



V súlade so zákonom č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov  
(ďalej len „zákon o sťažnostiach“) Tekovská knižnica v Leviciach

vydáva

## **Internú smernicu**

### **Zásady vybavovania podnetov a sťažností**

#### **Článok 1 Predmet úpravy**

Zásady vybavovania sťažností (ďalej len „zásady“), vydané ako interná smernica knižnice upravujú postup pri podávaní, vybavovaní a kontrole vybavovania sťažností fyzických osôb alebo právnických osôb doručených Tekovskej knižnici v Leviciach (ďalej knižnica, TK alebo orgán verejnej správy).

Súčasť tejto internej smernice tvorí Príloha č. 1 „Záznam o sťažnosti“ a Príloha č. 2 „Zápisnica o výsledku prešetrenia sťažnosti v zmysle § 19 zákona č.9/2010 Z. z. o sťažnostiach“

#### **Článok 2 Vymedzenie pojmov**

Na účely týchto zásad

- a) vybavovanie sťažnosti jej prijímanie, evidencia, prešetrovanie a vybavenie sťažnosti,
- b) vybavením sťažnosti je vrátenie sťažnosti, odloženie sťažnosti, oznámenie výsledku prešetrenia sťažnosti alebo oznámenie výsledku prekontrolovania správnosti vybavenia predchádzajúcej sťažnosti.

#### **Článok 3 Základné ustanovenie – pojem sťažnosť**

1. Sťažnosť je podanie fyzickej 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 knižnice,
  - b) poukazuje na konkrétne nedostatky, najmä na porušenie právnych predpisov, ktorých odstránenie je v pôsobnosti knižnice.
2. Sťažnosťou podľa týchto zásad nie je podanie, ktoré
  - a) má charakter dopytu, vyjadrenia, názoru, žiadosti, podnetu alebo návrhu a nie je v ňom jednoznačne vyjadrené, ochrany akého práva alebo právom chráneného záujmu sa osoba domáha.

## Článok 4 Podávanie sťažností

1. Sťažnosť musí byť podaná písomne a to v listinnej alebo v elektronickej podobe.
2. Ak sa sťažovateľ dostaví do knižnice osobne podať sťažnosť, ktorú nemá vyhotovenú písomne, zamestnanec knižnice sťažovateľa prijme a umožní mu, aby si sťažnosť v listinnej podobe vyhotovil.
3. 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.
4. **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.
5. **TK vyhotoví o sťažnosti, ktorú nemožno vybaviť ihneď pri jej podaní, písomný Záznam o sťažnosti** (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.
6. TK nie je povinná záznam vyhotoviť, ak s ním sťažovateľ pri ústnom podávaní sťažnosti nespolupracuje alebo ak sa domáha činnosti orgánu verejnej správy v rozpore s právnymi predpismi.
7. Ak sťažovateľ odmietne vyhotovenie záznamu, TK takúto sťažnosť neprijme. Ak sťažovateľ odmietne záznam podpísať, TK záznam odloží s poznámkou o odmietnutí podpísania.
8. Sťažnosť podaná TK elektronicou poštou sa považuje za písomnú iba vtedy, ak ju sťažovateľ do piatich pracovných dní od jej podania písomne potvrdí podpisom, inak sa sťažnosť odloží (TK vyzve sťažovateľa na podpísanie sťažnosti). 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 elektronicou poštou, orgán verejnej správy sťažnosť podanú telefaxom alebo elektronicou poštou odloží. Sťažnosť podaná TK elektronicou poštou so zaručeným elektronicým podpisom sa považuje za písomnú sťažnosť.
9. Písomnosti súvisiace s vybavovaním sťažnosti, ktorú podalo viac sťažovateľov spoločne a nie je v nej určené komu z nich sa majú doručovať, TK zašle sťažovateľovi, ktorý je uvedený ako prvý a uvádza údaje podľa odseku 3.
10. Ak si sťažovateľ zvolí zástupcu, ktorý v jeho mene podáva sťažnosť, súčasťou sťažnosti musí byť úradne osvedčené splnomocnenie zastupovať sťažovateľa pri podaní sťažnosti a pri úkonoch súvisiacich s vybavovaním sťažnosti.
11. Sťažnosť adresovaná zamestnancovi knižnice alebo riaditeľke knižnice je sťažnosťou podanou knižnici ako orgánu verejnej správy.
12. Podanie sťažnosti sa nesmie stať podnetom ani dôvodom na vyvodzovanie dôsledkov, ktoré by sťažovateľovi spôsobili akúkoľvek ujmu.

## **Článok 5**

### **Prijímanie a evidencia sťažností**

Knižnica je povinná sťažnosť prijať. Sťažnosti v knižnici sú oprávnení prijímať riaditeľka TK a vedúci oddelení knižnice, ktorí odovzdajú riaditeľke prijatú sťažnosť najneskôr nasledujúci deň. Ostatní zamestnanci sťažností neprijímajú a v prípade potreby sťažovateľa informujú o tom, na koho sa má so sťažnosťou obrátiť.

