

Č.j. 90/2017

Interná smernica

V súlade so zákonom č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o sťažnostiach“) Krajská knižnica Karola Kmeťka v Nitre vydáva

Zásady vybavovania sťažností

Článok 1

Predmet úpravy

Zásady vybavovania sťažností (ďalej len „zásady“), vydané ako vnútorný predpis knižnice upravujú postup pri podávaní, vybavovaní a kontrole vybavovania sťažností fyzických osôb alebo právnických osôb doručených Krajskej knižnici Karola Kmeťka v Nitre.

Článok 2

Vymedzenie pojmov

Na účely týchto zásad

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

Článok 3

Sťažnosť

1/ Sťažnosť podľa týchto zásad 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;
- b) poukazuje na konkrétne nedostatky v činnosti knižnice, ktorých odstránenie alebo vybavenie je upravené osobitným predpisom, napríklad Správny súdny poriadok, zákon č. 85/1990 Zb. o petičnom práve v znení neskorších predpisov;

- c) je sťažnosťou podľa osobitného predpisu, napríklad § 218a až 218c zákona Národnej rady Slovenskej republiky č. 233/1995 Z. z. o súdnych exekútoroch a exekučnej činnosti (Exekučný poriadok) a o zmene a doplnení ďalších zákonov v znení zákona č. 280/1999 Z. z., § 48 ods. 1 písm. e) zákona č. 73/1998 Z. z. o štátnej službe príslušníkov Policajného zboru, Slovenskej informačnej služby, Zboru väzenskej a justičnej stráže Slovenskej republiky a Železničnej polície v znení zákona č. 623/2005 Z. z., § 65da ods. 2 zákona č. 4/2001 Z. z. o Zbore väzenskej a justičnej stráže v znení zákona č. 386/2015 Z. z., § 59 ods. 1 písm. h) a § 65 zákona č. 400/2009 Z. z. o štátnej službe a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení zákona č. 301/2016 Z. z.;
 - d) smeruje proti rozhodnutiu knižnice vydanému v konaní podľa osobitného predpisu, napríklad § 46 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní (správny poriadok), § 63 zákona č. 563/2009 Z. z. o správe daní (daňový poriadok) a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov;
 - e) smeruje proti záverom kontroly, auditu, dohľadu, dozoru alebo inšpekcie podľa osobitného predpisu, alebo
 - f) obsahuje utajované skutočnosti alebo z obsahu ktorého je zrejmé, že jeho vybavením ako sťažnosti podľa tohto zákona by došlo k ohrozeniu utajovaných skutočností podľa osobitného predpisu, zákon č. 215/2004 Z. z. o ochrane utajovaných skutočností a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.
- 3/ Sťažnosťou nie je ani podanie
- a) orgánu verejnej správy (OVS), v ktorom upozorňuje na nedostatky v činnosti iného OVS,
 - b) osoby poverenej súdom na výkon verejnej moci.
- 4/ Každé podanie pre účely určenia, či podanie je sťažnosťou v zmysle zákona o sťažnostiach a v zmysle týchto zásad, sa vždy posudzuje podľa jeho obsahu bez ohľadu na jeho označenie.

Článok 4

Vybavenie podaní, ktoré nie sú sťažnosťami

- 1/ Podanie, ktoré
- a) má charakter dopytu, vyjadrenia, názoru, žiadosti, podnetu alebo návrhu
 - b) poukazuje na konkrétne nedostatky v činnosti knižnice, ktorých odstránenie alebo vybavenie je upravené osobitným predpisom,
 - c) smeruje proti rozhodnutiu knižnice vydanému v konaní podľa osobitného predpisu,
 - d) smeruje proti záverom kontroly, auditu, dohľadu, dozoru alebo inšpekcie podľa osobitného predpisu, alebo
 - e) obsahuje utajované skutočnosti alebo z obsahu ktorého je zrejmé, že jeho vybavením ako sťažnosti podľa tohto zákona by došlo k ohrozeniu utajovaných skutočností podľa osobitného predpisu.
- a je označené ako sťažnosť, knižnica odloží o čom toho, kto podanie podal písomne upovedomí do 15 pracovných dní od doručenia podania s uvedením dôvodu odloženia podania. Ak je obec príslušná podanie vybaviť podľa osobitného predpisu, tak podanie vybaví podľa príslušného osobitného predpisu

2/ Podanie, ktoré je sťažnosťou podľa osobitného predpisu, knižnica vybaví podľa osobitného predpisu. Ak na jeho vybavenie nie je príslušný, podanie postúpi OVS, ktorý je na jeho vybavenie príslušný a súčasne to oznámi tomu, kto podanie podal.

3/ Podanie ktoré smeruje proti rozhodnutiu knižnice, ktoré nie je právoplatné, knižnica vybaví podľa osobitného predpisu. Ak na vybavenie podania nie je príslušná postúpi takéto podanie do piatich pracovných dní orgánu, ktorý napadnuté rozhodnutie vydal, o čom upovedomí toho, kto podanie podal.

Článok 5 Náležitosti sťažností

1/ Sťažnosť musí obsahovať

- a) ak ju podáva fyzická osoba - meno, priezvisko, adresu pobytu sťažovateľa;
- b) ak ju podáva právnická osoba - názov a sídlo, meno a priezvisko osoby oprávnenej za ňu konať.

2/ Sťažnosť musí byť čitateľná a zrozumiteľná, z jej obsahu musí byť jednoznačné proti komu smeruje, na aké nedostatky poukazuje, čoho sa sťažovateľ domáha.

