

Slovenská knižnica pre nevidiacich Mateja Hrebendu v Levoči

Smernica o vybavovaní sťažností

Vypracoval:	Mgr. Alena Repaská
Vydané dňa:	15. decembra 2010
Účinnosť od:	1. januára 2011
Zrušenie aktu:	Smernica Slovenskej knižnice pre nevidiacich Mateja Hrebendu v Levoči k prešetrovaniu a vybavovaniu sťažností zo dňa 23. 12. 2000

Slovenská knižnica pre nevidiacich Mateja Hrebendu v Levoči v súlade s § 11 ods. 1 zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach vydáva túto smernicu.

Čl. 1 Predmet úpravy

(1) Táto smernica upravuje postup pri podávaní, prijímaní, evidovaní, prešetrovaní a písomnom oznámení výsledku prešetrenia sťažností alebo prekontrolovania sťažností fyzických osôb a právnických osôb v podmienkach Slovenskej knižnice pre nevidiacich Mateja Hrebendu v Levoči (ďalej len „knižnica“) ako orgánu verejnej správy.

Čl. 2 Základné pojmy

(1) Sťažnosť je 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) Prešetrovanie sťažnosti 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, ako aj príčiny vzniku zistených nedostatkov a ich následky.

(3) Vybavenie sťažnosti je súhrn úkonov spojených so zaevidovaním sťažnosti v centrálnej evidencii sťažností, jej prešetrenie, vyhotovenie zápisnice o prešetrení sťažnosti, oboznámenie vedúceho orgánu verejnej správy s obsahom zápisnice a odoslanie písomného oznámenia o výsledku prešetrenia sťažnosti sťažovateľovi.

Čl. 3 Základné zásady pri vybavovaní sťažností

(1) Pri prešetrovaní sťažnosti sa vychádza z jej predmetu bez ohľadu na osobu sťažovateľa a toho, proti komu sťažnosť smeruje, ako aj na to, ako ju sťažovateľ označil.

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

(3) Informácie, ktoré obsahuje dokumentácia súvisiaca s vybavovaním sťažnosti sa nespístupňujú. Zamestnanci knižnice sú povinní zachovávať mlčanlivosť o skutočnostiach, ktoré sa dozvedeli pri prešetrovaní alebo vybavovaní sťažnosti. Od tejto povinnosti ich môže písomne oslobodiť ten, v koho záujme majú túto povinnosť.

(4) Každý zúčastnený na vybavovaní sťažnosti, komu je sťažovateľova totožnosť známa, je povinný o nej zachovať mlčanlivosť, ak o to sťažovateľ požiadal alebo je to v záujme vybavenia sťažnosti. V takomto prípade sa pri prešetrovaní použije jej odpis, alebo, ak je to možné, jej kópia, bez uvedenia údajov, ktoré by identifikovali sťažovateľa.

(5) Ak predmet sťažnosti neumožňuje utajiť totožnosť sťažovateľa, prešetrujúci ho o tom bezodkladne upovedomí s poučením, že sa vo vybavovaní sťažnosti bude pokračovať len vtedy, ak v určenej lehote písomne udelí súhlas s uvedením potrebných údajov o svojej osobe.

(6) Sťažnosť nesmie vybavovať ten, proti ktorému sťažnosť smeruje, ani zamestnanec v jeho riadiacej pôsobnosti. Sťažnosť nesmie vybavovať zamestnanec, ktorý sa zúčastnil na činnosti, ktorá je predmetom sťažnosti.

Čl. 4

Podávanie sťažností

(1) Sťažnosť možno podať písomne, ústne do záznamu, telefaxom alebo elektronickou poštou.

(2) Sťažnosť musí obsahovať meno, priezvisko, adresu trvalého pobytu alebo prechodného pobytu sťažovateľa. Ak sťažnosť podáva právnická osoba, musí obsahovať jej názov a sídlo, meno a priezvisko osoby oprávnenej za ňu konať.

(3) Sťažnosť musí byť čitateľná a zrozumiteľná. Musí z nej byť jednoznačné proti komu smeruje, na aké nedostatky poukazuje, čoho sa sťažovateľ domáha (ďalej len „predmet sťažnosti“) a musí byť sťažovateľom podpísaná.

