

Knižnica Józsefa Szinnyeiho v Komárne

Ul. Eötvösa 35, 945 33 Komárno

tel.: 00421 35 77 25 966

ekonóm: 00421 35 77 25 967

e-mail: sekretariat@kniznicakomarno.sk



Smernica

o zásadách vybavovania sťažností, podnetov a návrhov v podmienkach Knihnice Józsefa Szinnyeiho v Komárne

Táto smernica v súlade so zákonom NR SR č. 9/2010 Z.z. o sťažnostiach (ďalej len zákon o sťažnostiach) upravuje postup pri podávaní, prijímaní, evidovaní, prešetrovaní, vybavovaní a kontrole sťažností v Knihnici Józsefa Szinnyeiho v Komárne (ďalej len KJSZ).

Článok I.

Základné ustanovenia

1. Zákon o sťažnostiach upravuje postup pri podávaní, 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 KJSZ.
2. Za sťažnosť podľa tejto smernice sa nepovažuje podanie
 - a) fyzickej osoby alebo právnickej osoby podané KJSZ ako dopyt, ktorým sa nedomáha ochrany svojich práv,

- b) ktorého vybavovanie je upravené osobitným predpisom (napr. občiansky súdny poriadok, trestný poriadok a pod.).
- 3. KJSZ 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) *prešetrenie 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) *vybavenie sťažnosti* – preskúmanie, prešetrenie, prijatie opatrení na nápravu, ako aj kontrolu ich plnenia, teda všetky úkony od prijatia sťažnosti až do oznámenie výsledku a zabezpečenia nápravy.

Článok III. 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 5 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 KJSZ 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, KJSZ sťažnosť podanú v elektronickej podobe odloží.
- 5. Ak sťažnosť v písomnej podobe ako aj v elektronickej podobe neobsahuje náležitosti podľa zákona a podľa tejto smernice, KJSZ ju odloží podľa § 6 ods. 1 písm. a) zákona o sťažnostiach.

Článok IV. Odloženie sťažnosti

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

Článok V. 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. Ak sa do KJSZ 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, KJSZ zašle sťažovateľovi, ktorý ako prvý uvádza údaje podľa §5 ods.2 zákona o sťažnostiach a článku III. Ods. 1 tejto smernice.
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, KJSZ 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 KJSZ alebo riaditeľovi KJSZ je sťažnosťou podanou KJSZ.
7. V prípade utajenia totožnosti sťažovateľa sa postupuje podľa §8 zákona o sťažnostiach.

Článok VI. Prijímanie sťažností

1. KJSZ a zamestnanci KJSZ 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 KJSZ.
3. Sekretariát KJSZ eviduje všetky podania fyzických 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 KJSZ a nie zamestnancom sekretariátu, tento je povinný predložiť podanie na zaevidovanie na sekretariát KJSZ 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 tejto smernice, 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 KJSZ nie je príslušná, postúpi najneskôr do 10 pracovných dní od doručenia OVS príslušnému na jej vybavenie a zároveň o tom upovedomí sťažovateľa – príloha č. 3.
7. KJSZ nepostúpi sťažnosť, v ktorej sťažovateľ požiadal o utajenie svojej totožnosti, ale ju najneskôr do 10 pracovných dní od jej doručenia vráti sťažovateľovi s uvedením dôvodu.

Článok VII.

Centrálne evidencie sťažností

1. V podmienkach KJSZ je centrálna evidencia sťažností (ďalej len evidencia) vedená zamestnancom sekretariátu riaditeľa KJSZ.
2. Každé podanie, ktoré bolo posúdené ako sťažnosť v zmysle článku VI. ods. 5 a bude ako sťažnosť vybavované, musí byť bezodkladne postúpené na zaevidovanie do evidencie.
3. Evidencia 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 je 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 KJSZ sťažnosť odložila,
 - k) poznámku.
4. Sťažnosti sa zapisujú do evidencie v poradí, v akom boli KJSZ doručené. Každá sťažnosť má pridelené svoje poradové číslo v evidencii. Evidencia sťažností sa vedie tak, aby poskytovala úplné, presné, časovo a vecne aktuálne údaje o evidovaných sťažnostiach.
5. Po zaevidovaní sťažnosti je povinnosťou zamestnanca KJSZ vytvoriť spis sťažnosti. Číslo spisu pozostáva z poradového čísla sťažnosti v evidencii sťažností a z príslušného roku v ktorom bola sťažnosť zaevidovaná do evidencie.
6. V prípade, že sťažnosť je adresovaná KJSZ alebo riaditeľovi, predloží sa riaditeľovi, ktorý zabezpečí jej zaregistrovanie do evidencie.
7. V prípade, že sťažnosť je adresovaná zamestnancovi KJSZ, tento ju bezodkladne predloží na zaregistrovanie do evidencie.

