

Knižnica Juraja Fándlyho v Trnave podľa § 11 ods. 1 zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach vydáva túto smernicu:

O vybavovaní sťažností v Knižnici Juraja Fándlyho v Trnave

Článok 1 Úvodné ustanovenia

- (1) Smernica upravuje postup Knižnice Juraja Fándlyho v Trnave (ďalej len „knížnica“) pri prijímaní, evidovaní, prešetrovaní a vybavovaní a písomnom oznámení výsledku prešetrovania alebo prekontrolovania správnosti vybavenia predchádzajúcej sťažnosti podanej knižnici podľa zákona NR SR č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o sťažnostiach“).

Článok 2 Vymedzenie sťažnosti

- (1) Každé podanie sa posudzuje podľa obsahu, bez ohľadu na to, ako je označené. Podanie fyzickej osoby alebo právnickej osoby (ďalej len „sťažovateľ“) je sťažnosťou podľa zákona o sťažnostiach, ak sa sťažovateľ 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 knižnice.
- (2) Ak podanie nespĺňa znaky uvedené v ods. 1 tohto článku, vybaví sa ako bežné podanie.
- (3) Sťažnosťou podľa zákona o sťažnostiach nie je podanie, ktoré
- a) má charakter dopytu, vyjadrenia, názoru, žiadosti, podnetu alebo návrhu,
 - b) poukazuje na konkrétne nedostatky v činnosti orgánu verejnej správy, ktorých odstránenie je upravené iným právnym predpisom,
 - c) je sťažnosťou podľa osobitného predpisu,
 - d) smeruje proti rozhodnutiu orgánu verejnej správy vydanému v konaní podľa osobitného právneho predpisu,
 - e) smeruje proti záverom kontroly, auditu, dohľadu, dozoru alebo inšpekcie podľa osobitného predpisu,
 - f) obsahuje utajené skutočnosti,
 - g) orgán verejnej správy upozorňuje na nedostatky v činnosti iného orgánu verejnej správy,
 - h) podala osoba poverená súdom na výkon verejnej moci.

Článok 3 Odloženie a postúpenie podania označeného ako sťažnosť

- (1) Ak sťažnosť nie je čitateľná a zrozumiteľná a nie je z nej jednoznačné, proti komu smeruje, na aké nedostatky poukazuje a čoho sa sťažovateľ domáha, alebo ak

chýbajú informácie na jej prešetrenie, knižnica vyzve sťažovateľa na doplnenie sťažnosti, inak podanie odloží.

- (2) Knižnica doručené podanie označené ako sťažnosť odloží bezodkladne po tom, čo zistí, že nie je sťažnosťou podľa čl. 2 ods. 3 písm. a), b), d), e), f), g) a h), o čom toho, kto podanie podal, písomne upovedomí najneskôr do 15 pracovných dní od doručenia podania s uvedením dôvodu.
- (3) Podanie podľa čl. 2 ods. 3 písm. c), ak na jeho vybavenie nie je knižnica príslušná, postúpi najneskôr do 10 pracovných dní orgánu verejnej správy, ktorý je na jeho vybavenie príslušný a súčasne to oznámi tomu, kto podanie podal.
- (4) Podanie podľa čl. 2 ods. 4 písm. d), z ktorého je zrejmé, že smeruje proti rozhodnutiu, ktoré nie je právoplatné, knižnica do piatich pracovných dní od doručenia postúpi orgánu, ktorý napadnuté rozhodnutie vydal, o čom upovedomí toho, kto podanie poslal.

