

**Smernica**  
**o zásadách vybavovania sťažností, podnetov a návrhov v podmienkach**  
**Krajskej knižnice v Žiline**

Táto smernica v súlade so zákonom NR SR č. 9/2010 Z.z. o sťažnostiach (ďalej aj zákon o sťažnostiach) upravuje postup pri podávaní, prijímaní, evidovaní, prešetrovaní, vybavovaní a kontrole sťažností v Krajskej knižnici v Žiline (ďalej len KKŽ).

**Článok I.**  
**Základné ustanovenia**

- (1). Zákon o sťažnostiach upravuje postup pri podávaní, prijímaní, evidovaní, prešetrovaní a kontrole vybavovania sťažností fyzických alebo právnických osôb vo veciach patriacich do pôsobnosti verejnej správy, pričom sú rešpektované osobitné predpisy, ktoré upravujú konania o iných sťažnostiach.
- (2). Zákon o sťažnostiach vymedzuje okruh subjektov povinných vybavovať sťažnosti, vymedzuje pojem sťažnosti, rieši otázku anonymných sťažností, ochranu sťažovateľov pred negatívnymi dôsledkami, súčinnosť sťažovateľa, spoluprácu orgánov a iných osôb pri prešetrovaní sťažností.

**Článok II.**  
**Sťažnosti**

- (1) *Sťažnosť* je podanie fyzickej alebo právnickej osoby (ďalej len „sťažovateľ“), ktorým
  - (a) sa sťažovateľ domáha ochrany svojich práv alebo právom chránených záujmov, pretože došlo k ich porušeniu,
  - (b) sťažovateľ upozorňuje na konkrétne nedostatky, ktorých odstránenie si vyžaduje zásah vedenia KKŽ.
- (2) Za sťažnosť podľa tejto smernice sa nepovažuje podanie
  - (a) fyzickej osoby alebo právnickej osoby podané KKŽ ako dopyt, ktorým sa nedomáha ochrany svojich práv,
  - (b) ktorého vybavovanie je upravené osobitným predpisom (napr. občiansky súdny poriadok, trestný poriadok a pod.
- (3) KKŽ podanie označené ako sťažnosť vráti tomu, kto ho podal bezodkladne po tom, čo zistí, že nie je sťažnosť podľa ods. 2. najneskôr do 30 pracovných dní od jeho doručenia, s uvedením dôvodu. Ak časť podania spĺňa náležitosti sťažnosti podľa zákona, vybaví sa táto časť ako sťažnosť.
- (4) Na účely týchto zásad je
  - (a) *preskúmanie sťažnosti* – činnosť, spojená s oboznámením sa s obsahom a jeho posúdením, za účelom rozhodnutia, akým spôsobom sa bude sťažnosť vybavovať,
  - (b) *prešetrovanie sťažnosti* – činnosť, pri ktorej sa skúma, aký stav požadujú všeobecne záväzné právne predpisy, analyzujú sa odchýlky skutočnosti od tohto požadovaného stavu, ich rozsah, závažnosť, množstvo a skúmajú sa príčiny nežiadúceho stavu a následky,
  - (c) *v्यbavenie sťažnosti* – preskúmanie, prešetrovanie, prijatie opatrení na nápravu, ako aj kontrolu ich plnenia, teda všetky úkony od prijatia sťažnosti až do oznámenia výsledku a zabezpečenia nápravy.

