



Zriaďovateľ:
**Trnavský
samosprávny
kraj**



Galantská knižnica
Mierové nám. 4, 924 01 Galanta

Názov účtovnej jednotky (adresa, IČO)	Galantská knižnica, Mierové nám. 4, 924 00 Galanta IČO: 36088242
Názov vnútro podnikovej smernice	Smernica o zásadách vybavovania sťažností, podnetov a návrhov v podmienkach Galantskej knižnice
Prílohy	<ol style="list-style-type: none">1) Evidencia sťažností2) Záznam o ústnej sťažnosti3) Zápisnica o výsledku prešetrenia sťažnosti4) Oznámenie o vybavení sťažnosti
Číslo smernice	7 / 2021
Platnosť, účinnosť	1.11.2021
Vypracovala	Mgr. Darina Kráľová
Schválila	Mgr. Lívia Koleková
Oboznámenie pracovníkov:	Spoločný server GK GP dňa:

Smernica o zásadách vybavovania sťažností, podnetov a návrhov v podmienkach Galantskej knižnice

Článok 1 Úvodné ustanovenia

(1) Smernica upravuje postup Galantskej knižnice (ďalej len „knižnica“) 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 sťažovateľ

(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 Úseku ekonomicko - technickej činnosti, 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 údajaja, 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 sťažnosti je vylúčený zamestnanec knižnice, ak sa zúčastnil na činnosti, ktorá je predmetom sťažnosti 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 sťažnosti.

(4) V prípade potreby je zamestnanec poverený vybavovaním sťažnosti oprávnený žiadať pri prešetrovaní sťažnosti 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 prešetrenie, 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 sťažnosti je činnosť, pri ktorej sa zisťuje skutočný stav veci a jeho súlad alebo rozpor so všeobecne záväznými právnymi predpismi a vnútornými predpismi. Pri prešetrovaní sťažnosti sa vychádza z jej predmetu bez ohľadu na sťažovateľa a toho, proti komu sťažnosť smeruje.

(2) Knižnica ako orgán verejnej správy príslušný na vybavenie sťažnosti 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 prešetrená prerokovaním zápisnice o prešetrovaní sťažnosti.

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 11

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 sťažností 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 12

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.

(2) V prípade porušenia ustanovení tejto smernice alebo neplnenia opatrení prijatých na odstránenie nedostatkov, budú voči zodpovedným osobám vyvedené dôsledky podľa Zákonníka práce a pracovného poriadku knižnice.

Článok 13

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 Úseku ekonomicko-technickej činnosti.

(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. 11. 2021 a zároveň sa ruší Smernica na prijímanie, evidovanie a vybavovanie sťažností jún/2004.

Súčasťou tejto smernice sú prílohy:

- 5) Evidencia sťažností
- 6) Záznam o ústnej sťažnosti
- 7) Zápisnica o výsledku prešetrovania sťažnosti
- 8) Oznámenie o vybavení

Galantská knižnica
Mierové námestie 4
924 00 Galanta

Záznam o ústnej sťažnosti

Dňa sa do Galantskej knižnice, Mierové námestie 4, 924 00 Galante dostavil

(meno, priezvisko, adresa trvalého pobytu alebo prechodného pobytu sťažovateľa; ak je sťažovateľom právnická osoba názov a sídlo, meno a priezvisko osoby oprávnenej za ňu konať), aby podal túto sťažnosť:

(stručne, podľa popisu sťažovateľa sa uvedie, proti komu sťažnosť smeruje, na aké nedostatky poukazuje, čoho sa sťažovateľ domáha).

Sťažovateľ na podporu svojich tvrdení prikladá k sťažnosti tieto materiály:

1. *(názov alebo popis materiálu)*, počet strán:
2. *(názov alebo popis materiálu)*, počet strán:

Záznam dňa o hod. vyhotovil(-i):

Meno, priezvisko zamestnanca GK,
ktorý(-í) záznam vyhotovil(-i):..... Podpis:

Meno, priezvisko zamestnanca GK,
ktorý(-í) bol(-i) prítomný(-í)
pri ústnom podaní sťažnosti: Podpis:

Sťažovateľ potvrdzuje, že si tento záznam o ústnej sťažnosti prečítal a podpisom potvrdzuje, že tento záznam zodpovedá obsahu jeho ústne podanej sťažnosti. Zároveň potvrdzuje prevzatie jedného rovnopisu tohto záznamu.

