnicou, splniť povinnosti podľa ods. 6 písm. i), alebo ak zápisnicu odmietne podpísať, osoba alebo orgán fondu vybavujúci sťažnosť uvedie tieto skutočnosti v zápisnici.
 - (8) Kancelária fondu písomne oznámi výsledok prešetrenia sťažnosti 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 osobe alebo orgánu fondu, proti ktorému sťažnosť smerovala, boli uložené povinnosti podľa ods. 6 písm. i).

Čl. 8 **Spoločné a záverečné ustanovenia**

- (1) Informácia o doručených sťažnostiach a podnetoch a ich vybavení je súčasťou výročnej správy fondu².
- (2) Vybavovanie sťažností, ktoré nie je upravené touto smernicou sa riadi príslušnými ustanoveniami zákona.

Čl. 9 **Účinnosť**

Táto smernica nadobúda účinnosť 3. 8. 2011.

Bratislava 3. 8. 2011

Ing. Robert Ťavoda
podpredseda rady
Audiovizuálneho fondu

² § 23 ods. 7 zákona č. 516/2008 Z. z. o Audiovizuálnom fonde a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení zákona č. 532/2010 Z. z.