Článok 4 **Podávanie sťažností**

- (1) Sťažnosť musí byť písomná, možno ju podať v listinnej podobe alebo v elektronickej podobe. Sťažovateľ môže písomne vyhotoviť sťažnosť priamo v knižnici. Ak sa do knižnice dostaví osoba, ktorej zdravotný stav bráni, aby si sťažnosť v listinnej podobe vyhotovila sama, za túto osobu ju vyhotoví zamestnanec knižnice poverený vybavovaním sťažností.
- (2) Sťažnosť musí byť čitateľná a zrozumiteľná. Musí z nej byť jednoznačné proti komu smeruje, na aké nedostatky poukazuje, čoho sa sťažovateľ domáha.
- (3) Sťažnosť musí obsahovať meno, priezvisko, adresu pobytu sťažovateľa. Ak sťažnosť podáva právnická osoba, musí obsahovať jej názov a sídlo, meno a priezvisko osoby oprávnenej za ňu konať. Sťažnosť v listinnej podobe musí obsahovať vlastnoručný podpis sťažovateľa.
- (4) Sťažnosť podaná v elektronickej podobe musí byť sťažovateľom autorizovaná, ak nebola odoslaná z prístupového miesta, ktoré vyžaduje úspešnú autentifikáciu sťažovateľa.
- (5) Ak sťažnosť nie je autorizovaná, sťažovateľ ju musí do 5 dní od jej podania vlastnoručne podpísať, alebo odoslať z prístupového miesta, inak knižnica sťažnosť odloží. O odložení a jeho dôvodoch informuje knižnica sťažovateľa do 15 pracovných dní od odloženia. Lehota na vybavenie sťažnosti začína plynúť prvým pracovným dňom nasledujúcim po dni doručenia potvrdenia sťažnosti. Ak potvrdenie sťažnosti obsahuje iné údaje ako sťažnosť podaná elektronicke, knižnica sťažnosť odloží.
- (6) Písomnosti súvisiace s vybavovaním sťažnosti, ktorú podalo viac sťažovateľov spoločne a nie je v nej určený doručovateľ, knižnica zašle sťažovateľovi, ktorý je uvedený ako prvý. V prípade zvoleného zástupcu sťažovateľov musí byť súčasťou sťažnosti splnomocnenie s osvedčeným podpisom, inak knižnica sťažnosť odloží.

- (7) Sťažnosti sa podávajú poštou na adresu knižnice, osobne v listinnej podobe na sekretariáte štatutárneho zástupcu knižnice alebo elektronicky.

Článok 5

Utajenie totožnosti sťažovateľa

- (1) Totožnosť sťažovateľa je knižnica povinná utajiť, ak o to požiada. Pri šetrení sťažnosti sa používa odpis, resp. kópia bez údajov o sťažovateľovi. Každý, komu je totožnosť známa, je povinný o nej zachovať mlčanlivosť.
- (2) Ak predmet sťažnosti neumožňuje jej prešetrenie bez uvedenia niektorého z údajov o osobe sťažovateľa, knižnica o tom sťažovateľa bezodkladne upovedomí a vyzve sťažovateľa na písomný súhlas s uvedením potrebného údajov, inak sťažnosť odloží.
- (3) Sťažnosť, v ktorej sťažovateľ požiadal o utajenie svojej totožnosti, na ktorej vybavenie knižnica nie je príslušná, knižnica najneskôr do 10 pracovných dní od jej doručenia vráti sťažovateľovi s uvedením dôvodu.

Článok 6

Prijímanie a evidencia sťažností

- (1) Knižnica je povinná sťažnosť prijať.
- (2) Knižnica je povinná viesť centrálnu evidenciu sťažností oddelene od evidencie ostatných písomností.
- (3) Evidencia obsahuje najmä tieto údaje:
- a) dátum doručenia a dátum zapísania sťažnosti, opakovanej sťažnosti a ďalšej opakovanej sťažnosti,
 - b) meno, priezvisko, adresu (názov, sídlo) sťažovateľa,
 - c) predmet sťažností,
 - d) dátum pridelenia sťažnosti na vybavovanie a komu bola pridelená,
 - e) výsledok prešetrenia,
 - 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 knižnica sťažnosť odložila,
 - k) poznámku.
- (4) Opakovaná sťažnosť a ďalšia opakovaná sťažnosť sa eviduje v roku, v ktorom bola doručená. V poznámke sa uvedie číslo sťažnosti, s ktorou súvisí.
- (5) Knižnica je povinná na požiadanie predkladať ročnú správu ústrednému orgánu štátnej správy pre kontrolu vybavovania sťažností.