### Čl. III.

#### Podávanie, prijímanie, evidencia a odloženie sťažnosti

- (1). Sťažnosť môže byť podaná písomne, ústne do záznamu, telefaxom alebo elektronickou poštou. Sťažnosť podaná 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. Ak písomné potvrdenie obsahuje iné údaje než sťažnosť podaná telefaxom alebo elektronickou poštou, KKŽ sťažnosť podanú telefaxom alebo elektronickou poštou odloží. Sťažnosť podaná KKŽ elektronickou poštou so zaručeným elektronickým podpisom sa považuje za písomnú sťažnosť.
- (2). Sťažnosti sa prijímajú na každom oddelení a úseku KKŽ. Každý zamestnanec KKŽ je povinný prijať sťažnosť sťažovateľa alebo zabezpečiť jej prijatie prostredníctvom niektorého z vedúcich pracovníkov KKŽ.
- (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. 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). Prijímateľ sťažnosti vyhotoví o ústnej sťažnosti, ktorú nemožno vybaviť ihneď pri jej podaní, písomný záznam o ústnej sťažnosti (ďalej len "záznam"). Okrem náležitostí podľa ods. 3 záznam obsahuje deň a hodinu jeho vyhotovenia, názov a adresu KKŽ, meno a priezvisko prijímateľa sťažnosti, ktorý záznam vyhotovil, ako aj zamestnancov KKŽ, ktorí boli prítomní pri ústnom podaní sťažnosti. Vzor záznamu tvorí prílohu č. 2 tejto smernice.
- (5). Prijímateľ sťažnosti nie je povinný záznam vyhotoviť, ak s ním sťažovateľ pri ústnom podávaní sťažnosti nespolupracuje alebo ak sa domáha činnosti KKŽ v rozpore s právnymi predpismi.
- (6). Ak sťažovateľ odmietne vyhotovenie záznamu, prijímateľ sťažnosti takúto sťažnosť neprijme. Ak sťažovateľ odmietne záznam podpísať, prijímateľ sťažnosti záznam odloží s poznámkou o odmietnutí podpísania.
- (7). Každú prijatú sťažnosť musí prijímateľ sťažnosti dať zaevidovať do systému Fabasoft na oddelenie ekonomicko-technických činností. Každú sťažnosť toto oddelenie postúpi riaditeľke KKŽ, kde je uložená aj agenda týkajúca sa vybavovania sťažností.
- (8). KKŽ sťažnosť odloží, ak
  - a) neobsahuje náležitosti podľa ods. 3 prvej a druhej vety,
  - b) zistí, že sťažnosť sa týka inej osoby, než ktorá ju podala a nie je priložené splnomocnenie podľa § 5 ods. 9 zákona o sťažnostiach,
  - c) od udalosti, ktorej sa predmet sťažnosti týka, uplynulo v deň jej doručenia viac než päť rokov,
  - d) ide o ďalšiu opakovanú sťažnosť podľa čl. VI. ods. 3,
  - e) mu bola zaslaná na vedomie, alebo
  - f) sťažovateľ neposkytol spoluprácu podľa § 16 ods. 1 zákona o sťažnostiach, alebo ak spoluprácu neposkytol v lehote podľa § 16 ods. 2 zákona o sťažnostiach.
- (9). Ak sťažnosť nie je v súlade s ods. 3 tretia a štvrtá veta alebo ak chýbajú informácie potrebné na jej prešetrenie, KKŽ písomne vyzve sťažovateľa, aby sťažnosť v lehote desiatich pracovných dní od doručenia písomnej výzvy sťažovateľovi doplnil, súčasne ho poučí, že inak sťažnosť odloží.
- (10). KKŽ odloží sťažnosť, ktorú sťažovateľ pred jej vybavením písomne vezme späť alebo ak sťažovateľ písomne KKŽ pred vybavením sťažnosti oznámi, že na jej vybavení netrvá.

(11). O odložení sťažnosti a dôvodoch jej odloženia KKŽ sťažovateľa písomne upovedomí do desiatich pracovných dní od odloženia sťažnosti.

(12). V prípade, ak sťažnosť podalo viac sťažovateľov spoločne alebo ak si sťažovateľ zvolí zástupcu, postupuje sa pri vybavovaní sťažnosti podľa § 5 ods. 8 a 9 zákona o sťažnostiach.

(13). Podanie sťažností sa nesmie stať podnetom ani dôvodom na vyvodenie dôsledkov, ktoré by sťažovateľovi spôsobili akúkoľvek ujmu.

#### **Článok IV.**

#### **Prešetrenie a vybavenie sťažnosti**

(1). Podanie označené ako sťažnosť, podané na KKŽ, oddelenie ekonomicko-technických činností doručí riaditeľke KKŽ na oboznámenie sa s jeho obsahom.

Následne riaditeľka KKŽ postúpi prešetrenie sťažnosti vedúcemu príslušného oddelenia organizácie, ak ide o sťažnosť podanú na zamestnanca organizácie v jeho riadiacej kompetencii. Ak ide o sťažnosť podanú na vedúceho zamestnanca, túto prešetruje riaditeľka KKŽ.

(2). Riaditeľka KKŽ podľa obsahu, zamerania a závažnosti sťažnosti určí spôsob a postup jej prešetrenia.

(3). Určený vedúci zamestnanec vykoná prešetrenie sťažnosti podľa zákona. Z prešetrenia sťažnosti vyhotoví zápisnicu podľa prílohy č. 1 tejto smernice. Priebeh šetrenia každej sťažnosti, výsledok ako i vyhotovená zápisnica bude prerokovaná s riaditeľkou KKŽ a po jej odsúhlasení v stanovenej lehote zamestnanec určený prešetrením sťažnosti výsledok písomne oznámi sťažovateľovi. Po vybavení sťažnosti uloží zápisnicu s kompletným spisovým materiálom do centrálnej registratúry.

