



**Múzeum Jána Thaina v Nových Zámkoch**  
**Thain János Múzeum Érsekújvár**  
Pribinova 6, 940 62 Nové Zámky

## **Smernica o vybavovaní sťažností**

**Vypracoval a schválil: Mgr. Tomáš Bihari v.r.**  
V Nových Zámkoch, dňa 1.11.2021

## Čl.1 Účel smernice

- 1.1 Táto smernica popisuje systém postupu pri podávaní, prijímaní, evidovaní, prešetrení, vybavovaní a kontrole vybavovania sťažnosti fyzických alebo právnických osôb (ďalej len sťažovateľ), doručených Múzeu Jána Thaina v Nových Zámkoch, Thain János Múzeum Érsekújvár ďalej len „MJT NZ“ v súlade so Zákonom č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach.

## Čl.2 Rozsah platnosti a zodpovednosti

- 2.1 Tento dokument platí pre všetkých interných aj externých zamestnancov MJT NZ.
- 2.2 Za spracovanie, pripomienkovanie, vydanie, zmenové konanie, archiváciu a likvidáciu tohto dokumentu je zodpovedný sekretárka, sekretár – finančný referent. Za jeho schválenie a oboznámenie zamestnancov organizácie s jeho obsahom je zodpovedný riaditeľ.

## Čl.3 Sťažnosť

- 4.1 Sťažnosťou 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 MJT NZ,
  - poukazuje na konkrétne nedostatky, najmä na porušenie právnych predpisov, ktorých odstránenie je v pôsobnosti MJT NZ.
- 4.2 Sťažnosťou je podanie
- ktoré má názov „sťažnosť“ a podľa svojho obsahu je sťažnosťou v súlade s ustanoveniami zákona o sťažnostiach,
  - ktoré nemá názov „sťažnosť“, ale podľa svojho obsahu je sťažnosťou v súlade s ustanoveniami zákona o sťažnostiach.
- 4.3 Sťažnosťou podľa tejto smernice nie je podanie, ktoré:
- má charakter dopytu, vyjadrenia, názoru, žiadosti, podnetu alebo návrhu a nie je v ňom jednoznačne vyjadrené, ochrany akého svojho práva, alebo právom chráneného záujmu sa osoba domáha,
  - smeruje proti rozhodnutiu orgánu verejnej správy vydanému v konaní podľa iného právneho predpisu,
  - smeruje proti záverom kontroly, auditu, alebo inšpekcie,
  - obsahuje utajované skutočnosti, alebo z obsahu ktorého je zrejmé, že jeho vybavením ako sťažnosti by došlo k ohrozeniu utajovaných skutočností.

## Čl.4 Podávanie a prijímanie sťažnosti

- 4.1 Sťažnosť možno podať písomne, ústne, telefaxom, poštou alebo v elektronickej podobe. Vyberaním sťažností je poverená sekretárka, ktorá vedie centrálnu evidenciu podaných sťažností oddelene od ostatných písomností.
- 4.2 Sťažnosť podaná v elektronickej podobe musí byť sťažovateľom autorizovaná do piatich dní vlastnoručným podpisom, inak sa sťažnosť odloží. O tomto odložení musí byť sťažovateľ písomne upovedomený.