1. Centrálnu evidenciu prijatých sťažností vedie sekretariát riaditeľa knižnice. Evidencia obsahuje najmä tieto údaje:

- a) dátum doručenia sťažnosti,
- b) meno, priezvisko, adresu (názov, sídlo) sťažovateľa,
- c) predmet sťažnosti,
- d) dátum pridelenia sťažnosti na prešetrenie 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 orgán verejnej správy sťažnosť odložil, dátum odoslania oznámenia sťažovateľovi o výsledku prešetrenia,
- k) poznámku.

2. Ak sťažnosť neobsahuje náležitosti podľa článku 3, ods. 3, orgán verejnej správy sťažnosť odloží.

3. Ak sťažnosť nie je v súlade s článkom 3 ods. 3, TK písomne vyzve sťažovateľa, aby sťažnosť doplnil v lehote do 10 pracovných dní od doručenia výzvy, inak sťažnosť odloží. O odložení sťažnosti a jeho dôvodoch informuje sťažovateľa písomne do 10 pracovných dní.

4. Opakovaná sťažnosť sa eviduje v roku, v ktorom bola doručená a predchádzajúca sťažnosť sa k nej pripojí.

## **Článok 6**

### **Príslušnosť na vybavenie sťažnosti**

1. Na vybavenie sťažnosti je príslušná riaditeľka knižnice, pričom spolupracuje pri ich vybavovaní s vedúcimi pracovníkmi. Ak sťažnosť smeruje proti riaditeľke knižnice, vybavuje ju nadriadený orgán. Sťažnosť nesmie vybavovať ani prešetrovať osoba, proti ktorej sťažnosť smeruje, ani osoba, ktorá je podriadená tejto osobe.

2. Knižnica je povinná sťažnosť vybaviť do 60 pracovných dní. Ak je sťažnosť náročná na prešetrenie, môže riaditeľka knižnice alebo ním splnomocnený zástupca túto lehotu predĺžiť pred jej uplynutím o 30 pracovných dní. Lehotu nemôže predĺžiť splnomocnený zástupca, ktorý sťažnosť prešetruje. TK oznámi predĺženie lehoty sťažovateľovi bezodkladne, písomne, s uvedením dôvodu.

3. Lehota na vybavenie sťažnosti začína plynúť prvým pracovným dňom nasledujúcim po dni jej doručenia na vybavenie.

## Článok 7 Prešetrovanie sťažností

1. Prešetrovanie sťažnosti je činnosť, pri ktorej sa zisťuje skutočný stav veci a jeho súlad alebo rozpor s právnymi predpismi. Pri prešetrení sťažnosti sa vychádza z jej predmetu bez zreteľa na to, kto ju podal a proti komu smeruje.

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

### Zápisnica o prešetrení sťažnosti

Knižnica ako orgán verejnej správy príslušný na vybavenie sťažnosti vyhotoví zápisnicu o prešetrení sťažnosti (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,
- h) 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.

## Čl. 8 Oznámenie výsledku prešetrenia sťažnosti

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.

## **Článok 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.

## **Článok 10**

### **Kontrola vybavovania sťažností**

1. Kontrolu prijímania, evidencie, prešetrovania, vybavovania sťažností a plnenie opatrení prijatých na nápravu vykonáva v knižnici riaditeľka TK.
2. Kontrolu plnenia opatrení prijatých na odstránenie zistených nedostatkov je oprávnená vykonať riaditeľka TK alebo vykonaním tejto kontroly môže poveriť svoju zástupkyňu.

## **Článok 18**

### **Spoločné a záverečné ustanovenia**

1. Informácie z dokumentácie súvisiacej s vybavovaním sťažnosti, ktoré sú chránené alebo ku ktorým je prístup obmedzený podľa zákona o slobode informácií, sa nesprístupňujú.
2. Tieto zásady sa primerane použijú aj na vybavovanie petícií podľa osobitného predpisu.

## **Článok 19**

### **Účinnosť**

Zásady boli schválené dňa     a nadobúdajú účinnosť dňa 26.10.2020

Tekovská knižnica v Leviciach  
Ul. A. Sládkoviča 2  
934 68 Levice

- 1 -

V Leviciach dňa 23.10.2020

PhDr. Vlasta Kollárová  
riaditeľka TK



## ZÁZNAM O PODANÍ SŤAŽNOSTI

**Názov oddelenia knižnice, v ktorom bola sťažnosť podaná:**

.....

**Dátum podania sťažnosti:**.....

**Sťažovateľ (meno, priezvisko, adresa, názov a sídlo právnickej osoby)**

.....

**Predmet sťažnosti:(stručný obsah sťažnosti):**

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

**Sťažnosť prijal (meno, priezvisko) .....**

**Prítomní zamestnanci: .....**

.....

**Podpis sťažovateľa: .....**

**Podpis prijímateľa sťažnosti: .....**

Záznam bol vyhotovený v 2 rovnopisoch (z toho 1x pre sekretariát riaditeľa).



**ZÁPISNICA  
O VÝSLEDKU PREŠETRENIA SŤAŽNOSTI  
V ZMYSLE § 19 ZÁKONA č. 9/2010 Z. z. O SŤAŽNOSTIACH**

**1. Oddelenie 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.**

**Jedno vyhotovenie zápisnice z prešetrovania sťažnosti zostáva na riaditeľstve TK, druhé vyhotovenie dostáva sťažovateľ.**