3/ Sťažnosť

- a) v listinnej podobe musí obsahovať vlastnoručný podpis sťažovateľa
- b) v elektronickej podobe musí byť sťažovateľom autorizovaná kvalifikovaným elektronickým podpisom.

4/ Ak sťažnosť podaná v elektronickej podobe nie je autorizovaná podľa osobitného predpisu,1) 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 1) alebo jej odoslaním prostredníctvom prístupového miesta, ktoré vyžaduje úspešnú autentifikáciu sťažovateľa, inak sa sťažnosť odloží. O odložení sťažnosti a dôvodoch jej odloženia knižnica písomne upovedomí 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 v elektronickej podobe, knižnica sťažnosť podanú v elektronickej podobe odloží.

5/ Ak sťažnosť v písomnej podobe ako aj v elektronickej podobe neobsahuje náležitosti podľa zákona a podľa týchto zásad, knižnica ju odloží podľa § 6 ods. 1 písm. a) zákona o sťažnostiach.

Článok 6 Odloženie sťažnosti

Pri odložení sťažnosti knižnica postupuje podľa §6 ods. 1 až 4 zákona o sťažnostiach. O odložení sťažnosti knižnica informuje sťažovateľa – Príloha č. 1 a do spisu vyhotoví záznam – Príloha č. 2

Článok 7 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 príjme a umožní mu, aby si sťažnosť v listinnej podobe vyhotovil.
- 3/ 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.
- 4/ Písomnosti súvisiace s vybavovaním sťažnosti, ktorú podalo viac sťažovateľov spoločne a nie je v nej určené, komu z nich sa majú doručovať, knižnica zašle sťažovateľovi, ktorý ako prvý uvádza údaje podľa §5 ods. 2 zákona o sťažnostiach a článku 5 ods.1 týchto zásad.
- 5/ Ak si sťažovateľ zvolí zástupcu, ktorý v jeho mene podáva sťažnosť, súčasťou sťažnosti musí byť písomné splnomocnenie s osvedčeným podpisom 2) zastupovať sťažovateľa pri podaní sťažnosti a pri úkonoch súvisiacich s vybavovaním sťažnosti. Ak sa sťažnosť podáva v elektronickej podobe, postupuje sa pri zastupovaní sťažovateľa podľa osobitného predpisu. 3) Ak zástupca k sťažnosti splnomocnenie s osvedčeným podpisom nepriloží, knižnica sťažnosť odloží podľa § 6 ods. 1 písm. c) zákona o sťažnostiach. Povinnosť priloženia splnomocnenia s osvedčeným podpisom sa nevzťahuje na zastupovanie sťažovateľa advokátom podľa osobitného predpisu.4)
- 6/ Sťažnosť adresovaná zamestnancovi knižnice alebo riaditeľke knižnice je sťažnosťou podanou knižnici.
- 7/ V prípade utajenia totožnosti sťažovateľa sa postupuje podľa §8 zákona o sťažnostiach.

Článok 8 Prijímanie sťažností

- 1/ Knižnica a zamestnanci knižnice sú povinní prijímať sťažnosti od sťažovateľov podané písomne, v listinnej alebo v elektronickej podobe.
- 2/ Sťažovatelia v prípade, že sťažnosť nezasielajú poštou, podávajú písomné sťažnosti na sekretariát knižnice.

3/ Sekretariát knižnice eviduje všetky podania fyzických osôb alebo právnických osôb (ďalej len podanie), ktoré sú označené ako sťažnosť alebo z obsahu ktorých je zrejmé, že sú sťažnosťou v zmysle zákona o sťažnostiach, aj keď takto označené nie sú.

4/ V prípade, že bolo podanie prevzaté od sťažovateľa iným zamestnancom knižnice a nie zamestnancom sekretariátu, tento je povinný predložiť podanie na zaevidovanie na sekretariát knižnice bezodkladne, najneskôr však v nasledujúci pracovný deň.

5/ V prípadoch, ak nie je jednoznačné, či podanie je alebo nie je sťažnosťou v zmysle zákona o sťažnostiach a týchto zásad, posúdenie jeho obsahu vykoná a následne o veci rozhodne vedúci zamestnanec odborného oddelenia, ktorý v súvislosti s posúdením obsahu podania môže požiadať o spoluprácu resp. predchádzajúce vyjadrenie odborného zamestnanca.

6/ Prijatú sťažnosť, na vybavenie ktorej knižnica nie je príslušná, postúpi najneskôr do desiatich pracovných dní od doručenia OVS príslušnému na jej vybavenie a zároveň o tom upovedomí sťažovateľa – Príloha č.3.

7/ Knižnica nepostúpi sťažnosť, v ktorej sťažovateľ požiadal o utajenie svojej totožnosti, ale ju najneskôr do desiatich pracovných dní od jej doručenia vráti sťažovateľovi s uvedením dôvodu.

Článok 9

Centrálna evidencia sťažností

1/ V podmienkach knižnice je centrálna evidencia sťažností vedená zamestnancom sekretariátu riaditeľky knižnice.

2/ Každé podanie, ktoré bolo posúdené ako sťažnosť v zmysle článku 8 ods. 5 týchto zásad a bude ako sťažnosť vybavované, musí byť bezodkladne postúpené na zaevidovanie do centrálnej evidencie sťažností.