.....
(dátum a podpis sťažovateľa)

Poznámka:

(napr. o odmietnutí podpísania záznamu zo strany sťažovateľa).

Zápisnica o výsledku prešetrenia sťažnosti

sťažovateľa
meno, priezvisko, adresa sťažovateľa

vo veci

na pracovisko GK
uviesť pracovisko GK alebo meno zamestnanca, na ktorý sa sťažuje

evidovanej v systéme Fabasoft pod číslom

Sťažnosť prešetrili títo zamestnanci (*meno, priezvisko funkcia, pracovisko*):

1.

2.

V dňoch

Na prešetrenie sťažnosti boli prizvaní (*meno, priezvisko*):

.....

.....

.....

Sťažnosť obsahuje tieto body:

1.

2.

3.

atď.

Pri prešetrovaní jednotlivých bodov sťažnosti sa zistili tieto skutočnosti:

K bodu č.1: *Stručne sa uvedie skutočný zistený stav s odvolaním sa na prekontrolované doklady, údaje, vyjadrenia zodpovedných osôb, právne predpisy týkajúce sa príslušnej veci. Ďalej sa vymedzí osobná zodpovednosť zamestnanca, resp. zamestnancov za zistené nedostatky. Na základe zistení sa v závere tohto bodu uvedie stanovisko, či je tento bod sťažnosti opodstatnený alebo neopodstatnený, resp. to, že nebolo možné metódami a formami kontroly overiť skutočný stav.*

K bodu č. 2: *detto ...*

Na základe zistených nedostatkov boli prijaté nasledovné závery:

1. povinnosť určiť osobu zodpovednú za zistené nedostatky a prijať opatrenia na odstránenie zistených nedostatkov a príčin ich vzniku a predložiť ich

.....(označenie subjektu, ktorý vybavoval sťažnosť) v termíne do
zodpovedný (meno, priezvisko, funkcia).

2. povinnosť predložiť (označenie subjektu, ktorý vybavoval sťažnosť) správu o splnení opatrení a uplatnení právnej zodpovednosti v termíne do – zodpovedný (meno, priezvisko, funkcia).

3. povinnosť oznámiť sťažovateľovi prijaté opatrenia v termíne do

zodpovedný (meno, priezvisko, funkcia) (ak nie je totožnosť sťažovateľa utajená; ak je utajená, oznámenie sa uskutoční prostredníctvom prešetrojúceho orgánu)

Zápisnica vyhotovená v dňa

Sťažnosť prešetroval(-li):

1.
meno, priezvisko, funkcia podpis

Prizvaná(-é) osoba(-y) na prešetrovanie sťažnosti:

.....
meno, priezvisko, funkcia podpis

Obsah zápisnice bol prerokovaný so zodpovednou(-ými) osobou(-ami):

1.
meno, priezvisko, funkcia dátum, podpis

S obsahom zápisnice bol oboznámený nadriadený zodpovednej(-ých) osoby (osôb):

.....
meno, priezvisko, funkcia dátum, podpis

A. Námietky k obsahu zápisnice:

(treba uviesť meno, priezvisko, obsah námietky)

B. Zápisnicu odmietol podpísať / odmietol sa oboznámiť s jej obsahom / odmietol splniť povinnosti uvedené v nej:

(treba uviesť meno, priezvisko, dôvod)

Osoby podpisujúce túto zápisnicu svojím podpisom zároveň potvrdzujú, že si vzájomne odovzdali a prevzali všetky doklady, ktoré boli poskytnuté v rámci prešetrovania tejto sťažnosti.

Zápisnica bola vypracovaná v vyhotoveniach.

Galantská knižnica, Mierové námestie č. 4, 924 00 Galanta

**OZNÁMENIE
o vybavení sťažnosti**

Riaditeľka Galantskej knižnice ako orgán príslušný na vybavenie sťažnosti
v súlade s § 20 zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach.

oznamuje výsledok prešetrenia sťažnosti

vo veci

.....
.....

Sťažnosť je : opodstatnená/neopodstatnená

Odôvodnenie:

.....
.....

Opatrenia prijaté/vykonané na odstránenie zistených nedostatkov: */uvádza sa iba v prípade zistených nedostatkov/*

.....
.....

V dňa

riaditeľka Galantskej knižnice
podpis a pečiatka