

## **Smernica o postupe pri vybavovaní sťažností**

Podľa zákona č. 9/2010

Michalovce 20. októbra 2017

Zemplínske múzeum v Michalovciach vydáva túto smernicu o postupe pri vybavovaní sťažností v súlade s § 11 zákona Národnej rady Slovenskej republiky č. 9/2010 o sťažnostiach (ďalej len zákon o sťažnostiach).

## **Čl.1 Predmet úpravy**

Predmetom tejto smernice je úprava postupu pri podávaní, prijímaní, evidovaní, prešetrovaní a kontrole sťažnosti fyzických a právnických osôb v Zemplínskom múzeu v Michalovciach.

## **Čl.2 Vymedzenie pojmov pre účely smernice**

Sťažnosť je podanie fyzickej alebo právnickej osoby (ďalej len sťažovateľ), ktorým sa domáha ochrany svojich práv alebo právom chránených záujmov, o ktorých sa domnieva, že boli porušené činnosťou alebo nečinnosťou orgánu verejnej správy alebo poukazuje na konkrétne nedostatky, najmä na porušenie právnych predpisov, ktorých odstránenie je v pôsobnosti orgánu verejnej správy. Sťažnosťou nie je podanie uvedené v § 4 ods. 1 a ods. 2 zákona o sťažnostiach

## **Čl.3 Podávanie a prijímanie sťažnosti**

1. Sťažnosť možno podať v inštitúcii písomne alebo elektronickou poštou. Sťažnosť je možné podať aj ústne do záznamu, ktorý spíše pracovník organizácie pôsobiaci na sekretariáte. Náležitosti záznamu ustanovuje osobitný právny predpis § 5 ods. 2,3 a 4 zákona č. 9/2010 Z.z.
2. Po prijatí sťažnosti podanej spôsobom podľa predchádzajúceho bodu je potrebné zaevidovať ju v registri doručenej pošty .

## **Čl.3 Evidencia sťažnosti**

1. Pracovník sekretariátu zabezpečuje vedenie protokolu sťažností. Po zaevidovaní doručenej sťažnosti v protokole sťažností jej prideli evidenčné číslo ( por .číslo/ rok) a založí sťažnostný spis, obsahujúci sťažnosť, ktorý bezodkladne predloží na kontrolu riaditeľovi alebo vedúcemu príslušného úseku. Odstúpenie sťažnostného spisu sa registruje v registratúrnom denníku.

2. Príslušný pracovník písomne potvrdí prevzatie sťažnostného spisu v protokole sťažností.
3. Sťažnosť nesmie byť pridelená na vybavenie skôr ako bola zaevidovaná v protokole sťažností. Po vybavení sťažnosti príslušným pracovníkom je sťažnostný spis vrátený na sekretariát. Vrátenie sťažnostného spisu sa eviduje v registratúrnom denníku.

#### **Čl.4 Príslušnosť na vybavenie sťažnosti**

1. Na vybavenie sťažnosti je príslušný riaditeľ organizácie, príp. písomne poverený zamestnanec. Na vybavenie sťažnosti podanej proti riaditeľovi je príslušný zriaďovateľ organizácie.
2. Sťažnosť nesmie byť pridelená na prešetrenie alebo vybavenie tomu, proti komu sťažnosť smeruje, ani zamestnancovi v jeho riadiacej pôsobnosti. Prešetrením sťažnosti môže byť poverený nadriadený osoby, proti ktorej sťažnosť smeruje, resp. iný vedúci zamestnanec pokiaľ sa sťažnosť v nijakej časti netýka aj jeho osoby, resp. jeho činnosti.
3. Z vybavovania a prešetrovania sťažností je vylúčený :
  - a) zamestnanec, ak sa zúčastnil na činnosti, ktorá je predmetom sťažnosti
  - b) osoba, o nepredpojatosti ktorej možno mať pochybnosti vzhľadom na jej vzťah k sťažovateľovi, jeho zástupcovi, k zamestnancovi organizácie, proti ktorému sťažnosť smeruje, alebo k predmetu sťažnosti.

#### **Čl.5 Vybavenie sťažnosti**

1. Za správne a včasné vybavenie sťažnosti v lehotách a spôsobom podľa osobitného predpisu ( § 12 až 22 zákona o sťažnostiach) zodpovedá pracovník sekretariátu. Oznámenie o výsledku prešetrenia sťažnosti je potrebné odoslať sťažovateľovi najneskôr v posledný deň lehoty na vybavenie sťažnosti.
2. Pracovník sekretariátu pri vybavovaní sťažnosti zabezpečí chronologické usporiadanie a očíslovanie všetkých písomností v sťažnostnom spise a vyhotoví zoznam týchto písomností. Pracovník sekretariátu po vybavení sťažnosti uloží spis do protokolu sťažností. Pred uložením spisu do protokolu sťažností zo spisu sa vyradia všetky nadbytočné písomnosti
- 3/ Pracovník sekretariátu, ktorý zodpovedá za vedenie protokolu sťažností pred uložením vybaveného sťažnostného spisu skontroluje či súhlasí počet ukladaných listov zo zoznamom písomností.

#### **Čl. 6 Vykonanie opatrení proti úniku informácií**

1. Riaditeľ organizácie a pracovník, ktorý zodpovedá za vedenie protokolu sťažností sú povinní vykonať opatrenia proti úniku informácií zo sťažnostného spisu. Všetci zamestnanci sú povinní zachovať mlčanlivosť o skutočnostiach, o ktorých sa dozvedeli pri vybavovaní sťažnosti ( § 25 ods. 3 zákona o sťažnostiach).

2. Informácie, ktoré obsahuje dokumentácia súvisiaca s vybavovaním sťažnosti sa nesprístupňujú. (§7 ods. 2 zákona o sťažnostiach).

### **Čl.7 Predĺženie lehoty na vybavenie sťažnosti**

1. Ak je sťažnosť náročná na prešetrenie , môže riaditeľ organizácie lehotu na vybavenie sťažnosti podľa osobitného predpisu ( §13 ods. 1 zákona o sťažnostiach) predĺžiť pred jej uplynutím o 30 pracovných dní.

2. Pracovník sekretariátu oznámi predĺženie lehoty sťažovateľovi písomne, s uvedením dôvodu a bezodkladne, najneskôr v posledný deň lehoty podľa osobitného predpisu ( § 13 ods. 1 a 2 zákona o sťažnostiach)

### **Čl. 8 Anonymná sťažnosť a sťažnosť zaslaná na vedomie**

1. Anonymná sťažnosť sa v protokole sťažnosti neeviduje. Pracovník sekretariátu, ktorý zodpovedá za vedenie protokolu sťažnosti takúto sťažnosť odstúpi podľa obsahu sťažnosti príslušnému vedúcemu úseku alebo riaditeľovi zariadenia na vedomie s tým, že sťažnosť môže byť podnetom na vykonanie kontroly.

### **Čl. 9 Účinnosť**

Táto smernica nadobúda účinnosť 20.10.2017

Mgr. Maroš Demko  
riaditeľ Zemplínskeho múzea v Michalovciach