(4) Orgán verejnej správy vyhotoví o ústnej sťažnosti, ktorú nemožno vybaviť ihneď pri jej podaní, písomný záznam o ústnej sťažnosti – príloha č. 1 (ďalej len „záznam“). Okrem náležitostí podľa odseku 2 a 3 záznam obsahuje deň a hodinu jeho vyhotovenia, názov a adresu orgánu verejnej správy, mená a priezviská zamestnancov, ktorí záznam vyhotovili, ako aj zamestnancov, ktorí boli prítomní pri ústnom podaní sťažnosti.

(5) Orgán verejnej správy nie je povinný záznam vyhotoviť, ak s ním sťažovateľ pri ústnom podávaní sťažnosti nespolupracuje alebo ak sa domáha činnosti orgánu verejnej správy v rozpore s právnymi predpismi.

(6) Ak sťažovateľ odmietne vyhotovenie záznamu, orgán verejnej správy takúto sťažnosť neprijme. Ak sťažovateľ odmietne záznam podpísať, orgán verejnej správy záznam odloží s poznámkou o odmietnutí podpísania.

(7) Sťažnosť podaná orgánu verejnej správy telefaxom alebo elektronickou poštou sa považuje za písomnú iba vtedy, ak ju sťažovateľ do piatich pracovných dní od jej podania písomne potvrdí podpisom, inak sa sťažnosť odloží. Lehota na vybavenie sťažnosti začína plynúť prvým pracovným dňom nasledujúcim po dni doručenia písomného potvrdenia. Ak písomné potvrdenie obsahuje iné údaje než sťažnosť podaná telefaxom alebo elektronickou poštou, orgán verejnej správy sťažnosť podanú telefaxom alebo elektronickou poštou odloží. Sťažnosť podaná orgánu verejnej správy elektronickou poštou so zaručeným elektronickým podpisom sa považuje za písomnú sťažnosť.

(8) Písomnosti súvisiace s vybavovaním sťažnosti, ktorú podalo viac sťažovateľov spoločne a nie je v nej určené komu z nich sa majú doručovať, orgán verejnej správy zašle sťažovateľovi, ktorý je uvedený ako prvý a uvádza údaje podľa odseku 2.

(9) Ak si sťažovateľ zvolí zástupcu, ktorý v jeho mene podáva sťažnosť, súčasťou sťažnosti musí byť úradne osvedčené splnomocnenie (ďalej len „splnomocnenie“) zastupovať sťažovateľa pri podaní sťažnosti a pri úkonoch súvisiacich s vybavovaním sťažnosti.

(10) Sťažnosť adresovaná zamestnancovi alebo vedúcemu orgánu verejnej správy je sťažnosťou podanou orgánu verejnej správy

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

Čl. 5

Prijímanie a evidencia sťažností

(1) Sťažnosti v knižnici sú oprávnení prijímať riaditeľ a vedúci zamestnanci knižnice. Vedúci oddelení knižnice odovzdajú riaditeľovi prijatú sťažnosť najneskôr nasledujúci deň. Ostatní zamestnanci sťažnosti neprijímajú a v prípade potreby sťažovateľa informujú o tom, na koho sa má so sťažnosťou obrátiť.

(2) Vybavovanie písomných i ústnych sťažností zabezpečuje vedúci oddelenia knižnično-informačných služieb v súčinnosti s vecne príslušnými organizačnými útvarmi zamestnávateľa v zmysle zákona o sťažnostiach.

(3) Centrálnu evidenciu prijatých sťažností vedie a úkony súvisiace s ich vybavením zabezpečuje vedúci oddelenia knižnično-informačných služieb.

Evidencia obsahuje najmä tieto údaje:

- a) dátum doručenia a dátum zapísania sťažnosti, opakovanej sťažnosti a ďalšej opakovanej sťažnosti,
- b) meno, priezvisko, adresa (názov a sídlo) sťažovateľa,
- c) predmet sťažnosti,
- d) dátum pridelenia sťažnosti na prešetrenie a komu bola pridelená,
- e) výsledok prešetrenia sťažnosti,
- 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 orgán verejnej správy sťažnosť odložil,
- 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.

Čl. 6

Príslušnosť a lehoty na vybavovanie sťažností

(1) Na vybavenie sťažností je príslušný riaditeľ knižnice. Spolupracuje pritom s vedúcimi zamestnancami knižnice.

(2) Ak sťažnosť smeruje proti riaditeľovi knižnice, vybavuje ju nadriadený orgán.