3/ Centrálna evidencia sťažností musí obsahovať najmä tieto údaje:

- a) dátum doručenia a dátum zapísania sťažnosti, opakovanej sťažnosti a ďalšej opakovanej sťažnosti,
- b) meno, priezvisko a adresu pobytu sťažovateľa a ak sťažnosť podáva právnická osoba, musí obsahovať jej názov a sídlo, meno a priezvisko osoby oprávnenej za ňu konať,
- c) predmet sťažnosti,
- d) dátum pridelenia sťažnosti na prešetrenie na vybavovanie 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 knižnica sťažnosť odložila,

k) poznámku.

4/ Sťažnosti sa zapisujú do centrálnej evidencie sťažností v poradí, v akom boli knižnici doručené. Každá sťažnosť má pridelené svoje poradové číslo v centrálnej evidencii sťažností. Centrálne evidencie sťažností sa vedie tak, aby poskytovala úplné, presné, časovo a vecne aktuálne údaje o evidovaných sťažnostiach.

5/ Po zaevidovaní sťažnosti je povinnosťou zamestnanca knižnice vytvoriť spis sťažnosti. Číslo spisu sťažnosti pozostáva z poradového čísla sťažnosti v centrálnej evidencii sťažností a z príslušného roku v ktorom bola sťažnosť zaevidovaná do centrálnej evidencie sťažností.

6/ V prípade, že sťažnosť je adresovaná knižnici alebo riaditeľke knižnice, predloží sa riaditeľke, ktorá zabezpečí jej zaregistrovanie do centrálnej evidencie sťažností.

7/ V prípade, že sťažnosť je adresovaná zamestnancovi knižnice, tento ju bezodkladne predloží na zaregistrovanie do centrálnej evidencie sťažností.

8/ Do centrálnej evidencie sťažností sa zapisujú tie podania, ktoré spĺňajú pojmové znaky sťažnosti podľa zákona o sťažnostiach a týchto zásad. Zapisujú sa sem aj tie sťažnosti, ktoré knižnica prijala a následne postúpila na vybavenie príslušnému OVS v súlade so zákonom o sťažnostiach ako aj tie sťažnosti, u ktorých vznikol dôvod na ich odloženie podľa zákona o sťažnostiach.

10/ Po zaevidovaní sťažnosti v centrálnej evidencii riaditeľka Krajskej knižnice Karola Kmeťka v Nitre na základe toho voči komu sťažnosť smeruje, písomne určí osobu na vybavenie sťažnosti podľa funkčnej a vecnej príslušnosti v zmysle zákona o sťažnostiach a týchto zásad.

Článok 10

Príslušnosť na vybavenie sťažnosti

1/ Na vybavenie sťažnosti je príslušný vedúci zamestnanec knižnice, ktorým je :

- a) pre oddelenie knižnično-informačných služieb – vedúca oddelenia
- b) pre oddelenie knižnično-informačných fondov - vedúca oddelenia
- c) pre oddelenie metodiky , koordinácie a bibliografie – vedúca oddelenia
- d) pre oddelenie ekonomicko-technických činností – vedúca oddelenia

2/ Vedúci zamestnanec knižnice určí osobu vo svojej riadiacej pôsobnosti, ktorá vykoná prešetrovanie sťažnosti, pokiaľ prešetrovanie nevykoná sám.

3/ Na vybavenie sťažnosti proti vedúcim jednotlivých oddelení je príslušná riaditeľka knižnice

4/ Na vybavenie sťažnosti podanej proti riaditeľke knižnice v súvislosti s činnosťou knižnice pri výkone štátnej správy je príslušný najbližší orgán štátnej správy, ktorému zákon zveril kontrolnú pôsobnosť podľa osobitného predpisu 5).

5/ Pri prideľovaní sťažnosti na vybavenie sa prihliada na príslušnosť na vybavenie sťažnosti podľa §11 a §12 zákona o sťažnostiach.

Článok 11

Lehoty na vybavenie sťažností

1/ Lehota na vybavenie sťažnosti a počítanie lehôt sú upravené v §13 zákona o sťažnostiach.

2/ knižnica je povinná prešetriť a vybaviť sťažnosť do 60 pracovných dní.

3/ Ak je sťažnosť náročná na prešetrenie, môže riaditeľka knižnice lehotu podľa článku 11 ods.2 týchto zásad pred jej uplynutím predĺžiť o 30 pracovných dní.

4/ Predĺženie lehoty na vybavenie sťažnosti podľa predchádzajúceho odseku knižnica oznámi sťažovateľovi bezodkladne, písomne, s uvedením dôvodu prečo je predĺženie lehoty nevyhnutné – PRÍLOHA č.4.

5/ Ustanovenia predchádzajúcich odsekov sa vzťahujú rovnako aj na vybavenie opakovanej sťažnosti a sťažnosti proti vybaveniu sťažnosti.

Článok 12

Oboznamovanie s obsahom sťažnosti, spolupráca a súčinnosť pri vybavovaní sťažností

1/ Knižnice príslušná na vybavenie sťažnosti je povinná 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, poskytovať informácie a údaje potrebné k vybaveniu sťažnosti.

2/ Knižnica príslušná na vybavenie sťažnosti je oprávnená v nevyhnutnom rozsahu písomne vyzvať sťažovateľa na spoluprácu s určením spôsobu jej poskytnutia s poučením, že v prípade neposkytnutia spolupráce alebo jej neposkytnutia v stanovenej lehote, sťažnosť odloží podľa § 6 ods. 1 písm. i) zákona o sťažnostiach — PRÍLOHA č.5.

