

Kysucká knižnica v Čadci
ul. 17. novembra 1258, Čadca

S m e r n i c a
o vybavovaní sťažností v podmienkach
Kysuckej knižnice v Čadci

Čadca, 1. júl 2014

Táto smernica v súlade so zákonom NR SR č. 9/2010 z. z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov (ďalej „zákon o sťažnostiach“) upravuje postup pri podávaní, prijímaní, evidovaní, prešetrovaní, vybavovaní a kontrole sťažností v Kysuckej knižnici v Čadci (ďalej len „knižnica“).

Čl. I **Základné ustanovenia**

1. Zákon o sťažnostiach upravuje postup pri podávaní, prijímaní, evidovaní, prešetrovaní a kontrole vybavovania sťažností fyzických alebo právnických osôb vo veciach parciálnych 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.

Čl. II **Definícia pojmov**

1. Sťažnosť je podanie fyzickej osoby alebo právnickej osoby (ďalej len „sťažovateľ“), ktorým
 - a) sa sťažovateľ domáha ochrany svojich práv alebo právom chránených záujmov, o ktorých sa domnieva, že boli porušené činnosťou alebo nečinnosťou,
 - b) poukazuje na konkrétne nedostatky, najmä na porušenie právnych predpisov, ktorých odstránenie si vyžaduje vedenia knižnice.
2. Za sťažnosť podľa tejto smernice nie je podanie
 - a) fyzickej osoby alebo právnickej osoby podané knižnici ako dopyt, ktorým sa nedomáha ochrany svojich práv,
 - b) ktorého vybavovanie je upravené osobitným predpisom (napr. občiansky súdny poriadok, trestný poriadok a pod.).
3. Knižnica podanie označené ako sťažnosť vráti tomu, kto ho podal bezodkladne po zistení, že to 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 o sťažnostiach, vybaví knižnica túto časť ako sťažnosť.
4. Na účely tejto smernice 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 nežiaduceho stavu a následky,
 - c) vybavenie 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 možno podať 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 ako sťažnosť podaná telefaxom alebo elektronickou poštou, knižnica sťažnosť podanú telefaxom alebo elektronickou poštou odloží.

Sťažnosť podaná knižnici elektronickou poštou so zaručeným elektronickým podpisom sa považuje za písomnú sťažnosť.

2. Sťažnosti sa prijímajú na každom oddelení a úseku knižnice. Každý zamestnanec knižnice je povinný prijať sťažnosť sťažovateľa alebo zabezpečiť jej prijatie prostredníctvom niektorého z vedúcich pracovníkov knižnice.
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.
4. 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.
5. Knižnica vyhotoví o ústnej sťažnosti, ktorú nemožno vybaviť ihneď pri jej podaní, písomný záznam o ústnej sťažnosti (ďalej len „záznam“). Okrem náležitostí podľa odseku 3 záznam obsahuje deň a hodinu jeho vyhotovenia, názov a adresu knižnice, mená a priezviská zamestnancov, ktorí záznam vyhotovili, ako aj zamestnancov, ktorí boli prítomní pri ústnom podaní sťažnosti.
6. Knižnica nie je povinná záznam vyhotoviť, ak s ňou sťažovateľ pri ústnom podávaní sťažnosti nespôlupracuje alebo ak sa domáha činnosti knižnice v rozpore s právnymi predpismi.
7. Ak sťažovateľ odmietne vyhotovenie záznamu, knižnica takúto sťažnosť neprijme. Ak sťažovateľ odmietne záznam podpísať, knižnica záznam odloží s poznámkou o odmietnutí podpísania.
8. Písomnosti súvisiace s vybavovaním sťažnosti, ktorú podalo viac sťažovateľov spoločne a nie je v nej určené komu z nich sa majú doručovať, knižnica 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. Každú prijatú sťažnosť musí knižnica zaevidovať do systému Fabasoft na úseku administratívy a ekonomiky. Každú sťažnosť tento úsek postúpi riaditeľke knižnice, kde je uložená aj agenda týkajúca sa vybavovania sťažností.
11. Centrálu evidenciu sťažností v knižnici vedie riaditeľka knižnice. Evidencia obsahuje údaje uvedené v § 10 zákona o sťažnostiach a to 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 pridělila 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.