8. Do evidencie sa zapisujú tie podania, ktoré spĺňajú pojmové znaky sťažnosti podľa zákona o sťažnostiach a tejto smernice. Zapisujú sa sem aj tie sťažnosti, ktoré KJSZ prijala a následne postúpila na vybavenie príslušnému OVS v súlade so zákonom a sťažnostiach ako aj tie sťažnosti, u ktorých vznikol dôvod na ich odloženie podľa zákona o sťažnostiach.
9. Po zaevidovaní sťažnosti v evidencii riaditeľ KJSZ na základe toho voči komu sťažnosť smeruje, písomne určí osobu na vybavenie sťažnosti podľa funkčnej a vecnej príslušnosti v zmysle zákona o sťažnostiach a tejto smernice.

Článok VIII.

Príslušnosť na vybavenie sťažnosti

1. Na vybavenie sťažnosti je príslušný vedúci zamestnanec KJSZ, ktorým je:
 - a) pre oddelenie knižnično-informačných služieb – zástupca riaditeľa,
 - b) pre oddelenie doplňovania a spracovania knižného fondu – zástupca riaditeľa,
 - c) pre oddelenie metodiky – zástupca riaditeľa,
 - d) pre oddelenie bibliografie – riaditeľ,
 - e) pre pobočku KJSZ – vedúci oddelenia,
 - f) pre oddelenie ekonomicko-technickej činnosti – vedúci oddelenia.
2. Vedúci zamestnanec KJSZ určí osobu vo svojej riadiacej pôsobnosti, ktorá vykoná prešetrenie sťažnosti, pokiaľ prešetrovanie nevykoná sám.
3. Na vybavenie sťažnosti proti vedúcim jednotlivých oddelení je príslušný riaditeľ KJSZ.
4. Na vybavenie sťažnosti podanej voči riaditeľovi KJSZ v súvislosti s činnosťou KJSZ pri výkone štátnej správy je príslušný najbližší orgán štátnej správy, ktorému zákon zveril kontrolnú pôsobnosť podľa osobitého predpisu 5).
5. Pri prideľovaní sťažnosti na vybavenie sa prihliada na príslušnosť na vybavenie sťažnosti podľa § 11 a § 12 zákona o sťažnostiach.

Článok IX.

Lehota na vybavenie sťažností

1. Lehota na vybavenie sťažnosti a počítanie lehôt sú upravené v § 13 zákona o sťažnostiach.
2. KJSZ je povinná prešetriť a vybaviť sťažnosť do 60 pracovných dní.
3. Ak je sťažnosť náročná na prešetrenie, môže riaditeľ KJSZ lehotu podľa článku IX. ods. 2 tejto smernice pred jej uplynutím predĺžiť o 30 pracovných dní.
4. Predĺženie lehoty na vybavenie sťažnosti podľa predchádzajúceho odseku KJSZ 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 X.

Oboznamovanie s obsahom sťažnosti, spolupráca a súčinnosť pri vybavovaní sťažností

1. KJSZ 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. KJSZ príslušná na vybavenie sťažnosti je oprávnená v nevyhnutnom rozsahu písomne vyzvať sťažovateľa na spoluprácu s určením spôsobu jej poskytovania 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 10 pracovných dní od doručenia písomnej výzvy sťažovateľovi. Ak sťažovateľ v odôvodnených prípadoch preukáže, že lehota na poskytnutie spolupráce nie je dostatočná, môže pred uplynutím písomne požiadať o určenie novej lehoty. KJSZ 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 KJSZ postupuje podľa § 15 až §17 zákona o sťažnostiach – príloha č. 7 a príloha č. 8.

Článok XI.