3/ Lehota na poskytnutie spolupráce sťažovateľa je desať pracovných dní od doručenia písomnej výzvy sťažovateľovi. Ak sťažovateľ v odôvodnených prípadoch preukáže, že lehota na poskytnutie spolupráce nie je dostatočná, môže pred jej uplynutím písomne požiadať o určenie novej lehoty. Knižnica môže sťažovateľovi určiť novú lehotu na poskytnutie spolupráce – PRÍLOHA č.6.

4/ V čase od odoslania výzvy na poskytnutie spolupráce do jej poskytnutia lehota na vybavenie sťažnosti neplynie.

5/ Pri oboznamovaní sa s obsahom sťažnosti, pri vyžiadaní spolupráce sťažovateľa ako aj pri vyžiadaní súčinnosti OVS knižnica postupuje podľa §15 až §17 zákona o sťažnostiach - – PRÍLOHA č.7 a PRÍLOHA č.8.

Článok 13

Prešetrovanie sťažností

1/ Prešetrovanie sťažnosti je jednou z foriem kontrolnej činnosti vykonávanej podľa zákona o sťažnostiach, ktorou sa zisťuje skutočný stav veci a jeho súlad alebo rozpor so všeobecne záväznými právnymi predpismi.

2/ Pri prešetrovaní sťažnosti poverený zamestnanec, resp. zamestnanci knižnice postupujú tak, aby bol zistený skutočný stav veci a jeho súlad alebo rozpor so všeobecne záväznými právnymi predpismi. Pri prešetrovaní používajú formy a metódy kontrolnej činnosti, napr. zisťovanie z písomných dokladov, osobné zisťovanie, miestne obhliadky, vypočutie dotknutých osôb, posudky, vyjadrenia a pod. Výsledkom uplatnenia týchto postupov budú objektívne a pravdivé zistenia vo veci.

3/ Ak sa prešetrením sťažnosti nedá overiť skutočný stav veci a jeho súlad alebo rozpor so všeobecne záväznými právnymi predpismi (napr. jej predmetom sú nepreukázateľné skutočnosti, ide o tvrdenie proti tvrdeniu, ktorého pravdivosť sa nedá dokázať), prešetrujúci zamestnanec, resp. zamestnanci knižnice to uvedú v zápisnici o prešetrení sťažnosti a oznámia sťažovateľovi – PRÍLOHA č.9.

4/ Pri prešetrovaní sťažnosti sa vychádza z jej predmetu, bez ohľadu na sťažovateľa a toho, proti komu sťažnosť smeruje. Ak je podľa obsahu iba časť podania sťažnosťou, prešetrí sa iba v tomto rozsahu. Ak sa sťažnosť skladá z viacerých samostatných častí, prešetruje sa každá z nich.

5/ Poverený zamestnanec, resp. zamestnanci knižnice prešetria iba tie časti sťažnosti, na ktorých vybavenie je knižnica príslušná, ostatné časti sťažnosti postúpi podľa zákona o sťažnostiach OVS príslušnému na ich vybavenie. Časti, ktoré nie sú sťažnosťou, knižnica neprešetruje, o čom sťažovateľa upovedomí v oznámení výsledku prešetrenia sťažnosti, s uvedením dôvodov ich neprešetrenia.

6/ Sťažnosť je prešetrená prerokovaním zápisnice o prešetrení sťažnosti. Ak ju nemožno prerokovať, sťažnosť je prešetrená doručením jedného vyhotovenia zápisnice o prešetrení sťažnosti.

Článok 14

Zápisnica o prešetrení sťažnosti

1/ O priebehu a výsledkoch prešetrenia sťažnosti vyhotoví zamestnanec, resp. zamestnanci knižnice, ktorí prešetrovali sťažnosť, zápisnicu o prešetrení sťažnosti – PRÍLOHA č.10 a PRÍLOHA č.11.

2/ Zápisnica o prešetrení sťažnosti musí obsahovať náležitosti podľa §19 ods. 1 zákona o sťažnostiach.

3/ Ak sa zamestnanec, resp. zamestnanci knižnice, v ktorom sa sťažnosť prešetrovala, odmietne oboznámiť so zápisnicou o prešetrení sťažnosti, odmietne splniť povinnosti uvedené v zápisnici o prešetrení sťažnosti a vyplývajúce z prešetrenia sťažnosti, alebo ak odmietne zápisnicu o prešetrení sťažnosti podpísať, zamestnanec, ktorý sťažnosť prešetroval, uvedie tieto skutočnosti v zápisnici o prešetrení sťažnosti.

Článok 15

Oznámenie výsledku prešetrenia sťažnosti

1/ Sťažnosť je vybavená odoslaním písomného oznámenia výsledku jej prešetrenia sťažovateľovi. Oznámenie musí obsahovať odôvodnenie výsledku prešetrenia sťažnosti, ktoré vychádza zo zápisnice – PRÍLOHA č.12.

2/ V oznámení zamestnanec, resp. zamestnanci knižnice uvedú, či sťažnosť je opodstatnená alebo neopodstatnená. Ak má sťažnosť viacero častí, oznámenie výsledku prešetrenia sťažnosti obsahuje výsledok prešetrenia každej z nich. Sťažnosť zložená z viacerých častí je vyhodnotená ako opodstatnená, ak aspoň jedna z jej častí je opodstatnená.

