Smernica
o vybavovaní sťažností

Divadlo Andreja Bagara v Nitre
príspevková organizácia
Svätoplukovo námestie 4, 95053 Nitra
IČO: 00 164 895

Názov interného predpisu:	Smernica o vybavovaní sťažností	
Číslo interného predpisu:	04/2026	
Dátum účinnosti od:	10.02.2026	
Vypracoval:	Mgr. Tomáš Borovský	
Schválil:	Mgr. Veronika Moravčíková, PhD., riaditeľka	

Článok I.

ÚVODNÉ USTANOVENIA

1. Smernica o vybavovaní sťažností (ďalej len „smernica“) v podmienkach Divadla Andreja Bagara v Nitre (ďalej len „DAB v Nitre“) je vydaná v zmysle zákona č.9/2010 Z.z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov (ďalej len ,,zákon“).
2. Smernica upravuje postup DAB v Nitre pri podávaní, prijímaní, evidovaní, prešetrovaní a písomnom oznámení výsledku prešetrenia sťažnosti.
3. Smernica platí pre vybavovanie všetkých sťažností doručených písomne, podaných osobne a elektronicky DAB v Nitre.
4. Postup pri podávaní, vybavovaní a kontrole vybavovania sťažností upravuje zákon č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov.

Článok II.
VYMEDZENIE POJMOV

1. Na účely tejto smernice sa sťažnosťou rozumie podanie fyzickej osoby alebo právnickej 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 orgánu verejnej správy,
   b) poukazuje na konkrétne nedostatky, najmä na porušenie právnych predpisov, ktorých odstránenie je v pôsobnosti orgánu verejnej správy.
2. Vecne príslušným organizačným útvarom sa rozumie ten organizačný útvar DAB v Nitre, do ktorého pôsobnosti obsahovo predmet sťažnosti patrí, pokiaľ sťažnosť nesmeruje priamo proti vedúcemu zamestnancovi tohto útvaru.
3. Sťažnosťou nie je podanie podľa § 4 ods. 1 zákona (podanie označené ako sťažnosť) a DAB v Nitre takéto podanie odloží. Toho, kto podanie podal, písomne DAB v Nitre upovedomí do 15 pracovných dní od doručenia podania s uvedením dôvodu. DAB v Nitre takéto podanie neodloží, ak je príslušné podanie vybaviť podľa osobitného predpisu.

Článok III.
PRIJÍMANIE A VYBAVOVANIE SŤAŽNOSTÍ

3.1 Podávanie a prijímanie sťažností

1. DAB v Nitre je povinný prijať každú sťažnosť.
2. Sťažnosť musí byť písomná a možno ju podať v listinnej podobe alebo v elektronickej podobe.
3. Sťažnosť podaná v elektronickej podobe musí byť sťažovateľom autorizovaná. Uvedené neplatí, ak sťažnosť bola odoslaná prostredníctvom prístupového miesta, ktoré vyžaduje úspešnú autentifikáciu sťažovateľa. Ak sťažnosť podaná v elektronickej podobe nie je autorizovaná podľa osobitného predpisu ani odoslaná prostredníctvom prístupového miesta, ktoré vyžaduje úspešnú autentifikáciu sťažovateľa sťažovateľ ju musí do piatich pracovných dní od jej podania potvrdiť, a to vlastnoručným podpisom, jej autorizáciou podľa osobitného predpisu alebo jej odoslaním prostredníctvom prístupového miesta, ktoré vyžaduje úspešnú autentifikáciu sťažovateľa, inak sa sťažnosť odloží. Lehota na vybavenie sťažnosti začína plynúť prvým pracovným dňom nasledujúcim po dni doručenia potvrdenia sťažnosti. Ak potvrdenie sťažnosti obsahuje iné údaje ako sťažnosť podaná v elektronickej podobe, DAB v Nitre sťažnosť podanú v elektronickej podobe odloží. O odložení sťažnosti a dôvodoch jej odloženia DAB v Nitre písomne upovedomí sťažovateľa do 15 pracovných dní od odloženia a postupuje sa primerane podľa § 5 ods. 5 až 7 zákona.
4. Pokiaľ sa sťažovateľ domáha podania sťažnosti osobne, je zamestnanec DAB v Nitre, ktorému je táto požiadavka adresovaná, povinný odkázať sťažovateľa na sekretariát riaditeľky na ktorom

je prítomný zamestnanec je povinný sťažovateľa prijať a umožniť mu, aby si sťažnosť v listinnej podobe vyhotovil. Ak zdravotný stav sťažovateľa bráni, aby si sťažnosť v listinnej podobe vyhotovil sám,
za túto osobu ju vyhotoví zamestnanec sekretariátu, ktorý so sťažovateľom spíše záznam o podaní sťažnosti. Pri spisovaní záznamu zamestnanec DAB v Nitre postupuje podľa § 5 ods. 1 až 7 zákona. Aj v prípade osobne podanej sťažnosti musí z nej byť jednoznačné proti komu smeruje, na aké nedostatky poukazuje a čoho sa sťažovateľ domáha. Vzor záznamu je uvedený v prílohe č. 1 smernice.