- 4.3 Pri prijímaní ústnej sťažnosti, ktorú nemožno vybaviť ihneď pri jej podaní, prijímateľ sťažnosti odstúpi sťažnosť sekretárke, ktorá vyhotoví „**Záznam o ústnej sťažnosti**“. Záznam okrem mena, priezviska, adresy trvalého alebo prechodného pobytu, podpisu sťažovateľa a predmetu sťažnosti, zahŕňa aj deň a hodinu jeho vyhotovenia, meno a priezvisko osoby, ktorá záznam vyhotovila, ako aj zamestnancov, ktorí boli prítomní pri ústnom podaní sťažnosti
- 4.4 Ak sa do MJT NZ dostaví osoba, ktorej zdravotný stav bráni, aby si sťažnosť v listinnej podobe vyhotovila sama, za túto osobu ju vyhotoví poverený zamestnanec MJT NZ. Musí obsahovať všetky povinné náležitosti.
- 4.5 Ak podá sťažnosť viacerí sťažovateľov spoločne a nie je v nej určené, komu z nich sa majú doručovať písomnosti, MJT NZ ich bude doručovať osobe, ktorá je v zozname sťažovateľov uvedená ako prvá.
- 4.6 Ak si sťažovateľ zvolí zástupcu, ktorý v jeho mene podáva sťažnosť, súčasťou sťažnosti musí byť splnomocnenie s overeným podpisom zastupovať sťažovateľa pri podávaní sťažnosti a pri úkonoch súvisiacich s vybavovaním sťažnosti. Ak zástupca k sťažnosti splnomocnenie nepriloží, sťažnosť bude odložená.
- 4.7 MJT NZ je povinné prijať sťažnosť od fyzických a právnických osôb, podanú všetkými spôsobmi uvedenými v bode 4.1.

## **Čl.5 Odloženie sťažnosti**

5.1. MJT NZ sťažnosť odloží, ak:

- a) neobsahuje všetky požadované náležitosti
- b) vo veci, ktorá je predmetom sťažnosti koná súd, prokuratúra, iný orgán činný v trestnom konaní
- c) zistí, že sťažnosť sa týka inej osoby, než ktorá ju podala a nie je priložené splnomocnenie
- d) od udalosti, ktorej sa predmet sťažnosti týka, uplynulo v deň jej doručenia viac ako päť rokov
- e) mu bola zaslaná na vedomie alebo
- f) sťažovateľ neposkytol spoluprácu podľa § 16 ods. 1 zákona o sťažnostiach alebo, ak spoluprácu neposkytol v lehote podľa § 16 ods. 2 zákona o sťažnostiach.

5.2 Ak v sťažnosti chýbajú informácie potrebné na jej prešetrenie, MJT NZ písomne vyzve sťažovateľa, aby sťažnosť doplnil a súčasne ho poučí, že inak sťažnosť odloží.

5.3 MJT NZ odloží sťažnosť, ktorú sťažovateľ pred jej vybavením písomne vezme späť alebo pred vybavením sťažnosti oznámi MJT NZ, že netrvá na jej vybavení.

5.4 MJT NZ je povinné písomne upovedomiť sťažovateľa o odložení sťažnosti do desiatich dní od odloženia sťažnosti.

5.5 Podanie sťažnosti sa nesmie stať podnetom ani dôvodom na vyvodzovanie dôsledkov, ktoré by sťažovateľovi spôsobili akúkoľvek ujmu.

5.6 Informácie z dokumentácie súvisiace s vybavovaním sťažnosti sa nesprístupňujú.

## **Čl.6 Utajenie totožnosti sťažovateľa**

6.1 Totožnosť sťažovateľa je MJT NZ povinné utajiť, ak o to sťažovateľ požiada. MJT NZ môže utajiť totožnosť sťažovateľa, ak je to v záujme vybavenia sťažnosti. Pri prešetrovaní takejto sťažnosti sa používa odpis dokumentácie, bez uvedenia údajov, ktoré by identifikovali sťažovateľa. Každý, komu je totožnosť sťažovateľa známa, je povinný o nej zachovať mlčanlivosť.

6.2 Ak sťažovateľ požiadal o utajenie svojej totožnosti, ale predmet sťažnosti neumožňuje prešetrenie bez uvedenia niektorého z údajov o osobe sťažovateľa, MJT NZ 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 údaja o svojej osobe.