3/ Ak je sťažnosť opodstatnená, v oznámení sa uvedie, že knižnici boli uložené povinnosti podľa § 19 ods. 1 písm. i) zákona o sťažnostiach .

Článok 16

Opakovaná sťažnosť a sťažnosť proti vybaveniu sťažnosti

1/ Pri vybavovaní opakovanej sťažnosti a sťažnosti proti vybaveniu sťažnosti sa postupuje podľa §21 a §22 zákona o sťažnostiach.

2/ Na vybavenie opakovanej sťažnosti a sťažnosti proti vybaveniu sťažnosti je príslušná riaditeľka knižnice.

Článok 17

Kontrola vybavovania sťažností

1/ Kontrolu vybavovania sťažností vykonáva zástupkyňa riaditeľky knižnice, ktorý predkladá správu o výsledku tejto kontroly riaditeľke knižnice

2/ Kontrolu plnenia opatrení prijatých na odstránenie zistených nedostatkov je oprávnená vykonať riaditeľka knižnice alebo vykonaním tejto kontroly môže poveriť svoju zástupkyňu. O výsledku plnenia opatrení podáva písomnú informáciu riaditeľke knižnice.

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.6)

Článok 19

Účinnosť

Zásady boli schválené dňa 24.4.2017 a nadobúdajú účinnosť dňa 1.6.2017

V Nitre dňa 24.4.2017

.....

Mgr. Monika Lobodášová
riaditeľka organizácie

1) § 23 ods. 1 zákona č. 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o e-Governmente) v znení zákona č. 273/2015 Z. z.

2) § 58 ods. 1 zákona Slovenskej národnej rady č. 323/1992 Zb. o notároch a notárskej činnosti (Notársky poriadok) v znení neskorších predpisov.

Zákon č. 599/2001 Z. z. o osvedčovaní listín a podpisov na listinách okresnými úradmi a obcami v znení neskorších predpisov

3) § 23 ods. 3 zákona č. 305/2013 Z. z.

4) Zákon č. 586/2003 Z. z. o advokácii a o zmene a doplnení zákona č. 455/1991 Zb. o živnostenskom podnikaní (živnostenský zákon) v znení neskorších predpisov.“.

5) § 4 ods. 1 písm. b) zákona č. 608/2003 Z. z. o štátnej správe pre územné plánovanie, stavebný poriadok a bývanie a o zmene a doplnení zákona č. 50/1976 Zb. o územnom plánovaní a stavebnom poriadku (stavebný zákon) v znení neskorších predpisov, § 3 ods. 5 písm. d) zákona č. 135/1961 Zb. o pozemných komunikáciách (cestný zákon) v znení neskorších predpisov, § 31 zákona č.154/1994 Z. z. o matrikách v znení neskorších predpisov.

6) Zákon č. 85/1990 Zb. o petičnom práve v znení neskorších predpisov

Príloha č.1

Krajská knižnica Karola Kmeťka v Nitre

•

•

(meno a priezvisko sťažovateľa)

•

•

Váš spis č.

Spis č.

Vybavuje

Dátum

VEC:

Odloženie sťažnosti – upovedomenie

Dňa _____ bola Krajskej knižnici Karola Kmeťka v Nitre doručená Vaša sťažnosť vo veci

Po posúdení Vašej sťažnosti bolo zistené, že

(Uviesť text príslušného ustanovenia zákona o sťažnostiach, na základe ktorého dochádza k odloženiu sťažnosti)

Z uvedeného dôvodu knižnica Vašu sťažnosť odkladá v súlade s § 6 ods. 1 písm. *(uviesť príslušné písmeno)* zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach.

meno, priezvisko a podpis riaditeľky knižnice

Príloha č.2

Krajská knižnica Karola Kmeťka v Nitre

•

•

(meno a priezvisko sťažovateľa)

•

•

Váš spis č.

Spis č.

Vybavuje

Dátum

Záznam o odložení sťažnosti

Krajská knižnica Karola Kmeťka v Nitre v súlade s § 6 ods. 1 písm. *(uviesť príslušné písmeno)*
zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach

odkladá

sťažnosť sťažovateľa _____
v ktorej _____

z dôvodu, že predmetná sťažnosť

(Uviesť text príslušného ustanovenia:

- a) *neobsahuje náležitosti podľa § 5 ods. 2, a ak ide o sťažnosť podanú v elektronickej podobe aj podľa § 5 ods. 4 alebo ods. 5,*
- b) *zistí, že vo veci, ktorá je predmetom sťažnosti, konal alebo koná súd, prokuratúra, iný orgán činný v trestnom konaní alebo koná iný orgán verejnej správy,*
- c) *zistí, že sťažnosť sa týka inej osoby, než ktorá ju podala a nie je priložené splnomocnenie podľa § 5 ods. 9,*
- d) *od udalosti, ktorej sa predmet sťažnosti týka, uplynulo v deň jej doručenia viac ako päť rokov,*
- e) *ide o ďalšiu opakovanú sťažnosť podľa § 21 ods. 6,*
- f) *ide o sťažnosť proti vybavovaniu sťažnosti podľa § 22 ods. 3,*
- g) *ide o ďalšiu sťažnosť proti vybavovaniu sťažnosti podľa § 22 ods. 5,*
- h) *mu bola zaslaná na vedomie,*

- i) *sťažovateľ neposkytol spoluprácu podľa § 16 ods. 1, alebo ak spoluprácu neposkytol v lehote podľa § 16 ods. 2 alebo*
- j) *sťažovateľ neudelil súhlas podľa § 8 ods. 2.)*

Záznam vyhotovil: _____ (meno, priezvisko a podpis)

Príloha č.3

Krajská knižnica Karola Kmeťka v Nitre

• •
(orgán verejnej správy)
• •

Váš spis č.