Prešetrovanie sťažností

1. Prešetrovanie sťažnosti je jednou formou kontrolnej činnosti podľa zákona o sťažnostiach, ktorou sa zisťuje skutočný stav veci a jeho súlad alebo rozpor so všeobecne známymi právnymi predpismi.
2. Pri prešetrovaní sťažnosti poverený zamestnanec, resp. zamestnanci KJSZ postupujú tak, aby bol zistený skutočný stav veci a jeho súlad alebo rozpor so všeobecne známymi 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 KJSZ 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, prešetří sa iba v tomto rozsahu. Ak sa sťažnosť skladá z viacerých samostatných častí, prešetruje sa každá z nich.
5. Poverený zamestnanec resp. zamestnanci KJSZ prešetria iba tie časti sťažnosti, na ktorých vybavenie je KJSZ príslušná, ostatné časti postúpi podľa zákona o sťažnostiach

OVS príslušnému na ich vybavenie. Časti, ktoré nie sú sťažnosťou, KJSZ 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 XII.

Zápisnica o prešetrení sťažnosti

1. O priebehu a výsledkoch prešetrenia sťažnosti vyhotoví zamestnanec, resp. zamestnanci KJSZ, 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 KJSZ, v ktorej sa sťažnosť prešetrovala, odmietne oboznámiť so zápisnicou o prešetrovaní 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 XIII.

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 KJSZ 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 KJSZ boli uložené povinnosti podľa § 19 ods. 1 písm. i) zákona o sťažnostiach.

Článok XIV.

Kontrola vybavovania sťažností

1. Kontrolu vybavovania sťažností vykonáva zástupca riaditeľa KJSZ, ktorý predkladá správu o výsledku tejto kontroly riaditeľovi KJSZ.

2. Kontrolu plnenia opatrení prijatých na odstránenie zistených nedostatkov je oprávnený vykonať riaditeľ KJSZ alebo vykonaním tejto kontroly môže poveriť svojho zástupcu. O výsledku plnenia opatrení podáva písomnú informáciu riaditeľovi KJSZ.

Článok XV.

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 príslušný riaditeľ KJSZ.

Článok XVI.

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. Táto smernica sa primerane použije aj na vybavovanie petícií podľa osobitého predpisu 6).

Článok XVII.

Účinnosť

Táto smernica nadobúda účinnosť dňom 1. marca 2018

.....
Mgr. Renáta Filková
riaditeľka

- 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

Knižnica Józsefa Szinnyeiho v Komárne

Ul. Eötvösa 35, 945 33 Komárno

tel.: 00421 35 77 25 966

ekonóm: 00421 35 77 25 967

e-mail: sekretariat@kniznicakomarno.sk



(meno a priezvisko sťažovateľa)

Váš list číslo

Naša značka

Vybavuje

Komárno

VEC:

Odloženie sťažnosti – upovedomenie

Dňa _____ bola Knihnici Józsefa Szinnyeiho v Komárne doručená Vaša sťažnosť vo veci

Po posúdení Vašej sťažnosti bolo zistené, že

(Uviest' 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. *(uviest' príslušné písmeno)* zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach.

meno, priezvisko a podpis riaditeľa knižnice

Príloha č. 2

Knižnica Józsefa Szinnyeiho v Komárne

Ul. Eötvösa 35, 945 33 Komárno

tel.: 00421 35 77 25 966

ekonóm: 00421 35 77 25 967

e-mail: sekretariat@kniznicakomarno.sk



(meno a priezvisko sťažovateľa)

Váš list číslo

Naša značka

Vybavuje

Komárno

Záznam o odložení sťažnosti

Knižnica Józsefa Szinnyeiho v Komárne 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

Knižnica Józsefa Szinnyeiho v Komárne

Ul. Eötvösa 35, 945 33 Komárno

tel.: 00421 35 77 25 966

ekonóm: 00421 35 77 25 967

e-mail: sekretariat@kniznicakomarno.sk



(meno a priezvisko sťažovateľa)

Váš list číslo

Naša značka

Vybavuje

Komárno

VEC:

Postúpenie sťažnosti

Knihnici Józsefa Szinnyeiho v Komárne 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.