5. Prijatú sťažnosť, na ktorej vybavenie nie je DAB v Nitre príslušné, postúpi najneskôr do desiatich pracovných dní od doručenia orgánu verejnej správy príslušnému na jej vybavenie a zároveň o tom písomne upovedomí sťažovateľa.
6. Ak podanie obsahuje viacero častí, z ktorých
   a) niektoré nie sú sťažnosťou, DAB v Nitre vybaví ako sťažnosť iba tie časti podania, ktoré sú sťažnosťou a časti, ktoré sťažnosťou nie sú DAB v Nitre sťažovateľovi nevráti a v oznámení výsledku prešetrenia sťažnosti uvedie dôvody ich neprešetrenia,
   b) všetky sú sťažnosťami, avšak na vybavenie niektorých nie je DAB v Nitre príslušné, vybaví iba tie časti sťažnosti, na ktorých vybavenie je príslušné a ostatné časti sťažnosti postúpi orgánu verejnej správy príslušnému na ich vybavenie podľa odseku 6.
7. Písomnosti súvisiace s vybavovaním sťažnosti, ktorú podalo viac sťažovateľov spoločne a nie je v nej určené, komu z nich sa majú doručovať, DAB v Nitre zašle sťažovateľovi, ktorý ako prvý uvádza údaje podľa § 5 ods. 2 zákona.

3.2 EVIDENCIA SŤAŽNOSTÍ PODĽA §10 ZÁKONA

1. Centrálnu evidenciu sťažností vedie sekretariát riaditeľky v osobitnom denníku v listinnej forme so samostatným registratúrnym číslom záznamu , ktorý obsahuje údaje uvedené v § 10 ods. 1 zákona.

3.3 VYBAVOVANIE SŤAŽNOSTÍ

1. Po prijatí podania sekretariát sťažnosť zaeviduje v centrálnej evidencii sťažností podľa § 10 ods. 1 zákona, len v tom prípade, ak je podanie sťažnosťou podľa zákona.
2. Sťažnosť vybavuje príslušný zamestnanec v lehotách podľa zákona.
3. Ak sťažnosť smeruje proti riaditeľke, sekretariát riaditeľky je povinný sťažnosť postúpiť na Úrad Nitrianskeho samosprávneho kraja, ako vecne príslušnému orgánu.
4. Ak je z obsahu sťažnosti zrejmé, že smeruje proti vedúcemu zamestnancovi organizačného útvaru, zamestnancom organizačného útvaru alebo zamestnancovi organizačného útvaru v priamej riadiacej pôsobnosti riaditeľky, kompetentný na vybavenie sťažnosti je riaditeľka. Riaditeľkou poverená osoba (proti ktorej sťažnosť nesmeruje) je oprávnená len na prešetrenie sťažnosti. Výsledok prešetrenia sťažnosti oznamuje priamo riaditeľke.
5. Z prešetrovania je vylúčený zamestnanec, ktorý sa zúčastnil na činnosti, ktorá je predmetom sťažnosti, alebo o koho nestrannosti možno mať pochybnosti.
6. Ak sťažnosť nemá požadované náležitosti, resp. ak chýbajú údaje potrebné na vybavenie sťažnosti DAB v Nitre postupuje podľa § 5 a § 6 zákona.
7. O prešetrovaní sťažnosti sa vyhotovuje zápisnica, ktorej obsahové náležitosti sú uvedené v prílohe č. 2. Výsledok prešetrenia sťažnosti spolu s návrhom na písomné oznámenie výsledku prešetrenia sťažnosti postúpi zamestnanec vybavujúci sťažnosť, sekretariátu riaditeľky, do 30 pracovných dní alebo do 40 pracovných dní v prípade predĺženia lehoty na vybavenie sťažnosti odo dňa postúpenia sťažnosti podľa odseku 6 tohto článku.
8. Sekretariát riaditeľky po obdržaní návrhu na písomné oznámenie výsledku prešetrenia sťažnosti zabezpečí odoslanie písomného oznámenie výsledku prešetrenia sťažnosti priamo sťažovateľovi. Sťažnosť je vybavená odoslaním písomného oznámenia výsledku jej prešetrenia sťažovateľovi, formou listu riaditeľky.
9. Sťažnosti sa vybavujú v lehotách podľa § 13 zákona o sťažnostiach.

