



SLOVENSKÁ KNIŽNICA PRE NEVIDIACICH
MATEJA HREBENDU V LEVOČI
ŠTÚROVA 36, 054 65 LEVOČA

Smernica o vybavovaní sťažností

Číslo: SKN-50/2026-100

Vypracovala: Mgr. Alena Repaská

Vydané dňa: 7. apríla 2026

Účinnosť od: 15. apríla 2026

Zrušenie aktu: Smernica o vybavovaní sťažností z 15. decembra 2010

Slovenská knižnica pre nevidiacich Mateja Hrebendu v Levoči (ďalej len „knižnica“) v súlade s § 11 ods. 1 zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov vydáva túto smernicu:

Čl. 1

Predmet úpravy

- (1) Táto smernica upravuje postup pri podávaní, prijímaní, evidovaní, prešetrovaní a písomnom oznámení výsledku prešetrovania sťažností fyzických osôb a právnických osôb v podmienkach knižnice ako orgánu verejnej správy.

Čl. 2

Základné pojmy

- (1) Sťažnosť je podanie, ktorým sa sťažovateľ domáha ochrany svojich práv alebo právom chránených záujmov, ktoré boli porušené činnosťou alebo nečinnosťou knižnice, alebo poukazuje na konkrétne nedostatky, najmä na porušenie právnych predpisov.
- (2) Sťažnosťou nie je podanie, ktoré má charakter dopytu, vyjadrenia názoru, žiadosti, podnetu alebo návrhu, alebo ak smeruje proti rozhodnutiu vydanému v správnom konaní.

Čl. 3

Základné zásady

- (1) Podanie sťažnosti sa nesmie stať podnetom ani dôvodom na vyvodzovanie dôsledkov, ktoré by sťažovateľovi spôsobili akúkoľvek ujmu.
- (2) Zamestnanci knižnice sú povinní zachovávať mlčanlivosť o skutočnostiach, ktoré sa dozvedeli pri vybavovaní sťažnosti.
- (3) Totožnosť sťažovateľa sa na jeho žiadosť utají. S osobnými údajmi sa nakladá v súlade s predpismi o ochrane osobných údajov (GDPR).
- (4) Sťažnosť nesmie vybavovať osoba, proti ktorej sťažnosť smeruje, ani osoba v jej riadiacej pôsobnosti.

Čl. 4

Podávanie sťažností

- (1) Sťažnosť možno podať písomne (listinne), ústne do záznamu alebo elektronicky.
- (2) Sťažnosť musí obsahovať meno, priezvisko a adresu sťažovateľa. Pri právnickej osobe názov, sídlo a osobu oprávnenú za ňu konať.
- (3) Elektronická sťažnosť (e-mail) sa považuje za písomnú a nevyžaduje sa jej dodatočné písomné potvrdenie podpisom.
- (4) Ak sťažovateľ podáva sťažnosť v mene inej osoby, musí predložiť písomné splnomocnenie (úradne overený podpis sa nevyžaduje).

Čl. 5

Prijímanie a evidencia sťažností

- (1) Centrálnu evidenciu sťažností vedie určený zodpovedný zamestnanec.
- (2) Knižnica je povinná sťažovateľovi na požiadanie vydať potvrdenie o prijatí sťažnosti.
- (3) Ak knižnica nie je príslušná na vybavenie sťažnosti, postúpi ju do 10 pracovných dní príslušnému orgánu a sťažovateľa o tom informuje.

Čl. 6

Lehoty na vybavenie sťažností

- (1) Knižnica je povinná sťažnosť vybaviť do 60 pracovných dní.
- (2) Ak je sťažnosť náročná na prešetrenie, môže riaditeľ knižnice lehotu predĺžiť o 30 pracovných dní. Predĺženie sa sťažovateľovi oznámi písomne s uvedením dôvodu.

Čl. 7

Prešetrovanie sťažností

- (1) Prešetrovaním sťažnosti sa zisťuje skutočný stav veci a jeho súlad alebo rozpor s právnymi predpismi.
- (2) O prešetroaní sťažnosti sa vyhotoví zápisnica (podľa prílohy č. 2).
- (3) Ak sa zistia nedostatky, knižnica určí osobu zodpovednú za ich odstránenie a prijme nápravné opatrenia.

Čl. 8

Oznámenie výsledku prešetrovania

- (1) Sťažnosť je vybavená odoslaním písomného oznámenia výsledku sťažovateľovi. Oznámenie musí obsahovať odôvodnenie a informáciu, či je sťažnosť opodstatnená alebo neopodstatnená.
- (2) Ak je sťažnosť opodstatnená, v oznámení sa uvedú prijaté opatrenia na odstránenie zistených nedostatkov.

Čl. 9

Opakovaná sťažnosť

- (1) Opakovaná sťažnosť je podanie v tej istej veci, ak v nej nie sú nové skutočnosti.
- (2) Knižnica prekontroluje správnosť vybavenia predchádzajúcej sťažnosti. Ak bola vybavená správne, oznámi to sťažovateľovi s poučením, že ďalšie opakované sťažnosti bude odkladať bez prešetrovania.

Čl. 10

Kontrola vybavovania sťažností

- (1) Kontrolu nad dodržiavaním tejto smernice vykonáva riaditeľ knižnice.

Čl. 11
Záverečné ustanovenia

(1) Táto smernica nadobúda účinnosť 15. apríla 2026.

A handwritten signature in blue ink, consisting of stylized, overlapping loops and lines, positioned above the name of the director.

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, e-mailový kontakt, 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 zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov

- 1) Pracovisko knižnice
- 2) Predmet sťažnosti
- 3) Miesto a čas šetrenia
- 4) Preukázané zistenia
(stručný opis zisteného stavu a jeho súlad/rozpor s predpismi)
- 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
- 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.