(4). Sťažnosť nesmie vybavovať ani prešetrovať zamestnanec, proti ktorému sťažnosť smeruje, ani zamestnanec v jeho riadiacej pôsobnosti.

(5). Zamestnanec poverený prešetrením sťažnosti, je povinný 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 sťažnosti.

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

(7). Pri prešetrovaní sťažnosti sa vychádza z jej predmetu, bez ohľadu na sťažovateľa a toho, proti komu sťažnosť smeruje, ako aj na to, ako ju sťažovateľ označil. Ak je podľa obsahu iba časť podania sťažnosťou, prešetrí sa iba v tomto rozsahu. Ak sa sťažnosť skladá z viacerých samostatných bodov, prešetruje sa každý z nich. Ak nemožno sťažnosť alebo jej časť prešetriť, uvedie sa o tom informácia v zápisnici o prešetrení sťažnosti a oznámi sťažovateľovi.

(8). Sťažnosť je vybavená odoslaním písomného oznámenia výsledku jej prešetrenia sťažovateľovi. V oznámení sa uvedie, či je sťažnosť opodstatnená alebo neopodstatnená. Oznámenie musí obsahovať odôvodnenie výsledku prešetrenia sťažnosti. Ak je sťažnosť opodstatnená, v oznámení sa uvedie, že zodpovednému subjektu boli uložené povinnosti uvedené v zápisnici.

(9). Ak má sťažnosť viacero častí, musí písomné oznámenie obsahovať výsledok prešetrenia každej z nich. Ak je podanie sťažnosťou iba v časti, výsledok prešetrenia sa písomne oznamuje iba k tejto časti.

## **Článok V. Spolupráca pri vybavovaní sťažností**

- (1). Sťažovateľ je povinný spolupracovať pri prešetrovaní a vybavovaní sťažností v rozsahu potrebnom na vybavenie sťažnosti. Ak sťažovateľ bez vážneho dôvodu do desiatich dní od doručenia požiadania o spoluprácu alebo v inom určenom termíne neposkytne požadovanú spoluprácu, KKŽ nie je povinná vybaviť sťažnosť, o čom sťažovateľa poučí v požiadaní o spoluprácu.
- (2). Ak sťažovateľ oznámi vážne dôvody, ktoré mu bránia, aby spolupracoval podľa odst. 1, vo vybavovaní jeho sťažnosti sa pokračuje. V čase, keď sťažovateľ mešká s plnením tejto povinnosti, lehoty podľa čl. VI. neplynú.
- (3). Ak je to na vybavenie sťažnosti nevyhnutné, sťažovateľ je povinný poskytnúť spoluprácu osobne, a to aj v prípade, že má ustanoveného zástupcu.

## **Článok VI. Lehoty na vybavenie sťažnosti**

- (1) Sťažnosť musí byť vybavená do 30 dní odo dňa jej zaevidovania v KKŽ. V prípadoch náročných na prešetrenie sťažnosti je možné predĺžiť túto lehotu na jej vybavenie o ďalších 30 dní.
- (2) Písomný súhlas na predĺženie lehoty na prešetrenie a vybavenie sťažnosti na základe požiadania toho, kto sťažnosť prešetruje, vydáva riaditeľka KKŽ.
- (3) Predĺženie lehoty na vybavenie sťažnosti bude písomne oznámené sťažovateľovi.

## **Čl. VII.**

### **Opakovaná sťažnosť, ďalšia opakovaná sťažnosť, sťažnosť proti vybavovaniu sťažnosti a sťažnosť proti odloženiu sťažnosti**