(uvedie 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

riaditeľ knižnice

Príloha č. 4

Knižnica Józsefa Szinnyeiho v Komárne

Ul. Eötvösa 35, 945 33 Komárno

tel.: 00421 35 77 25 966

ekonóm: 00421 35 77 25 967

e-mail: sekretariat@kniznicakomarno.sk



(meno a priezvisko sťažovateľa)

Váš list číslo

Naša značka

Vybavuje

Komárno

VEC:

Predĺženie lehoty - oznámenie

Dňa _____ bola Knihnici Józsefa Szinnyeiho v Komárne 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 riaditeľa knižnice

Knižnica Józsefa Szinnyeiho v Komárne

Ul. Eötvösa 35, 945 33 Komárno

tel.: 00421 35 77 25 966

ekonóm: 00421 35 77 25 967

e-mail: sekretariat@kniznicakomarno.sk



(meno a priezvisko sťažovateľa)

Váš list číslo

Naša značka

Vybavuje

Komárno

VEC:

Výzva na spoluprácu

Dňa _____ bola Knižnici Józsefa Szinnyeiho v Komárne 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 Knihnici Józsefa Szinnyeiho v Komárne, v hlavnej budove na Eötvösa 35 _____ 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 riaditeľa knižnice

Knižnica Józsefa Szinnyeiho v Komárne

Ul. Eötvösa 35, 945 33 Komárno

tel.: 00421 35 77 25 966

ekonóm: 00421 35 77 25 967

e-mail: sekretariat@kniznicakomarno.sk



(meno a priezvisko sťažovateľa)

Váš list číslo

Naša značka

Vybavuje

Komárno

VEC:

Výzva na spoluprácu - určenie novej lehoty

Dňa _____ bola Knižnici Józsefa Szinnyeiho v Komárne 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 riaditeľa knižnice

Príloha č. 7

Knižnica Józsefa Szinnyeiho v Komárne

Ul. Eötvösa 35, 945 33 Komárno

tel.: 00421 35 77 25 966

ekonóm: 00421 35 77 25 967

e-mail: sekretariat@kniznicakomarno.sk



(meno a priezvisko sťažovateľa)

Váš list číslo

Naša značka

Vybavuje

Komárno

VEC:

Poskytnutie súčinnosti

Dňa _____ bola Knižnici Józsefa Szinnyeiho v Komárne 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 riaditeľa knižnice

Príloha č. 8

Knižnica Józsefa Szinnyeiho v Komárne

Ul. Eötvösa 35, 945 33 Komárno

tel.: 00421 35 77 25 966

ekonóm: 00421 35 77 25 967

e-mail: sekretariat@kniznicakomarno.sk



(meno a priezvisko sťažovateľa)

Váš list číslo

Naša značka

Vybavuje

Komárno

VEC:

Prerušenie plynutia lehoty na vybavenie sťažnosti – oznámenie

Knižnica Józsefa Szinnyeiho v Komárne 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 riaditeľa knižnice

Príloha č. 9

Knižnica Józsefa Szinnyeiho v Komárne

Ul. Eötvösa 35, 945 33 Komárno

tel.: 00421 35 77 25 966

ekonóm: 00421 35 77 25 967

e-mail: sekretariat@kniznicakomarno.sk



(meno a priezvisko sťažovateľa)

Váš list číslo

Naša značka

Vybavuje

Komárno

VEC:

Nemožnosť prešetrenia sťažnosti

Dňa _____ bola Knižnici Józsefa Szinnyeiho v Komárne 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 riaditeľa knižnice

Príloha č. 10

Knižnica Józsefa Szinnyeiho v Komárne

Ul. Eötvösa 35, 945 33 Komárno

tel.: 00421 35 77 25 966

ekonóm: 00421 35 77 25 967

e-mail: sekretariat@kniznicakomarno.sk



Váš spis č.

Spis č.

Vybavuje

Dátum

Zápisnica o prešetrení sťažnosti

1. Knižnica príslušná na vybavenie sťažnosti: _____

2. Predmet sťažnosti, proti komu smeruje: _____

3. Knižnica v ktorej sa sťažnosť prešetrovala _____

4. Miesto a spôsob prešetrenia: _____

5. Obdobie prešetrovania: _____

6. Preukázané zistenia:

7. Mená, priezviská, funkcie a podpisy zamestnancov, ktorí vykonávali prešetrenie:

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

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

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

11. 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 prešetrujúcemu sťažnosť,
 - predložiť zamestnancovi prešetrujúcemu sťažnosť správu o splnení opatrení a uplatnení právnej zodpovednosti,

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

12. 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)*

13. Potvrdenie o odovzdaní dokladov _____

14. Deň vyhotovenia zápisnice : _____

15. Podpis osoby, ktorá vyhotovila zápisnicu: _____

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

Údaje o prerokovaní zápisnice:

Zápisnica o prešetrovaní 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

Knižnica Józsefa Szinnyeiho v Komárne

Ul. Eötvösa 35, 945 33 Komárno

tel.: 00421 35 77 25 966

ekonóm: 00421 35 77 25 967

e-mail: sekretariat@kniznicakomarno.sk



Váš spis č.