12. Opakovaná sťažnosť a ďalšia opakovaná sťažnosť sa eviduje v roku, v ktorom bola doručená.
V poznámke sa uvedie číslo sťažnosti, s ktorou súvisí.
13. Sťažnosť adresovaná zamestnancovi alebo vedúcemu knižnice je sťažnosťou podanou knižnici.
14. Riaditeľ knižnice odloží sťažnosť v nasledujúcich prípadoch:
 - a) sťažnosť neobsahuje náležitosti podľa ods. 3,
 - 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) sťažnosť neobsahuje povinné náležitosti podľa zákona o sťažnostiach (anonymné sťažnosti sa nevybavujú),
 - d) zo sťažnosti je zrejmé, že vo veci koná súd, prokuratúra,
 - e) od udalosti, ktorej sa sťažnosť týka, uplynulo v deň jej doručenia viac ako 5 rokov,
 - f) ide o ďalšiu opakovanú sťažnosť (v poradí tretiu a ďalšiu, ak už predtým bola pôvodná sťažnosť vybavená a pri prvej opakovanej bola skontrolovaná správnosť vybavenia predchádzajúcej, t. j. prvej),
 - g) sťažnosť bola zaslaná na vedomie,
 - h) sťažovateľ neposkytol spoluprácu, o ktorú bol požiadaný podľa § 16 zákona o sťažnostiach, alebo ak spoluprácu neposkytol v lehote podľa § 16 ods. 2 zákona o sťažnostiach,
 - i) ak sťažovateľ sťažnosť písomne vezme späť.
15. Ak sťažnosť nie je v súlade s os. 3 alebo ak chýbajú informácie potrebné na jej prešetrenie, knižnica písomne vyzve sťažovateľa, aby sťažnosť v lehote desiatich pracovných dní od doručenia písomnej výzvy sťažovateľov doplnil a súčasne ho poučí, že inak sťažnosť odloží.
16. Knižnica odloží sťažnosť, ktorú sťažovateľ pred jej vybavením písomne vezme späť alebo ak sťažovateľ písomne knižnici pred vybavením sťažnosti oznámi, že na jej vybavení netrvá.
17. O odložení sťažnosti a dôvodoch jej odloženia riaditeľ knižnice písomne upovedomí sťažovateľa do 10 pracovných dní od odloženia sťažnosti.
18. 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.
19. Podanie sťažnosti sa nesmie stať podnetom ani dôvodom na vyvodenie dôsledkov, ktoré by spôsobili sťažovateľovi akúkoľvek ujmu.

Čl. IV

Prešetrenie a vybavenie sťažnosti

1. Podanie označené ako sťažnosť, podané na knižnicu, úsek administratívy a ekonomiky doručí riaditeľke knižnice na oboznámenie sa s jeho obsahom.
Následne riaditeľka knižnice postúpi prešetrenie sťažnosti vedúcej oddelenia knižnično-informačných a kultúrno-vzdelávacích činností, ak ide o sťažnosť podanú na zamestnanca organizácie v jej riadiacej kompetencii, príp. iného odborného zamestnanca, zodpovedného za daný úsek činnosti knižnice. Ak ide o sťažnosť podanú na zamestnanca organizácie v riadiacej kompetencii riaditeľky, túto prešetruje riaditeľka knižnice.
2. Ak sťažnosť smeruje proti riaditeľke knižnice, vybavuje ju nadriadený orgán. Sťažnosť je postúpená odboru kultúry Žilinského samosprávneho kraja.
3. Riaditeľka knižnice podľa obsahu, zamerania a závažnosti sťažnosti určí spôsob a postup jej prešetrenia.

4. Určený 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 knižnice a po jej odsúhlasení v stanovenej lehote vedúca oddelenia knižnično-informačných a kultúrno-vzdelávacích činností písomne oznámi sťažovateľovi. Ak prešetruje sťažnosť riaditeľka, v stanovenej lehote výsledok i vyhotovenú zápisnicu písomne oznámi sťažovateľovi. Po vybavení sťažnosti riaditeľka knižnice uloží zápisnicu s kompletným spisovým materiálom do centrálnej registratúry.
5. Sťažnosť nesmie vybavovať ani prešetrovať zamestnanec, proti ktorému sťažnosť smeruje, ani zamestnanec v jeho riadiacej pôsobnosti.
6. 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.
7. Zamestnanci, ale aj jednotlivé útvary knižnice sú povinné poskytnúť kompetentnému zamestnancovi, ktorý sťažnosť vybavuje alebo prešetruje, doklad, iné písomnosti, vyjadrenia, informácie, údaje potrebné na vybavenie sťažnosti, ako aj nevyhnutnú súčinnosť na vybavenie sťažnosti.
8. 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.
9. 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 sa sťažovateľovi.
10. 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 zamestnancovi boli uložené povinnosti uvedené v zápisnici.
11. 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.

Čl. V

Spolupráca pri vybavovaní sťažnosti

1. Sťažovateľ je povinný spolupracovať pri prešetrovaní a vybavovaní sťažnosti 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, knižnica nie je povinná vybaviť sťažnosť, o čom sťažovateľa poučí v požiadaní o spoluprácu.
2. Ak sťažovateľ oznámi vážene 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 článku 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.
4. V súlade s ustanoveniami § 8 zákona o sťažnostiach, môže sťažovateľ požiadať o utajenie totožnosti, ak je to v záujme vybavenia sťažnosti. Knižnica môže utajiť totožnosť sťažovateľa, ak je to v záujme vybavenia sťažnosti. Ak predmet sťažnosti neumožňuje utajenie sťažovateľa, bezodkladne ho o tom upovedomí. Súčasne ho poučí, že vo vybavení sťažnosti sa bude pokračovať len vtedy, ak sťažovateľ v určenej lehote písomne udelí súhlas s uvedením potrebného údajov o svojej osobe.
5. Sťažnosť, v ktorej sťažovateľ požiadal o utajenie svojej totožnosti, na ktorej vybavenie knižnica nie je príslušná, najneskôr do desiatich pracovných dní od jej doručenia vráti sťažovateľovi s uvedením dôvodu.