6.3 Ak sťažovateľ písomný súhlas neudelí, MJT NZ vráti sťažnosť sťažovateľovi s uvedením dôvodu vrátenia.

## Čl.7 Náležitosti sťažnosti

7.1 Sťažnosť musí obsahovať:

- a) Ak ju podáva fyzická osoba: meno, priezvisko, adresu trvalého alebo prechodného pobytu sťažovateľa.
- b) Ak ju podáva právnická osoba - názov a sídlo, meno a priezvisko osoby oprávnenej za ňu konať.

7.2 Sťažnosť musí byť čitateľná a zrozumiteľná, z jej obsahu musí byť jednoznačné, proti komu smeruje, na aké nedostatky poukazuje, čoho sa sťažovateľ domáha a musí byť sťažovateľom podpísaná.

7.3 Sťažnosť:

- a) v listinnej podobe musí obsahovať vlastnoručný podpis sťažovateľa,
- b) v elektronickej podobe musí byť sťažovateľom autorizovaná kvalifikovaným elektronickým podpisom.

## Čl.8 Evidencia sťažností

8.1 MJT NZ je povinné viesť centrálnu oddelene od ostatných písomností. Evidencia je vedená poverenou sekretárkou, ktorá za svoju činnosť zodpovedá riaditeľovi MJT NZ.

8.2 Každé podanie fyzickej alebo právnickej osoby označené ako sťažnosť, alebo z obsahu ktorého je zrejmé, že je sťažnosťou v zmysle zákona a tejto smernice, aj keď takto označené nie je a bolo zaregistrované, musí byť bezodkladne postúpené na zaevidovanie do centrálnej evidencie sťažnosti.

8.3 Po zaevidovaní sťažnosti v centrálnej evidencii sťažností, riaditeľ MJT NZ na základe obsahu sťažnosti vymenuje komisiu na prešetrenie a riešenie sťažnosti podľa funkčnej a vecnej príslušnosti v zmysle zákona o sťažnostiach a tejto internej smernice.

8.4 Evidencia musí obsahovať najmä tieto údaje:

- poradové číslo
- dátum doručenia a dátum zapísania sťažnosti, opakovanej sťažnosti a ďalšej opakovanej sťažnosti,
- meno, priezvisko a adresu pobytu sťažovateľa, a ak sťažnosť podáva právnická osoba, musí obsahovať jej názov a sídlo, meno a priezvisko osoby oprávnenej za ňu konať,
- predmet sťažnosti,
- dátum pridelenia sťažnosti na prešetrenie, vybavovanie a komu bola pridelená,

- výsledok prešetrenia sťažnosti,
- prijaté opatrenia a termíny ich splnenia,
- dátum vybavenia sťažnosti, opakovanej sťažnosti alebo odloženia ďalšej opakovanej sťažnosti,
- výsledok prekontrolovania predchádzajúcej sťažnosti alebo prešetrenia opakovanej sťažnosti,
- dôvody, pre ktoré MJT NZ sťažnosť odložilo,
- poznámku.

8.5 Opakovaná sťažnosť sa eviduje v roku, v ktorom bola doručená. V poznámke sa uvedie číslo sťažnosti, s ktorou súvisí.

## **Čl.9 Príslušnosť na vybavenie sťažnosti**

9.1 Zodpovedným pracovníkom za vybavenie sťažnosti je riaditeľ MJT NZ. Riaditeľ na riešenie sťažnosti vymenuje komisiu. Komisia má 4 členov (riaditeľ, pracovník MJT NZ, zamestnanec, proti ktorému sťažnosť smeruje, zástupca zamestnancov). Komisiu navonok zastupuje predseda komisie, ktorého si zvolí komisia zo svojich radov. Komisia vypracuje harmonogram na riešenie sťažností, v rámci ktorého určí osobu zodpovednú na zistenie nedostatkov a prijatie opatrení na odstránenie zistených nedostatkov, osobu zodpovednú predložiť správu o splnení opatrení, osobu zodpovednú za vyhotovenie zápisnice o prešetrení sťažnosti. Zodpovedný za oznámenie výsledku prešetrenia sťažnosti sťažovateľovi je riaditeľ MJT NZ.