Spis č.

Vybavuje

Dátum

Dňa _____ bolo Knižnici Józsefa Szinnyeiho v Komárne doručené podanie od sťažovateľa _____ (uvediete meno, priezvisko, adresa sťažovateľa),

ktoré bolo 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)

Riaditeľ knižnice je povinný 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 prešetreniu sťažnosti boli odovzdané dňa _____
prevzaté dňa _____

Zápisnica bola prerokovaná dňa _____

(uvedte dátum prerokovania, pri neopodstatnenej sťažnosti sa uvádza ako dátum prerokovania deň podpísania zápisnice)

Riaditeľ knižnice

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

Dátum _____

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

Príloha č.12

Knižnica Józsefa Szinnyeiho v Komárne

Ul. Eötvösa 35, 945 33 Komárno

tel.: 00421 35 77 25 966

ekonóm: 00421 35 77 25 967

e-mail: sekretariat@kniznicakomarno.sk



(meno a priezvisko sťažovateľa)

Váš list číslo

Naša značka

Vybavuje

Komárno

VEC:

Oznámenie výsledku vybavenia sťažnosti

Knižnici Józsefa Szinnyeiho v Komárne 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 riaditeľa knižnice

Príloha č.13

Knižnica Józsefa Szinnyeiho v Komárne

Ul. Eötvösa 35, 945 33 Komárno

tel.: 00421 35 77 25 966

ekonóm: 00421 35 77 25 967

e-mail: sekretariat@kniznicakomarno.sk



Z á z n a m

o prekontrolovaní správnosti vybavenia predchádzajúcej sťažnosti

Dňa _____ bola Knižnici Józsefa Szinnyeiho v Komárne doručená

opakovaná sťažnosť od sťažovateľa _____
(*uviest' sťažovateľa*),
v ktorej poukazuje na _____

(*uviest' predmet sťažnosti*).

Prekontrolovaním predchádzajúcej sťažnosti bolo zistené, že:

1. predchádzajúca sťažnosť bola vybavená správne - sťažovateľovi sa výsledok písomne oznámi,
2. predchádzajúca sťažnosť nebola vybavená správne
 - uvedú sa zistenia,
 - opakovaná sťažnosť sa prešetrí a vybaví,
 - vyrozumie sa po prešetrovaní a vybavení opakovanej sťažnosti.

Predchádzajúcu sťažnosť prekontroloval:

(*uvedie sa podpis, meno, priezvisko a funkcia zamestnanca, resp. zamestnancov, ktorí prekontrolovali opakovanú sťažnosť*)

Príloha č.14

Knižnica Józsefa Szinnyeiho v Komárne

Ul. Eötvösa 35, 945 33 Komárno

tel.: 00421 35 77 25 966

ekonóm: 00421 35 77 25 967

e-mail: sekretariat@kniznicakomarno.sk



(meno a priezvisko sťažovateľa)

Váš list číslo

Naša značka

Vybavuje

Komárno

VEC:

Oznámenie výsledku prekontrolovania správnosti vybavenia predchádzajúcej sťažnosti

Dňa _____ bola Knižnici Józsefa Szinnyeiho v Komárne doručená Vaša opakovaná sťažnosť, v ktorej poukazujete na _____ (uviest' predmet sťažnosti).

Prekontrolovaním predchádzajúcej sťažnosti bolo zistené, že Vaša predchádzajúca sťažnosť bola vybavená správne (v odôvodnení stručne uviesť dôvody správnosti vybavenia predchádzajúcej sťažnosti, ktorými sa vyvrátili tvrdenia sťažovateľa).

Výsledok prekontrolovania predchádzajúcej sťažnosti Vám v zmysle § 21 ods. 3 zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach oznamujeme a zároveň Vás poučujeme, že ďalšia opakovaná sťažnosť sa odloží podľa § 6 ods. 1 písm. e) zákona o sťažnostiach.

meno, priezvisko a podpis riaditeľa