(3) Sťažnosť nesmie vybavovať ani prešetrovať osoba, proti ktorej sťažnosť smeruje, ani osoba, ktorá je podriadená tejto osobe.

(4) Knižnica je povinná sťažnosť vybaviť do 60 pracovných dní.

(5) Ak je sťažnosť náročná na prešetrenie, môže riaditeľ knižnice alebo ním splnomocnený zástupca túto lehotu predĺžiť pred jej uplynutím o 30 pracovných dní. Lehotu nemôže predĺžiť splnomocnený zástupca, ktorý sťažnosť prešetruje. Orgán verejnej správy oznámi predĺženie lehoty sťažovateľovi bezodkladne, písomne, s uvedením dôvodu.

(6) Lehota na vybavenie sťažnosti začína plynúť prvým pracovným dňom nasledujúcim po dni jej doručenia na vybavenie.

Čl. 7

Prešetrovanie sťažností

(1) Prešetrovaním sťažnosti sa zisťuje skutočný stav veci a jeho súlad alebo rozpor so všeobecne záväznými predpismi a s vnútornými predpismi, ako aj príčiny vzniku zistených nedostatkov a ich následky.

(2) Pri prešetrovaní sťažnosti sa vychádza z jej predmetu, bez ohľadu na sťažovateľa a toho, proti komu sťažnosť smeruje.

(3) Sťažnosť je prešetrená prerokovaním zápisnice o prešetrení sťažnosti. Ak ju nemožno prerokovať, sťažnosť je prešetrená doručením jedného vyhotovenia zápisnice o prešetrení sťažnosti orgánu verejnej správy, v ktorom bola sťažnosť prešetrovaná.

Zápisnica o prešetrení sťažnosti

Orgán verejnej správy príslušný na vybavenie sťažnosti vyhotoví zápisnicu o prešetrení sťažnosti – príloha č. 2 (ďalej len „zápisnica“), ktorá obsahuje najmä:

- a) označenie orgánu verejnej správy príslušného na vybavenie sťažnosti,
- b) predmet sťažnosti,
- c) označenie orgánu verejnej správy, v ktorom sa sťažnosť prešetrovala,
- d) obdobie prešetrovania sťažnosti,
- e) preukázané zistenia,
- f) dátum vyhotovenia zápisnice,
- g) mená, priezviská a podpisy zamestnancov orgánu verejnej správy, ktorí sťažnosť prešetrili,
- h) meno, priezvisko a podpis vedúceho orgánu verejnej správy, v ktorom sa sťažnosť prešetrovala, alebo ním splnomocneného zástupcu,
- i) povinnosť vedúceho orgánu verejnej správy, v ktorom sa sťažnosť prešetrovala, alebo ním splnomocneného zástupcu, v prípade zistenia nedostatkov v lehote určenej orgánom verejnej správy, ktorý sťažnosť prešetroval:
 1. určiť osobu zodpovednú za zistené nedostatky,
 2. prijať opatrenia na odstránenie zistených nedostatkov a príčin ich vzniku,
 3. predložiť prijaté opatrenia orgánu prešetrujúcemu sťažnosť,
 4. predložiť orgánu prešetrujúcemu sťažnosť správu o splnení opatrení a uplatnení právnej zodpovednosti,
 5. ak nie je totožnosť sťažovateľa utajená, oznámiť mu prijaté opatrenia; ak je totožnosť sťažovateľa utajená, oznámiť mu prijaté opatrenia prostredníctvom orgánu verejnej správy príslušného na vybavenie sťažnosti.
- j) potvrdenie o odovzdaní a prevzatí dokladov.

(4) Vedúci zamestnanci vecne príslušných organizačných útvarov knižnice sú povinní poskytnúť zamestnancovi vykonávajúcemu prešetrenie sťažnosti doklady, iné písomnosti, vyjadrenia, informácie, údaje potrebné na vybavenie sťažnosti, ako aj ďalšiu nevyhnutnú súčinnosť, ak osobitný predpis neustanovuje inak.

Čl. 8

Oznámenie výsledku prešetrovania sťažností

(1) Sťažnosť je vybavená odoslaním písomného oznámenia výsledku jej prešetrenia sťažovateľovi. Oznámenie musí obsahovať, 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.