Článok 7

Príslušnosť a lehoty na vybavenie sťažností

- (1) Na vybavenie sťažností je príslušná knižnica ako orgán verejnej správy. Sťažnosti prešetruje štatutárny zástupca knižnice alebo ním poverený zamestnanec knižnice poverený vybavovaním sťažností. Ak sťažnosť smeruje proti štatutárnemu zástupcovi knižnice, vybavuje ju nadriadený orgán – Trnavský samosprávny kraj.
- (2) Sťažnosť nesmie vybavovať ani prešetrovať osoba, proti ktorej sťažnosť smeruje, ani osoba, ktorá je podriadená tejto osobe.
- (3) Z prešetrovania a vybavenia sťažností je vylúčený zamestnanec knižnice, ak sa zúčastnil na činnosti, ktorá je predmetom sťažností a ten, o koho nepredpojatosti možno mať pochybnosti vzhľadom na jeho vzťah k sťažovateľovi, jeho zástupcovi, zamestnancovi knižnice, proti ktorému sťažnosť smeruje, alebo k predmetu sťažností.
- (4) V prípade potreby je zamestnanec poverený vybavovaním sťažností oprávnený žiadať pri prešetrovaní sťažností o súčinnosť jednotlivé organizačné útvary knižnice.
- (5) Sťažnosť musí byť vybavená v lehote do pracovných 60 dní od jej doručenia, ktorá začína plynúť prvým pracovným dňom po dni jej doručenia. Ak je sťažnosť náročná na prešetrovanie, môže štatutárny zástupca alebo ním splnomocnený zástupca túto lehotu predĺžiť pred jej uplynutím o 30 pracovných dní. Knižnica oznámi predĺženie lehoty sťažovateľovi bezodkladne, písomne, s uvedením dôvodu.

Článok 8

Prešetrovanie sťažností

- (1) Prešetrovanie sťažností je činnosť, pri ktorej sa zisťuje skutočný stav veci a jeho súlad alebo rozpor so všeobecne záväznými právnymi predpismi a vnútornými predpismi. Pri prešetrovaní sťažností sa vychádza z jej predmetu bez ohľadu na sťažovateľa a toho, proti komu sťažnosť smeruje.
- (2) Knižnica ako orgán verejnej správy príslušný na vybavenie sťažností je povinná bezodkladne 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, písomnosti, informácie a údaje potrebné na vybavovanie sťažností.
- (3) Knižnica je oprávnená v nevyhnutnom rozsahu písomne vyzvať sťažovateľa na spoluprácu s určením spôsobu jej poskytnutia a s poučením, že v prípade neposkytnutia spolupráce sťažnosť odloží.
- (4) Sťažnosť je prešetrovaná prerokovaním zápisnice o prešetrovaní sťažností.

Článok 9

Zápisnica o prešetrení sťažnosti

Zamestnanec poverený vybavovaním sťažnosti vyhotoví zápisnicu o prešetrení sťažnosti (ďalej len „zápisnica“), ktorá obsahuje najmä

- a) označenie knižnice ako orgánu verejnej správy príslušného na vybavenie sťažnosti,
- b) predmet sťažnosti,
- c) označenie miesta, v ktorom sa sťažnosť prešetrovala,
- d) obdobie prešetrovania sťažnosti,
- e) preukázané zistenie,
- f) dátum vyhotovenia zápisnice,
- g) mená, priezviská a podpisy zamestnancov knižnice, ktorí sťažnosť prešetrili,
- h) meno, priezvisko a podpis štatutárneho zástupcu knižnice alebo ním splnomocneného zástupcu,
- i) povinnosť štatutárneho zástupcu knižnice alebo vedúceho príslušného prešetrovaného útvaru
 1. určiť osobu zodpovednú za zistené nedostatky
 2. prijať opatrenia na odstránenie nedostatkov a príčin ich vzniku
 3. predložiť opatrenia orgánu prešetrojúcemu sťažnosť
 4. predložiť správu o splnení opatrení
 5. oznámiť prijaté opatrenia sťažovateľovi
- j) potvrdenie o odovzdaní a prevzatí dokladov.