9.2 Ak sťažnosť smeruje proti riaditeľovi zariadenia, musí ju odstúpiť najbližšiemu nadriadenému orgánu t.j. Úradu Nitrianskeho samosprávneho kraja (ďalej len ÚNSK) najneskôr do 10 dní a zároveň o tom musí upovedomiť sťažovateľa.

9.3 Sťažnosť nesmie byť pridelená na prešetrovanie a vybavenie tomu, proti komu smeruje, ani zamestnancovi v jeho riadiacej pôsobnosti.

9.4 Z prešetrovania a vybavenia sťažnosti je vylúčený:

- Zamestnanec MJT NZ, ak sa zúčastnil na činnosti, ktorá je predmetom sťažnosti
- ten, o koho nepredpojatosti možno mať pochybnosti vzhľadom na jeho vzťah k sťažovateľovi proti ktorému sťažnosť smeruje, alebo k predmetu sťažnosti.

## **Čl.10 Lehota na vybavenie sťažnosti**

10.1 MJT NZ je povinné prešetriť a vybaviť sťažnosť do 60 pracovných dní.

10.2 Ak je sťažnosť náročná na prešetrenie, môže riaditeľ MJT NZ alebo ním poverený zástupca pred jej uplynutím predĺžiť lehotu o 30 pracovných dní. Predĺženie lehoty sa oznámi sťažovateľovi bezodkladne, písomne a s uvedením dôvodu.

10.3 Lehota na vybavenie sťažnosti začína plynúť prvým pracovným dňom nasledujúcim po dni jej doručenia MJT NZ.

10.4 Ustanovenia predchádzajúcich odsekov sa vzťahujú rovnako aj na vybavenie opakovanej sťažnosti a sťažnosti proti vybaveniu sťažnosti.

## **Čl.11 Oboznamovanie s obsahom sťažnosti a súčinnosť pri vybavovaní sťažnosti**

- 11.1 MJT NZ je povinné oboznámiť 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, poskytovať písomnosti a údaje potrebné na vybavenie sťažnosti.
- 11.2 MJT NZ je oprávnené 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.
- 11.3 Lehota na poskytnutie spolupráce sťažovateľa je desať pracovných dní od 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. MJT NZ môže sťažovateľovi určiť novú lehotu na poskytnutie spolupráce.
- 11.4 V čase od odoslania výzvy na poskytnutie spolupráce do jej poskytnutia lehota na vybavenie sťažnosti neplynie.
- 11.5 Analogicky sa postupuje aj pri súčinnosti s inými osobami, ak si to prešetrovanie sťažnosti vyžaduje.

## **Čl.12 Prešetrovanie sťažnosti**

- 12.1 Pri prešetrovaní sťažnosti poverený zamestnanec resp. zamestnanci MJT NZ postupujú tak, aby bol zistený skutočný stav veci a jeho súlad alebo rozpor so všeobecne záväznými právnymi predpismi. Pri prešetrovaní používajú formy metódy kontrolnej činnosti napr. zisťovanie z písomných dokladov, osobné zisťovanie, miestne obhliadky, vypočutie dotknutých osôb, posudky, vyjadrenia a pod. Výsledkom uplatnenia tých postupov budú objektívne a pravdivé zistenia v prešetrovanej veci.
- 12.2 Pri prešetrovaní sťažnosti sa vychádza z jej predmetu, bez ohľadu na sťažovateľa a toho, proti komu sťažnosť smeruje. Ak sa sťažnosť skladá z viacerých samostatných častí, prešetruje sa každá z nich.
- 12.3 Ak sa prešetrením sťažnosti nedá overiť skutočný stav veci a jeho súlad alebo rozpor so všeobecne záväznými právnymi predpismi (napr. jej predmetom sú nepreukázateľné skutočnosti), prešetrujúci zamestnanec resp. zamestnanci MJT NZ to uvedú v zápisnici o prešetrení sťažnosti a oznámia to sťažovateľovi.
- 12.4 Poverený zamestnanec, resp. zamestnanci MJT NZ prešetria iba tie časti sťažnosti, na ktorých vybavenie je MJT NZ príslušné, ostatné časti sťažnosti postúpi podľa § 9 Zákona o sťažnostiach orgánu verejnej správy príslušnému na vybavenie.
- 12.5 Sťažnosť je prešetrená prerokovaním zápisnice o prešetrení sťažnosti.