- (1). Opakovaná sťažnosť a ďalšia opakovaná sťažnosť je sťažnosť toho istého sťažovateľa, v tej istej veci, ak v nej neuvádza nové skutočnosti.
- (2). Prešetrením opakovanej sťažnosti riaditeľka KKŽ poverí pracovníka, ktorý prešetroval predchádzajúcu sťažnosť. Takto určený subjekt príslušný na vybavenie sťažnosti prekontroluje správnosť vybavenia predchádzajúcej sťažnosti, o čom vyhotoví záznam.
- (3). Ak bola predchádzajúca sťažnosť vybavená správne, oznámi sa táto skutočnosť sťažovateľovi s odôvodnením a poučením, že ďalšie opakované sťažnosti KKŽ odloží. Ak sa prekontrolovaním vybavenia predchádzajúcej sťažnosti zistí, že nebola vybavená správne, subjekt príslušný na vybavenie sťažnosti opakovanú sťažnosť prešetrí a vybaví.
- (4). Sťažnosť iného sťažovateľa v tej istej veci, ktorú KKŽ už vybavil, sa neprešetruje. Výsledok jej prešetrenia sa oznámi sťažovateľovi.
- (5). Opakovanú sťažnosť je subjekt príslušný na vybavenie sťažnosti povinný vybaviť v lehote podľa čl. VI. týchto zásad.
- (6). Sťažnosť, v ktorej sťažovateľ vyjadruje nesúhlas s vybavovaním alebo odložením svojej predchádzajúcej sťažnosti, je novou sťažnosťou proti postupu KKŽ pri vybavovaní sťažnosti alebo pri odložení sťažnosti.
- (7). Sťažnosť proti postupu KKŽ pri vybavovaní sťažnosti nie je opakovanou sťažnosťou, a to ani vtedy, ak v nej sťažovateľ opakuje skutočnosti z predchádzajúcej sťažnosti.
- (8). Sťažnosť podľa ods. 6 vybaví riaditeľka KKŽ, ktorá ju prešetruje osobne.
- (9). Sťažnosť proti vybavovaniu sťažnosti alebo sťažnosť proti odloženiu sťažnosti je subjekt príslušný na vybavenie sťažnosti povinný vybaviť v lehote podľa čl. VI.

## **Článok VIII.**

### Kontrola vybavovania sťažnosti

- (1) Kontrolu prijímania, evidencie, prešetrenia, vybavenia sťažností a plnenia opatrení prijatých na nápravu vykonáva riaditeľka KKŽ.
- (2) Ak pri kontrole opatrení prijatých na odstránenie nedostatkov a príčin ich vzniku boli zistené nedostatky, riaditeľka KKŽ uplatní vyvodenie dôsledkov voči osobám, ktoré sú zodpovedné za ich nesplnenie.
- (3) Za nesprávne prešetrenie alebo vybavenie sťažnosti riaditeľka ŽK vyvodí dôsledky voči zodpovedným zamestnancom KKŽ povereným prešetrením sťažnosti.

## **Článok IX.**

### Podnety a návrhy

- (1) Každý má právo obracať sa na vedenie KKŽ so žiadosťami, podnetmi a návrhmi súvisiacimi s činnosťou organizácie.
- (2) Návrhy k činnosti organizácie môžu záujemcovia písomne sformulovať v Knihe Vašich pripomienok a podnetov k našej práci, ktorá je prístupná pri informačnom pulte KKŽ.
- (3) Vedenie KKŽ posúdi relevantnosť a realizovateľnosť podaného návrhu a s výsledkom v termíne do 30 dní upovedomí písomne resp. inou formou navrhovateľa, ak tento uvedie kontaktné údaje.
- (4) Sledovaním evidencie pripomienok a podnetov k činnosti KKŽ ako aj ich prednesením na zasadnutí vedenia KKŽ je poverená vedúca odd. knižnično – informačných služieb.

## **Článok X.**

### Spoločné ustanovenia

Všetci zamestnanci KKŽ sú povinní dodržiavať mlčanlivosť o skutočnostiach, ktoré sa dozvedeli pri prešetrovaní a vybavovaní sťažnosti.

## **Článok XI.**

### Záverečné ustanovenia

Táto smernica nadobúda účinnosť dňom 1.11. 2010. Dňom účinnosti tejto smernice sa ruší Smernica o zásadách vybavovania sťažností, podnetov a návrhov v Žilinskej knižnici (účinnosť dňom 1.1.2005).

.....  
Mgr. Katarína Šušoliaková  
riaditeľka Krajskej knižnice v Žiline

#### Príloha

1. Zápisnica o výsledku prešetrenia sťažnosti
2. Záznam o ústnej sťažnosti



**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:

1. ....  
meno, priezvisko, funkcia podpis

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

1. ....  
meno, priezvisko, funkcia dňa podpis

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

1. ....  
meno, priezvisko, funkcia dňa 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.

Krajská knižnica v Žiline  
A. Bernoláka 47  
011 77 Žilina

## Záznam o ústnej sťažnosti

Dňa ..... sa do Krajskej knižnice v Žiline, Ul. A. Bernoláka 47, 011 77 Žilina 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 KKŽ,  
ktorý(-í) záznam vyhotovil(-i): ..... Podpis: .....

Meno, priezvisko zamestnanca KKŽ,  
ktorý(-í) bol(-i) prítomný(-i)  
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).*