Článok 10

Oznámenie o vybavení sťažnosti

- (1) Sťažnosť sa považuje za vybavenú, ak bol sťažovateľ písomne informovaný o výsledku prešetrenia sťažností.
- (2) V oznámení sa uvedie, či je sťažnosť opodstatnená alebo neopodstatnená. Ak je sťažnosť opodstatnená, uvedú sa v oznámení aj opatrenia prijaté alebo vykonané na odstránenie zistených nedostatkov. Oznámenie musí obsahovať odôvodnenie výsledku prešetrenia sťažnosti, ktoré vychádza zo zápisnice.

Článok 12

Opakovaná sťažnosť a ďalšia opakovaná sťažnosť

- (1) Opakovaná sťažnosť je sťažnosť toho istého sťažovateľa, v tej istej veci, ak v nej neuvádza nové skutočnosti.
- (2) Na vybavenie opakovanej sťažnosti je príslušný zamestnanec poverený vybavovaním sťažností, ak to nie je v rozpore s článkom 7. Tento prekontroluje správnosť vybavenia predchádzajúcej sťažnosti, o čom vyhotoví záznam. Pri vyhotovovaní záznamu postupuje primerane podľa článku 9.
- (3) Ak bola predchádzajúca sťažnosť vybavená správne, zamestnanec poverený

vybavovaním sťažnosti túto skutočnosť oznámi sťažovateľovi s odôvodnením a poučením, že ďalšie opakované sťažnosti odloží. Ak sa prekontrolovaním predchádzajúcej sťažnosti zistí, že nebola vybavená správne, zamestnanec poverený vybavovaním sťažností sťažnosť prešetrí a vybaví.

- (4) Sťažnosť, v ktorej sťažovateľ vyjadruje nesúhlas s vybavovaním alebo odložením svojej predchádzajúcej sťažnosti je novou sťažnosťou. Túto sťažnosť vybavuje štatutárny zástupca knižnice, alebo ním splnomocnený zástupca – zamestnanec poverený vybavovaním sťažností, ktorý predchádzajúcu sťažnosť vybavil.

Článok 13

Kontrola vybavovania sťažností

- (1) Zamestnanec poverený vybavovaním sťažností vykonáva kontrolu vybavovania sťažností, kontroluje, či sa opatrenia prijaté na odstránenie nedostatkov a príčin vzniku riadne plnia.

Článok 14

Záverečné ustanovenia

- (1) Podanie sťažnosti sa nesmie stať podnetom ani dôvodom na vyvodzovanie dôsledkov, ktoré by sťažovateľovi spôsobili akúkoľvek ujmu.
- (2) Zamestnanci knižnice sú povinní o skutočnostiach, ktoré sa dozvedeli pri vybavovaní sťažností, zachovávať mlčanlivosť.
- (3) Štatutárny zástupca knižnice poveruje na účely uplatnenia práv a povinností vyplývajúcich knižnici ako orgánu verejnej správy vybavovaním sťažností zamestnanca Kancelárie riaditeľa.
- (4) V prípadoch, ktoré nie sú uvedené v tejto smernici, sa primerane použijú ustanovenia uvedené v zákone NR SR č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov.
- (5) Táto smernica nadobúda účinnosť dňa 01. 07. 2020 a zároveň sa ruší Smernica č. 3/2010 na prijímanie, evidovanie a vybavovanie sťažností zo dňa 01. 06. 2010.

Súčasťou tejto smernice sú prílohy: Evidencia sťažností

Písomný záznam o sťažnosti

Zápisnica o prešetrovaní sťažnosti

Oznámenie o vybavení