

SMERNICA

na prijímanie, evidovanie, prešetrovanie a písomnom oznámení výsledku prešetrovania sťažností

Účinnosť od 14. 5. 2010

Smernica na prijímanie, evidovanie a vybavovanie sťažností v Zemplínskej knižnici Gorazda Zvonického v Michalovciach

I. Úvod

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, prešetrovaní a písomnom oznámení výsledku prešetrovania sťažností alebo prekontrolovania sťažností od 1. februára 2010 upravuje zákon č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach, ktorý zrušil zákon č. 152/1998 Z. z. o sťažnostiach v znení zákona č. 164/2008 Z. z.

II. Pojem sťažnosti

(1) Sťažnosť je podanie fyzickej osoby 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 (ďalej len "činnosť") orgánu verejnej správy,
b) poukazuje na konkrétne nedostatky, najmä na porušenie právnych predpisov, ktorých odstránenie je v pôsobnosti orgánu verejnej správy.

III. 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 nespolupracuje 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

doručenia 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 podpisom⁶) 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, orgán 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 (ďalej len "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

IV. Prijímanie a evidencia sťažnosti

Sťažnosti v Zemplínskej knižnici G. Zvonického v Michalovciach majú oprávnenie prijímať riaditeľ a vedúci útvarov. Vedúci útvarov odovzdajú riaditeľovi prijatú sťažnosť najneskôr nasledujúci deň. Ostatní zamestnanci sťažnosti neprijímajú a v prípade potreby sťažovateľa informujú o tom, na koho sa má so sťažnosťou obrátiť.

Centrálnu evidenciu prijatých sťažností vedie vedúca Útvoru metodiky, koordinácie a automatizácie.

Evidencia obsahuje najmä tieto údaje:

- a) dátum doručenia a dátum zapísania sťažnosti, opakovanej sťažnosti a ďalšej opakovanej sťažnosti,
- b) údaje podľa § 5 ods. 2 zákona 9/2010 Z.z.,
- c) predmet sťažnosti,
- d) dátum pridelenia sťažnosti na prešetrenie 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 orgán verejnej správy sťažnosť odložil,
- k) poznámku.

(2) Opakovaná sťažnosť a ďalšia opakovaná sťažnosť sa eviduje v roku, v ktorom bola doručená. V poznámke sa uvedie číslo sťažnosti, s ktorou súvisí.

V. Príslušnosť, spolupráca a lehoty na vybavenie sťažnosti

Na vybavenie sťažnosti je oprávnená príslušná riaditeľka ZKGZ. Spolupracuje pritom spravidla a podľa potreby s vedúcimi útvarov.

Ak sťažnosť smeruje proti riaditeľke ZKGZ, vybavuje ju nadriadený orgán.

Sťažnosť nesmie vybavovať ani prešetrovať osoba, proti ktorej sťažnosť smeruje, ani osoba, ktorá je podriadená tejto osobe.

Sťažovateľ je povinný spolupracovať s orgánom ktorý sťažnosť vybavuje prípadne prešetruje v rozsahu potrebnom na vybavenie sťažnosti. Ak sťažovateľ bez vážneho dôvodu neposkytne požadovanú spoluprácu, orgán vybavujúci sťažnosť nie je povinný ju vybaviť.

Sťažnosť musí byť vybavená do 60 dní od jej doručenia.

Ak si vybavenie sťažnosti vyžaduje súčinnosť iného orgánu verejnej správy, fyzickej osoby, alebo právnickej osoby, ZKGZ vybaví sťažnosť najneskôr do 90 dní odo dňa, keď bola doručená.

VI. Prešetrovanie sťažností

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

(2) 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, prešetri 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, orgán verejnej správy príslušný na vybavenie sťažnosti to uvedie v zápisnici o prešetrení sťažnosti a oznámi sťažovateľovi.

(3) 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.

VII. Zápisnica o prešetrení sťažnosti

- 1) ZKGZ pri vybavení 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 zistenia,
 - 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.

(2) Ak sa riaditeľ ZKGZ, v ktorej sa sťažnosť prešetrovala, alebo ním splnomocnený zástupca odmietne oboznámiť so zápisnicou, splniť povinnosti podľa odseku 1 písm. i), zákona 9/2010 Z.z. alebo ak zápisnicu odmietne podpísať, orgán verejnej správy, ktorý sťažnosť prešetroval, uvedie tieto skutočnosti v zápisnici.

VIII. Oznámenie výsledku prešetrenia sťažnosti

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.

Ak nemožno prešetriť predmet sťažnosti, oznámi sa to bez zbytočného odkladu sťažovateľovi.

Sťažnosť sa považuje za vybavenú, ak bol sťažovateľ písomne informovaný o výsledku prešetrenia sťažností a ak sa prijali opatrenia na odstránenie nedostatkov a príčin ich vzniku.

O ústnej sťažnosti, ktorá bola vybavená hneď pri jej podaní, sa písomné oznámenie nerobí.

IX. Kontrola vybavovania sťažností

Kontrolu prijímania, evidencie, prešetrovania, vybavovania sťažností a plnenie opatrení prijatých na nápravu vykonáva v ZKGZ riaditeľka.

V prípade porušenia zásad vybavovania sťažností alebo neplnenia opatrení prijatých na odstránenie nedostatkov budú voči zodpovedným osobám vyvodené dôsledky.

X. Záverečné ustanovenia

Táto smernica nadobúda účinnosť dňa 14.5.2010

V Michalovciach 14. 5. 2010