## **Čl.13 Zápisnica o prešetrení sťažnosti**

- 13.1 O priebehu a výsledkoch prešetrenia sťažnosti vyhotoví poverený zamestnanec resp. zamestnanci MJT NZ, ktorí prešetrovali sťažnosť, zápisnicu o prešetrení sťažnosti.
- 13.2 Zápisnica o prešetrení sťažnosti musí obsahovať náležitosti:
- predmet sťažnosti
  - obdobie prešetrovania sťažnosti

- preukázané zistenia
- dátum vyhotovenia zápisnice
- meno a priezvisko, funkcia, podpisy zamestnancov MJT NZ, ktorí sťažnosť prešetrili
- meno a priezvisko, podpis riaditeľa MJT NZ
- prijaté opatrenia na odstránenie zistených nedostatkov a príčin ich vzniku
- určenie, osoby resp. osôb zodpovedných za zistené nedostatky
- oznámenie pre sťažovateľa o prijatých opatreniach

## **Čl.14 Oznámenie o výsledku prešetrovania sťažnosti**

- 14.1 Sťažnosť je vybavená odoslaním písomného oznámenia výsledku jej prešetrovania sťažovateľovi. Oznámenie musí obsahovať odôvodnenie výsledku prešetrovania sťažnosti, ktoré vychádza zo zápisnice.
- 14.2 V oznámení sa uvedie, či je sťažnosť opodstatnená alebo neopodstatnená. Oznámenie musí obsahovať odôvodnenie výsledku prešetrovania sťažnosti, ktoré vychádza zo zápisnice. Ak je sťažnosť opodstatnená, v oznámení sa uvedie, že zodpovednému subjektu boli uložené povinnosti uvedené v zápisnici.
- 14.3 Ak má sťažnosť viac častí, musí písomné oznámenie obsahovať výsledok prešetrovania každej z nich. Ak je podanie sťažnosťou iba v časti, výsledok prešetrovania sa písomne oznamuje iba k tejto časti.

## **Čl.15 Opakovaná sťažnosť a sťažnosť proti vybaveniu sťažnosti**

- 15.1 Opakovaná sťažnosť a ďalšia opakovaná sťažnosť je sťažnosť toho istého sťažovateľa v tej istej veci, ak v nej neuvádza nové skutočnosti.
- 15.2 Vybavovanie opakovanej sťažnosti predstavuje prekontrolovanie správnosti vybavenia predchádzajúcej sťažnosti, o čom sa vyhotoví záznam.
- 15.3 Ak bola predchádzajúca sťažnosť vybavená správne, t. j. v súlade so zákonom o sťažnostiach, vedúci zamestnanec úseku MJT NZ túto skutočnosť oznámi sťažovateľovi s odôvodnením a poučením, že ďalšie opakované sťažnosti odloží.
- 15.4 Ak sa prekontrolovaním vybavenia predchádzajúcej sťažnosti zistí, že táto nebola vybavená správne, opakovaná sťažnosť sa prešetrí a vybaví.
- 15.5 Sťažnosť iného sťažovateľa v tej istej veci, ktorú orgán verejnej správy už vybavil, sa neprešetruje. Výsledok prešetrovania takejto sťažnosti sa oznám sťažovateľovi.
- 15.6 Opakovanú sťažnosť je zariadenie povinné vybaviť v lehote podľa § 13 a § 22 zákona o sťažnostiach.
- 15.7 Sťažnosť, v ktorej sťažovateľ vyjadruje nesúhlas s vybavovaním alebo odložením svojej predchádzajúcej sťažnosti, je novou sťažnosťou proti postupu orgánu verejnej správy pri vybavovaní sťažností alebo pri odložení sťažnosti.
- 15.8 Sťažnosť proti postupu MJT NZ pri vybavovaní sťažností nie je opakovanou sťažnosťou a to ani vtedy, ak v nej sťažovateľ opakuje skutočnosti z predchádzajúcej sťažnosti.
- 15.9 Sťažnosť, v ktorej sťažovateľ vyjadruje nesúhlas s vybavovaním alebo odložením svojej

