

Prijímanie, evidovanie a vybavovanie sťažností v Knižnici Juraja Fándlyho v Trnave

Právo fyzických a právnických osôb obracať sa na štátne orgány so žiadosťami, návrhmi a sťažnosťami je zakotvené v Listine základných práv a slobôd uvedenej ústavným zákonom č.23/1991 Zb. v čl. 18 a 36 a v Ústave Slovenskej republiky č.460/1992 Zb. v čl. 27 a 46. Postup pri podávaní, prijímaní, evidovaní, vybavovaní a kontrole vybavovania sťažností fyzických a právnických osôb od 1.2.2010 upravuje zákon č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach.

Táto smernica upravuje postup pri podávaní, prijímaní, evidovaní, prešetrovaní a písomnom oznámení výsledku prešetrovania sťažnosti alebo prekontrolovania sťažnosti v Knižnici Juraja Fándlyho v Trnave (ďalej len „knížnica“) v zmysle cit. zákona.

I. Pojem sťažnosti

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 orgánu verejnej správy,

b) poukazuje na konkrétne nedostatky, najmä na porušenie právnych predpisov, ktorých odstránenie je v pôsobnosti orgánu verejnej správy.

2. Sťažnosťou podľa tohto zákona nie je podanie, ktoré má charakter dopytu, vyjadrenia, názoru, žiadosti, podnetu alebo návrhu a nie je v ňom jednoznačne vyjadrené, ochrany akého svojho práva alebo právom chráneného záujmu sa osoba domáha.

II. Podávanie sťažností

1. Sťažnosť možno podať písomne, ústne do záznamu, telefaxom alebo elektronickou poštou.

2. 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.

3. 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. Orgán verejnej správy vyhotoví o ústnej sťažnosti, ktorú nemožno vybaviť ihneď pri jej podaní, písomný záznam o ústnej 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.

5. Orgán verejnej správy nie je povinný záznam vyhotoviť, ak s ním sťažovateľ pri ústnom podávaní sťažnosti nespôsobuje alebo ak sa domáha činnosti orgánu verejnej správy v rozpore s právnymi predpismi.

6. Ak sťažovateľ odmietne vyhotovenie záznamu, orgán verejnej správy takúto sťažnosť neprijme. Ak sťažovateľ odmietne záznam podpísať, orgán verejnej správy záznam odloží s poznámkou o odmietnutí podpísania.

7. Sťažnosť podaná orgánu verejnej správy 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. Lehota na vybavenie sťažnosti začína plynúť prvým pracovným dňom nasledujúcim po dni dourčenia písomného potvrdenia. Ak písomné potvrdenie obsahuje iné údaje než sťažnosť podaná telefaxom alebo elektronickou poštou, orgán verejnej správy sťažnosť podanú telefaxom alebo elektronickou poštou odloží. Sťažnosť podaná orgánu verejnej správy elektronickou poštou so zaručeným elektronickým podpisom sa považuje za písomnú sťažnosť.

8. Písomnosti súvisiace s vybavovaním sťažnosti, ktorú podalo viac sťažovateľov spoločne a nie je v nej určené komu z nich sa majú doručovať, orgánu verejnej správy zašle sťažovateľovi, ktorý je uvedený ako prvý a uvádza údaje podľa odseku 2.

9. 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.

10. Sťažnosť adresovaná zamestnancovi alebo vedúcemu orgánu verejnej správy je sťažnosťou podanou orgánu verejnej správy.

11. Podanie sťažnosti sa nesmie stať podnetom ani dôvodom na vyvodzovanie dôsledkov, ktoré by sťažovateľovi spôsobili akúkoľvek ujmu.

III. Prijímanie a evidencia sťažností

1. Sťažnosti v knižnici sú oprávnení prijímať riaditeľ a vedúci útvarov. Vedúci útvarov odovzdajú riaditeľovi prijatú sťažnosť najneskôr nasledujúci deň. Ostatní zamestnanci sťažností neprijímajú a v prípade potreby sťažovateľa informujú o tom, na koho sa má so sťažnosťou obrátiť.

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

- a) dátum doručenia sťažností,
- b) meno, priezvisko, adresu (názov, sídlo) sťažovateľa,
- c) predmet sťažností,
- d) proti komu sťažnosť smeruje,
- e) kedy a komu sa sťažnosť pridelila alebo postúpila na prešetrenie,
- f) výsledok prešetrenia,
- g) prijaté opatrenia a termíny ich splnenia,
- 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,
- k) dátum odoslania oznámenia sťažovateľovi o výsledku prešetrenia,
- l) poznámku.

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

4. Ak sťažnosť nie je v súlade s bodom II, ods. 3, orgán verejnej správy 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. Povinnosť informovať sťažovateľa neplatí pri bode III, ods. 3.

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

IV. Príslušnosť a lehoty na vybavenie sťažností

1. Na vybavenie sťažností je príslušný riaditeľ knižnice. Spolupracuje pritom s vedúcimi útvarov. Ak sťažnosť smeruje proti riaditeľovi knižnice, vybavuje ju nadriadený orgán. Sťažnosť nesmie vybavovať ani prešetrovať osoba, proti ktorej sťažnosť smeruje, ani osoba, ktorá je podriadená tejto osobe.

2. Sťažnosť musí byť vybavená do 60 dní od jej doručenia. Ak je sťažnosť náročná na prešetrenie, môže riaditeľ knižnice alebo ním splnomocnený zástupca túto lehotu predĺžiť pred jej uplynutím o 30 pracovných dní. Lehotu nemôže predĺžiť splnomocnený zástupca, ktorý sťažnosť prešetruje. Orgán verejnej správy oznámi predĺženie lehoty sťažovateľovi bezodkladne, písomne, s uvedením dôvodu.

V. 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 doručením jedného vyhotovenia zápisnice o prešetrení sťažnosti orgánu verejnej správy, v ktorom bola sťažnosť prešetrovaná.

Zápisnica o prešetrení sťažnosti

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 zistenie,
- 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, i) 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.

VI. Oznámenie o vybavení sťažnosti

1. Výsledok prešetrenia sťažností sa oznámi sťažovateľovi písomne s odôvodnením, 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 sťažností. O ústnej sťažnosti, ktorá bola vybavená hneď pri jej podaní, sa písomné oznámenie nerobí.

VII. Kontrola vybavovania sťažností

1. Kontrolu prijímania, evidencie, prešetrovania, vybavovania sťažností a plnenie opatrení prijatých na nápravu vykonáva v knižnici riaditeľ a pracovník poverený kontrolou.

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

IX. Záverečné ustanovenia

1. V prípadoch, ktoré nie sú uvedené v tejto smernici, sa primerane použijú ustanovenia uvedené v zákone č. 9/2010 Z. z.

2. Táto smernica nadobúda účinnosť dňa 1. 6. 2010 a zároveň sa ruší Smernica na prijímanie, evidovanie a vybavovanie sťažností zo dňa 28.11.2003.

Mgr. Lívia Koleková
riaditeľka KJF v Trnave