Spis č.

Vybavuje

Dátum

VEC:

Postúpenie sťažnosti

Krajskej knižnici Karola Kmeťka v Nitre bola dňa _____ doručená sťažnosť od sťažovateľa

_____ (uviesť sťažovateľa), v ktorej poukazuje na _____

_____ (uviesť predmet sťažnosti).

Podľa zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach Vám predmetnú sťažnosť postupujeme na vybavenie ako orgánu príslušnému na jej vybavenie v súlade s _____ zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach.

(uviedie sa konkrétne ustanovenie na základe ktorého sa sťažnosť postupuje orgánu verejnej správy)

O postúpení sťažnosti upovedomujeme sťažovateľa v súlade so zákonom č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach.

meno, priezvisko a podpis

riaditeľka knižnice

Príloha č.4

Krajská knižnica Karola Kmeťka v Nitre

• •
(meno a priezvisko sťažovateľa)
• •

Váš spis č.

Spis č.

Vybavuje

Dátum

VEC:

Predĺženie lehoty - oznámenie

Dňa _____ bola Krajskej knižnici Karola Kmeťka v Nitre doručená Vaša sťažnosť vo veci

Pri prešetrovaní Vašej sťažnosti bolo zistené, že Vaša sťažnosť je náročná na prešetrovanie a preto Vám oznamujem predĺženie zákonnej lehoty na jej prešetrovanie o 30 pracovných dní.

Predĺženie zákonnej lehoty je nevyhnutné z dôvodu

(uvedie sa dôvod, napr. že je nutné predvolať svedkov, že je nutné získať listinné dôkazy, že zamestnanec obce, ktorý prešetroval sťažnosť je dlhodobo práceneschopný apod.)

meno, priezvisko a podpis riaditeľky knižnice

Príloha č.5

Krajská knižnica Karola Kmeťka v Nitre

• •

(meno a priezvisko sťažovateľa)

• •

Váš spis č.

Spis č.

Vybavuje

Dátum

VEC:

Výzva na spoluprácu

Dňa _____ bola Krajskej knižnici Karola Kmeťka v Nitre doručená Vaša sťažnosť vo veci

Nakoľko vo Vašej sťažnosti chýbajú informácie potrebné na prešetrenie sťažnosti a rovnako je potrebné vysvetlenie niektorých skutočností, ktoré vo svojej sťažnosti uvádzate, vyzývam Vás na spoluprácu pri vybavovaní Vašej sťažnosti. Spôsob poskytnutia spolupráce je:

a) doplnenie Vašej sťažnosti o tieto informácie:

1. _____
2. _____
3. _____

b) poskytnutie doplňujúcich informácií na stretnutí, ktoré sa uskutoční v krajskej knižnici Karola Kmeťka v Nitre, v malej zasadačke _____ dňa _____ o _____ hod.

Informácie potrebné pre doplnenie Vašej sťažnosti nám zašlite na adresu obecného úradu v lehote desať pracovných dní od doručenia tejto výzvy na spoluprácu.

Zároveň Vám oznamujem, že podľa zákona o sťažnostiach v čase od odoslania výzvy na poskytnutie spolupráce do jej poskytnutia lehota na vybavenie sťažnosti neplynie.

Ak spoluprácu neposkytnete alebo ju neposkytnete v stanovenej lehote, sťažnosť odložíme podľa § 6 ods. 1 písm. i) zákona o sťažnostiach.

meno, priezvisko a podpis riaditeľky knižnice

Príloha č.6

Krajská knižnica Karola Kmeťka v Nitre

• •
(meno a priezvisko sťažovateľa)
• •

Váš spis č.

Spis č.

Vybavuje

Dátum

VEC:

Výzva na spoluprácu - určenie novej lehoty

Dňa _____ bola Krajskej knižnici Karola Kmeťka v Nitre doručená Vaša sťažnosť vo veci

Nakoľko vo Vašej sťažnosti chýbali informácie potrebné na prešetrenie sťažnosti a rovnako bolo potrebné vysvetlenie niektorých skutočností, ktoré vo svojej sťažnosti uvádzate, listom _____ zo dňa _____ sme Vás vyzvali na spoluprácu pri vybavovaní Vašej sťažnosti s určením spôsobu poskytnutia spolupráce.

Oznámili sme Vám lehotu na poskytnutie informácií potrebných pre doplnenie Vašej sťažnosti - desať pracovných dní od doručenia tejto výzvy na spoluprácu.

Listom zo dňa _____ ste nám oznámili vážne dôvody, pre ktoré nebudete môcť poskytnúť nami požadované informácie v požadovanej lehote a požiadali ste nás o určenie novej lehoty. (môžete uviesť o aké dôvody išlo)

Vašej žiadosti vyhovujeme a určujeme Vám novú lehotu na poskytnutie informácií _____ (uvediete lehotu)

Zároveň Vám oznamujeme, že podľa zákona o sťažnostiach v čase od odoslania výzvy na poskytnutie spolupráce do jej poskytnutia lehota na vybavenie sťažnosti neplynie.