10. Všetky písomnosti zásadného charakteru smerujúce od DAB v Nitre smerom k sťažovateľovi (napr. predĺženie lehoty, postúpenie podania inému orgánu, vyžiadanie spolupráce a atď.) vybavuje sekretariát riaditeľky listom riaditeľky.
11. Spôsob vybavenia opakovanej sťažnosti a ďalšej opakovanej sťažnosti, sťažnosť proti vybavovaniu sťažnosti a sťažnosti proti odloženiu sťažnosti je upravený v § 21 a § 22 zákona.
12. Sťažnosť, v ktorej sťažovateľ požiadal o utajenie svojej totožnosti, na ktorej vybavenie DAB v Nitre nie je príslušné, najneskôr do desiatich pracovných dní od jej doručenia vráti sťažovateľovi s uvedením dôvodu.
13. Na úpravu práv a povinností DAB v Nitre a jeho zamestnancov bližšie neupravených touto smernicou sa vzťahujú ustanovenia zákona o sťažnostiach v znení neskorších predpisov.
14. Záznamy, ktoré vznikli v procese vybavovania sťažností, sa uchovávajú podľa registratúrneho poriadku.

Článok IV.
CIELE KVALITY, ORGANIZAČNÉ ZABEZPEČENIE A VYHODNOCOVANIE VYBAVOVANIA SŤAŽNOSTÍ

1. Cieľom kvality procesu „Vybavovanie sťažností“, ktorý opisuje táto smernica, je:
   a) počet nevybavených sťažností voči DAB v Nitre alebo jeho zamestnancom za rok je 0
   b) lehota vybavenia sťažnosti je dodržaná v zmysle zákona.
2. Kontrolu plnenia opatrení, ktoré vyplynuli zo zápisnice o prešetrení sťažnosti prijatých na odstránenie nedostatkov a príčin ich vzniku, zabezpečuje sekretariát riaditeľky.
3. Vyhodnocovanie vybavovania sťažností sa vykonáva raz ročne a to vypracovaním informačnej správy a jej prerokovaním na porade riaditeľky.
4. Informačnú správu pripravuje sekretariát riaditeľky tak, aby bola predložená na rokovanie porady riaditeľky najneskôr do 31. januára nasledujúceho roka za uplynulý kalendárny rok.

Článok V.
ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

1. Každá zmena v smernici sa môže vykonávať len formou písomného a očíslovaného dodatku.
2. Neplnenie povinností stanovených touto smernicou zamestnancami sa považuje za neplnenie pracovných povinností a porušenie pracovnej disciplíny.
3. Zásady vyplývajúce z tejto smernice sú záväzné pre všetkých zamestnancov DAB v pracovnom pomere a obdobnom pracovnom vzťahu.
4. Táto smernica nadobúda platnosť dňom jej podpisu a účinnosť dňa 15.01.2026.
5. Prílohy:
   Príloha č. 1: Záznam o podaní ústnej sťažnosti
   Príloha č. 2: Zápisnica o prešetrovaní sťažnosti

V Nitre, 10.02.2026

Mgr. Veronika Moravčíková, PhD.
riaditeľka DAB v Nitre

Príloha č. 1

Záznam o podaní ústnej sťažnosti

Na Divadlo Andreja Bagara v Nitre sa dostavil
(*meno, priezvisko, adresa trvalého alebo prechodného pobytu sťažovateľa* – fyzická osoba)

.....
(*názov a sídlo právnickej osoby, meno a priezvisko oprávnenej osoby* – právnická osoba)

.....
(*e-mailová adresa*)

.....

dňa ..... na podanie ústnej sťažnosti vo veci (*uviesť stručný a výstižný obsah ústne podaných námietok sťažovateľa, najmä opatrenia, ktorých sa dožaduje*)

.....

.....

.....

(*v prípade predloženia príloh, dokladov uviesť počet, názov*)

.....

.....

Písomný záznam o ústnej sťažnosti bol vyhotovený

(*deň a hodina vyhotovenia*) .....