(2) Sťažnosť sa považuje za vybavenú, ak bol sťažovateľ písomne informovaný o výsledku prešetrenia sťažnosti. O ústnej sťažnosti, ktorá bola vybavená hneď pri jej podaní, sa písomné oznámenie nerobí.

Čl. 9

Opakovaná sťažnosť a ďalšia opakovaná sťažnosť

(1) Opakovaná sťažnosť a ďalšia opakovaná sťažnosť je sťažnosť toho istého sťažovateľa, v tej istej veci, ak v nej neuvádza nové skutočnosti.

(2) Na vybavenie opakovanej sťažnosti je príslušný orgán verejnej správy, ktorý predchádzajúcu sťažnosť vybavil. Orgán verejnej správy prekontroluje správnosť vybavenia predchádzajúcej sťažnosti, o čom vyhotoví záznam.

(3) Ak bola predchádzajúca sťažnosť vybavená správne, orgán verejnej správy túto skutočnosť oznámi sťažovateľovi s odôvodnením a poučením, že ďalšie opakované sťažnosti odloží.

(4) Sťažnosť iného sťažovateľa v tej istej veci, ktorú orgán verejnej správy už vybavil, sa neprešetruje. Výsledok jej prešetrovania sa oznámi sťažovateľovi.

(5) Opakovanú sťažnosť je orgán verejnej správy povinný vybaviť v lehote do 60 pracovných dní. Ak je sťažnosť náročná na prešetrovanie, môže vedúci orgánu verejnej správy lehotu predĺžiť pred jej uplynutím o 30 pracovných dní.

Čl. 10

Kontrola vybavovania sťažností

(1) Kontrolu prijímania, evidencie, prešetrovania, vybavovania sťažností a plnenie opatrení prijatých na nápravu vykonáva riaditeľ knižnice.

Čl. 11

Záverečné ustanovenia

(1) Zrušuje sa Smernica Slovenskej knižnice pre nevidiacich Mateja Hrebendu v Levoči k prešetrovaniu a vybavovaniu sťažností zo dňa 23. 12. 2000.

(2) Táto smernica nadobúda účinnosť 1. januára 2011.

V Levoči 15. decembra 2010

Ing. František Hasaj
riaditeľ

**Slovenská knižnica pre nevidiacich Mateja Hrebendu v Levoči
Štúrova 36, 054 65 Levoča**

**ZÁZNAM
O PODANÍ ÚSTNEJ SŤAŽNOSTI**

Názov pracoviska knižnice, na ktorom bola ústna žiadosť podaná:

.....

Dátum a čas podania sťažnosti:

Sťažovateľ(meno, priezvisko, adresa fyzickej osoby, osoby oprávnenej za ňu konať, názov a sídlo právnickej osoby):

.....

Predmet sťažnosti:

Stručný obsah sťažnosti:

.....

.....

.....

.....

Sťažnosť prijal (meno, priezvisko):

Prítomní zamestnanci (meno, priezvisko):

.....

.....

Podpis sťažovateľa

.....

Podpis prijímateľa sťažnosti

**Slovenská knižnica pre nevidiacich Mateja Hrebendu v Levoči
Štúrova 36, 054 65 Levoča**

**ZÁPISNICA
O VÝSLEDKU PREŠETRENIA SŤAŽNOSTI
v zmysle § 19 zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach**

1. Pracovisko knižnice
2. Predmet sťažnosti
3. Miesto a čas šetrenia
4. Preukázané zistenia
5. Podpisy osôb, ktoré sťažnosť prešetrovali (meno, priezvisko, funkcia, podpis)

Ak sa zistili nedostatky, v zápisnici sa určí kto, akým spôsobom a v akej lehote prijme opatrenia na odstránenie nedostatkov. Zároveň sa určí povinnosť predložiť správu o ich plnení.

6. Zodpovedná osoba za nedostatky (meno, priezvisko, funkcia, podpis)
7. Prijaté opatrenia na odstránenie nedostatkov (v lehote do)
8. Správa o plnení opatrení (kontrola opatrení)
9. Kontrola opatrení
10. Podpisy osôb, ktorých sa zistenia priamo týkajú a ktoré boli oboznámené s obsahom zápisnice (meno, priezvisko, podpis)

V prípade, že sa niekto zo zúčastnených odmietne oboznámiť s obsahom zápisnice, alebo jej obsah odmietne podpísať, uvedie sa to v zápisnici spolu s dôvodmi odmietnutia podpisu.