Ak spoluprácu neposkytnete alebo ju neposkytnete v stanovenej lehote, sťažnosť odložíme podľa § 6 ods. 1 písm. i) zákona o sťažnostiach.

meno, priezvisko a podpis riaditeľky knižnice

Príloha č.7

Krajská knižnica Karola Kmeťka v Nitre

• •
(orgán verejnej správy)
• •

Váš spis č.

Spis č.

Vybavuje

Dátum

VEC:

Poskytnutie súčinnosti

Dňa _____ bola Krajskej knižnici Karola Kmeťka v Nitre doručená sťažnosť
sťažovateľa _____ vo veci _____

Vo veci vybavenia sťažnosti je potrebná Vaša súčinnosť; spôsob poskytnutia súčinnosti -
poskytnutie dokladov:

1. _____
2. _____
3. _____

a vyjadrenia vo veci _____

Súčinnosť v požadovanej veci Vás žiadam poskytnúť najneskôr do desiatich pracovných dní
od doručenia tejto žiadosti.

meno, priezvisko a podpis riaditeľky knižnice

Príloha č.8

Krajská knižnica Karola Kmeťka v Nitre

•

•

(meno a priezvisko sťažovateľa)

•

•

Váš spis č.

Spis č.

Vybavuje

Dátum

VEC:

Prerušenie plynutia lehoty na vybavenie sťažnosti – oznámenie

Krajská knižnica Karola Kmeťka v Nitre v zmysle § 17 zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach (ďalej len „zákon o sťažnostiach“) požiadala OVS (*uviesť presne o ktorý OVS ide*) listom č. _____ zo dňa _____ o poskytnutie vyjadrenia ako aj dokladov, potrebných na vybavenie Vašej sťažnosti:

1. _____
2. _____
3. _____

OVS _____ je povinný poskytnúť obci súčinnosť pri vybavovaní sťažnosti do 10 pracovných dní od doručenia žiadosti o súčinnosť.

Na základe uvedeného Vám oznamujeme, že podľa § 17 ods. 4 zákona o sťažnostiach v čase od odoslania žiadosti o poskytnutie súčinnosti do jej poskytnutia lehota na vybavenie sťažnosti neplynie.

meno, priezvisko a podpis riaditeľky knižnice

Príloha č.9

Krajská knižnica Karola Kmeťka v Nitre

• •
(meno a priezvisko sťažovateľa)
• •

Váš spis č.

Spis č.

Vybavuje

Dátum

VEC:

Nemožnosť prešetrenia sťažnosti

Dňa _____ bola Krajskej knižnici Karola Kmeťka v Nitre doručená sťažnosť
sťažovateľa _____ vo veci _____

Pri prešetrovaní Vašej sťažnosti sa zistilo, že nie je možné Vašu sťažnosť prešetriť. Dôvodom nemožnosti prešetrenia Vašej sťažnosti je

(
uvedú sa konkrétne dôvody prečo nie je možné zistiť skutočný stav veci a jeho súlad so všeobecne záväznými
právnymi predpismi, napr. že ide tvrdenie proti tvrdeniu a niet inej skutočnosti potvrdzujúcej pravdivosť tvrdení
uvedených v sťažnosti, že nie sú listinné dôkazy, ktoré by preukazovali skutočnosť, ktorú sťažovateľ uvádza
apod.).

Dôvod nemožnosti prešetrenia Vašej sťažnosti Vám oznamujeme v zmysle § 18 ods. 2 zákona
č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach

meno, priezvisko a podpis riaditeľky knižnice

Príloha č.10

Krajská knižnica Karola Kmeťka v Nitre

Váš spis č.

Spis č.

Vybavuje

Krajská knižnica KK v Nitre

Dátum

Zápisnica o prešetroaní sťažnosti

1. Knižnica príslušná na vybavenie sťažnosti: _____

2. Predmet sťažnosti, proti komu smeruje:

3. Knižnica v ktorej sa sťažnosť prešetrovala _____

4. Miesto a spôsob prešetrovania:

5. Obdobie prešetrovania: _____

5. Preukázané zistenia: _____

6. Mená, priezviská, funkcie a podpisy zamestnancov, ktorí vykonávali prešetrovanie:

7. Meno, priezvisko a podpis riaditeľky knižnice, ním splnomocneného zástupcu, príp. ďalších zamestnancov, ktorých sa zistenia týkajú a ktorí boli oboznámené s obsahom zápisnice:

6. Údaje o vykonaní oboznámenia s obsahom sťažnosti toho proti komu sťažnosť smeruje (čas, spôsob, rozsah)

7. Obsah vyjadrenia k sťažnosti toho, proti komu sťažnosť smeruje (ak bolo podané)

8. Povinnosti, ktoré sa ukladajú v lehote do _____
- prijat' opatrenia na odstránenie zistených nedostatkov a príčin ich vzniku,
 - určiť osobu zodpovednú za zistené nedostatky,
 - predložiť prijaté opatrenia zamestnancovi prešetrojúcemu sťažnosť,
 - predložiť zamestnancovi prešetrojúcemu sťažnosť správu o splnení opatrení a uplatnení právnej zodpovednosti,

(uviesť v prípade zistenia nedostatkov, t. j. opodstatnenosti sťažnosti):

9. Údaj o odmietnutí zúčastnených zamestnancov a iných osôb oboznámiť sa s obsahom zápisnice, splniť povinnosti podľa uvedeného bodu alebo podpísať zápisnicu (uviesť v prípade ak dôjde k tejto skutočnosti)

10. Potvrdenie o odovzdaní dokladov _____

11. Deň vyhotovenia zápisnice : _____

12. Podpis osoby, ktorá vyhotovila zápisnicu: _____

13. Zápisnica bola vypracovaná v 3 rovnopisoch, ktoré budú doručené:

Údaje o prerokovaní zápisnice:

Zápisnica o prešetroaní sťažnosti bola prerokovaná dňa _____

Dátum a miesto prerokovania _____

Zúčastnení zamestnanci a iné osoby (mená, priezviská, funkcie)

Údaje o priebehu a výsledkoch prerokovania, príp. vyjadrenia zúčastnených zamestnancov a iných osôb

Podpisy zúčastnených zamestnancov a iných osôb

Príloha č.11

O Krajská Knižnica Karola Kmeťka v Nitre

Váš spis č.