(*názov a adresa DAB v Nitre*) .....

(*meno a priezvisko zamestnanca, ktorý záznam vyhotovil*) .....

(*meno a priezvisko zamestnanca, ktorý bol prítomný*) .....

Na záver uviesť:
Sťažovateľ sa oboznámil s obsahom tohto záznamu a vlastnoručným podpisom potvrdzuje úplnosť sťažnosti uvedenej v tomto zázname, ako aj to, že ide o ním podanú sťažnosť.

.....	.....
podpis sťažovateľa	podpis zamestnanca DAB v Nitre, ktorý záznam vyhotovil

Príloha č. 2

Zápisnica o prešetrení sťažnosti

Na základe sťažnosti sťažovateľa (*meno, priezvisko, adresa trvalého alebo prechodného pobytu sťažovateľa/názov a sídlo firmy, meno a priezvisko oprávnenej osoby*)

.....

číslo .....

zo dňa .....

bolo dňa (*v dňoch*) .....

v (*názov a adresa DAB v Nitre*) .....

v čase (*uviesť dni, hodiny od – do*) .....

vykonané prešetrovanie sťažnosti, ktorej predmetom je (*uviesť na čo poukazuje sťažovateľ v obsahu sťažnosti*) .....

.....

Alternatíva 1 – ak neboli porušené žiadne všeobecne záväzné právne predpisy

Prešetrením bolo zistené, že neboli porušené žiadne všeobecne záväzné právne predpisy a z tohto dôvodu DAB v Nitre konštatuje, že podaná sťažnosť je neopodstatnená.

Za DAB v Nitre prešetrenie vykonali:

(*meno, priezvisko a vlastnoručný podpis*) .....

(*meno, priezvisko a vlastnoručný podpis*) .....

Zápisnica bola vyhotovená v ..... dňa .....

Svojím podpisom potvrdzujú účastníci prešetrovania sťažnosti, odovzdanie a prevzatie všetkých dokladov súvisiacich s prešetrovaním.

Alternatíva 2 – Pri porušení všeobecne záväzných právnych predpisov

Prešetrením bolo zistené, že (*uviesť skutkové zistenia*) ..... , čím boli porušené ustanovenia (*uviesť konkrétne ustanovenia konkrétnych právnych predpisov*) .....
Za uvedené nedostatky zodpovedajú a zistenia sa priamo dotýkajú týchto osôb (*uviesť mená, priezviská, funkcie dotknutých osôb*) .....
Z vyššie uvedených skutočností vyplýva, že sťažnosť bola opodstatnená.

Opatrenia na odstránenie nedostatkov a príčin ich vzniku, určiť osobu zodpovednú za zistené nedostatky, v podobe (obsahovo vymedziť) ..... prijme (*uviesť meno, priezvisko a funkciu*) .....
do (*uviesť termín*) ..... . Zároveň je (*vyššie určená osoba*) ..... do (*uviesť termín*) ..... povinná podať DAB v Nitre správu o plnení prijatých opatrení do (*uviesť termín*) .....

Za DAB v Nitre prešetrenie vykonali:

(*meno, priezvisko a vlastnoručný podpis*) .....

(*meno, priezvisko a vlastnoručný podpis*) .....

Za subjekt, proti ktorému sťažnosť smeruje, zodpovední zamestnanci, ktorých sa zistenia priamo dotýkajú a ktorí boli oboznámení s obsahom zápisnice:

(*meno, priezvisko a vlastnoručný podpis*) .....

(*meno, priezvisko a vlastnoručný podpis*) .....

Pozn.:
Ak sa zodpovední zamestnanci odmietnu oboznámiť s obsahom zápisnice alebo ak odmietnu podpísať zápisnicu, je potrebné uviesť nasledovný text:

So zápisnicou sa odmietli oboznámiť:
(meno, priezvisko a vlastnoručný podpis).....

prípadne
Zápisnicu odmietli podpísať: (uviesť mená, priezviská a funkcie) .....

Dôvody odmietnutia oboznámiť sa alebo podpísať zápisnicu: (uviesť uvedené dôvody a vyhodnotenie opodstatnenosti týchto dôvodov – uvádzajú a dôvody vyhodnocujú osoby, ktoré vykonávajú prešetrovanie sťažnosti) .....

.....

Zápisnica bola vyhotovená v ..... dňa .....

Svojím podpisom potvrdzujú účastníci prešetrovania sťažnosti, odovzdanie a prevzatie všetkých dokladov súvisiacich s prešetrovaním.