predchádzajúcej sťažnosti, vybaví riaditeľ MJT NZ s komisiou, prípadne v jeho neprítomnosti ním splnomocnený zástupca, ak to nie je v rozpore s § 12 zákona o sťažnostiach.

- 15.10 Ak pôvodná sťažnosť bola postúpená a vybavovaná najbližším nadriadeným orgánom, t. j. Nitrianskemu samosprávnemu kraju (**Príloha č. 10 - Vzor postúpenia sťažnosti**), opakovaná sťažnosť sa postúpi vedúcemu odboru kultúry a športu NSK na rozhodnutie o ďalšom postupe.

## **Čl.16 Kontrola vybavovania sťažností**

16.1 MJT NZ vykonáva kontrolu, či sa opatrenia prijaté na odstránenie nedostatkov a príčin ich vzniku riadne plnia.

16.2 Kontrolu plnenia opatrení prijatých na odstránenie zistených nedostatkov je oprávnená vykonať riaditeľ MJT NZ, alebo ním splnomocnený zástupca. O kontrole sa vykoná záznam.

## **Čl.17 Evidovanie a archivovanie**

Výtlačok č.1 tohto dokumentu sa archivuje v organizácii 10 rokov po skončení jeho platnosti.

## **Čl.18 Záverečné ustanovenia**

18.1 MJT NZ je povinné vytvárať vhodné materiálne, technické a personálne podmienky na správne a včasné prešetrenie a vybavenie sťažnosti.

18.2 Informácie z dokumentácie súvisiacej s vybavovaním sťažnosti, ktoré sú chránené, alebo ku ktorým je prístup obmedzený podľa zákona o slobode informácií, sa nesprístupňujú.

18.3 Trovy, ktoré vznikli sťažovateľovi, znáša sťažovateľ. Trovy, ktoré vznikli MJT NZ, znáša MJT NZ.

18.4 Každý, kto je kompetentný na prešetrenie a vybavenie sťažností je povinný postupovať v súlade s ustanoveniami zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach.

18.5 O skutočnostiach, ktoré sa dozvedeli pri vybavovaní sťažností sú zamestnanci zariadenia „MJT NZ“, povinní zachovávať mlčanlivosť.

Táto smernica nadobúda účinnosť dňom 1.11.2021.

V Nových Zámkoch, dňa 29.10.2021

Mgr. Tomáš Bihari v.r.  
riaditeľ MJT v NZ



S Internou smernicou o vybavovaní sťažností Múzea Jána Thaina v Nových Zámkoch s účinnosťou od 1.11.2021 boli oboznámení:

Meno:	Podpis:
1. Bába Kristian	.....
2. Baracska Árpád	.....
3. Bihari Tomáš Mgr.	.....
4. Bučeková Alena	.....
5. Godiš Jakub Mgr. PhD.	.....
6. Horváth Mikuláš	.....
7. Horváthová Helena	.....
8. Kasášová Marta Mgr.	.....
9. Kováčsová Katarína	.....
10. Porubská Erika Ing.	.....
11. Rusnák Pavol Mgr.	.....
12. Švajcerová Edína	.....
13. Tóth Ján Bc.	.....
14. Varga Zsuzsanna Mgr.	.....
15. ....	.....
16. ....	.....
17. ....	.....