Spis č.

Vybavuje

Dátum

Zápisnica o prešetrení sťažnosti

Dňa _____ bolo knižnici doručené podanie od sťažovateľa _____

(uvediete meno, priezvisko, adresa sťažovateľa), ktoré bolo knižnicou dňa _____ zaevidované v centrálnej evidencii sťažností a pridelené na vybavenie zamestnancovi _____
(uvediete komu bola sťažnosť pridelená na vybavenie),

Sťažovateľ vo svojej sťažnosti uvádza _____

(uvediete predmet sťažnosti a uvediete proti komu sťažnosť smeruje)

Prešetrovanie sťažnosti sa uskutočnilo v _____

Prešetrovanie sťažnosti vykonali: _____

Termín prešetrovania sťažnosti: _____

S obsahom sťažnosti bol oboznámený dňa _____ zamestnanec knižnice _____
(uvediete zamestnanca voči ktorému smeruje sťažnosť)

Počas prešetrovania sťažnosti bol zistený skutkový stav, ktorý bol preukázaný nasledovnými dokladmi:

(uvediete čo ste prešetrovaním zistili a na základe čoho akých dokladov ste to zistili).

Prešetrením sťažnosti bolo preukázané, že činnosť/ nečinnosť knižnice:

a) bola v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi - sťažnosť je neopodstatnená,

b) bola v rozpore so všeobecne záväznými právnymi predpismi (uvedú sa konkrétne ustanovenia všeobecne záväzného právneho predpisu) - sťažnosť je opodstatnená.

c) pri zisťovaní, či činnosť/nečinnosť obce bola v súlade alebo v rozpore so všeobecne záväznými právnymi predpismi, bolo zistené, že sťažnosť nie je možné prešetriť, pretože nebolo možné zistiť a overiť Vami uvádzanú skutočnosť a jej súlad so všeobecne záväznými právnymi predpismi alebo nebola zistená skutočnosť, potvrdzujúca pravdivosť tvrdenia sťažovateľa voči tvrdeniu dotknutej osoby _____

Sťažnosť nebolo možné prešetriť z dôvodu _____
(uvediete dôvody napr. skartované materiály, odmietnutá spolupráca, odmietnutá súčinnosť alebo iné objektívne príčiny)

(ak bola sťažnosť opodstatnená uvediete)

Riaditeľka knižnice je povinná v lehote do _____

- a) prijať opatrenia na odstránenie zistených nedostatkov a príčin ich vzniku,
- b) určiť osobu zodpovednú za zistené nedostatky,
- c) predložiť prijaté opatrenia zamestnancovi prešetrojúcemu sťažnosť,
- d) predložiť zamestnancovi prešetrojúcemu sťažnosť správu o splnení opatrení a uplatnení právnej zodpovednosti,

Doklady odovzdané k prešetrovaniu sťažnosti boli odovzdané dňa _____ prevzaté dňa _____

Zápisnica bola prerokovaná dňa _____

(uved'te dátum prerokovania, pri neopodstatnenej sťažnosti sa uvádza ako dátum prerokovania deň podpísania zápisnice)

Riaditeľka knižnice

- a) sa odmietla oboznámiť so zápisnicou,
- b) odmietla splniť povinnosti podľa § 19 ods. 1 písm.1) zákona o sťažnostiach,
- c) odmietla zápisnicu podpísať.

Dátum _____

(uved'te vzniknutú situáciu v alternatívach, keď zápisnicu riaditeľka odmietla podpísať, uvedie sa deň odmietnutia podpísania zápisnice)

Príloha č.12

Krajská knižnica Karola Kmeťka v Nitre

• •
(sťažovateľ)
• •

Váš spis č.

Spis č.

Vybavuje

Krajská knižnica KK v Nitre
Dátum

VEC

Oznámenie výsledku vybavenia sťažnosti

Krajskej knižnici Karola Kmeťka v Nitre bola dňa _____ doručená sťažnosť od sťažovateľa

_____ (uviesť sťažovateľa), v ktorej poukazuje na _____

_____ (uviesť predmet sťažnosti).

Šetrením sťažnosti dňa _____ bolo zistené, že Vaša sťažnosť je

(uvediete či opodstatnená alebo neopodstatnená)

Odôvodnenie výsledku prešetrenia sťažnosti:

(Uvediete konkrétne zistenia a súlad resp. nesúlad so všeobecne záväznými právnymi predpismi, prípadne čo bolo odstránené v priebehu šetrenia- podľa zápisnice. V prípade opodstatnenej sťažnosti uviesť, že boli uložené povinnosti podľa § 19 ods. 1 písm. i).)

meno, priezvisko a podpis riaditeľky knižnice