Čl. VI

Lehoty na vybavenie sťažnosti

1. Sťažnosť musí byť vybavená do 30 dní odo dňa jej zaevidovania v knižnici. 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, kto sťažnosť prešetruje, vydáva riaditeľka knižnice.
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 knižnice poverí toho istého zamestnanca, ktorý prešetroval prechádzajúcu sťažnosť. Takto 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 knižnica odloží. Ak sa prekontrolovaním vybavenia predchádzajúcej sťažnosti zistí, že nebola vybavená správne, opakovanú sťažnosť prešetrí a vybaví.
4. Sťažnosť iného sťažovateľa v tej istej veci, ktorú knižnica už vybavila, sa neprešetruje. Výsledok jej prešetrenia sa oznámi sťažovateľovi.
5. Opakovanú sťažnosť knižnica povinná vybaviť v lehote podľa článku VI. tejto smernice.
6. Sťažnosť, v ktorej sťažovateľ vyjadruje nesúhlas s vybavovaním alebo odložením svojej predchádzajúcej sťažnosti, je novou sťažnosťou proti postupu knižnice pri vybavovaní sťažnosti alebo pri odložení sťažnosti.
7. Sťažnosť proti postupu knižnice 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 knižnice, ktorá ju prešetruje osobne.

9. Sťažnosť proti vybavovaniu sťažnosti alebo sťažnosť proti odloženiu sťažnosti je knižnica povinná vybaviť v lehote podľa čl. VI.

Čl. VIII

Kontrola vybavovania sťažnosti

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

Čl. IX

Podnety a návrhy

1. Každý má právo obracať sa na vedenie knižnice so žiadosťami, podnetmi a návrhmi súvisiacimi s činnosťou knižnice.
2. Návrhy k činnosti knižnice môžu záujemcovia písomne sformulovať v Knihe želaní a sťažností k našej práci, ktorá je prístupná pri výpožičnom pulte knižnice.
3. Vedenie knižnice posúdi relevantnosť a realizovateľnosť podaného návrhu a s výsledkom v termín do 30 kalendárnych dní upovedomí písomne navrhovateľa, ak tento uvedie kontaktné údaje.
4. Sledovaním evidencie pripomienok a podnetov k činnosti knižnice ako aj ich prednesením na zasadnutí vedenia knižnice je poverená vedúca oddelenia knižnično-informačných a kultúrno-vzdelávacích činností.

Čl. X

Spoločné ustanovenia

1. Všetci zamestnanci knižnice sú povinní dodržiavať mlčanlivosť o skutočnostiach, ktoré sa dozvedeli pri prešetrovaní a vybavovaní sťažnosti.
2. V prípadoch, ktoré nie sú uvedené v tejto smernici, sa primerane použijú ustanovenia uvedené v zákone o sťažnostiach.
3. Táto smernica nadobúda účinnosť 1.7.2014 a ruší smernicu platnú zo dňa 1.5.2004.

V Čadci, 1. júla 2014

PhDr. Janka Bírová, v. r.
poverená riadením Kysuckej knižnice v Čadci

- Prílohy: 1. Zápisnica o prešetrovaní sťažnosti (vzor)
2. Záznam o ústnej sťažnosti (vzor)

Kysucká knižnica v Čadci, ul. 17. novembra 1258, 022 01 Čadca

(VZOR)
ZÁPISNICA O PREŠETRENÍ SŤAŽNOSTI

ktorú podal (meno, priezvisko, adresa sťažovateľa) **dňa** (dátum podania sťažnosti) **na orgán** (označenie orgánu, na ktorý bola sťažnosť doručená) **a ktorú v dňoch** (uviesť dni prešetrovania, alebo konkretizovaný časový úsek) **prešetroval orgán** (označenie – názov prešetrojúceho orgánu).

Prešetrovanie vykonali dňa (v dňoch) (dátum, kedy bola sťažnosť prešetrovaná) **títo zamestnanci:**

1. (meno priezvisko, funkcia, oddelenie, útvar)
2. (meno, priezvisko, funkcia, oddelenie, útvar)

na orgáne (označenie – názov konkrétne pracovisko – orgánu, v ktorom sa sťažnosť prešetrovala).

Prešetrovanie sťažnosti bolo vykonané:

1. **Obhliadkou miesta**
2. **Vypočutím svedkov** (meno, priezvisko, adresa, prípadne pracovisko osôb, ktoré vypovedali ako svedkovia)
3. **Predložením dôkazov** (označenie listín, prípadne ďalších dôkazných materiálov).

Prešetrojúci orgán zistil:

1. **Obhliadkou miesta bolo zistené** (popis zisteného stavu)
2. **Svedok/svedkovia o veci vypovedal/i** (zaznamenajú sa čo najpresnejšie výpovede svedkov)

.....
(dátum a podpis svedka/ov)

3. **Dôkazovými materiálmi bolo preukázané:**
(skutočnosti preukazujúce skutočný stav)

Obhliadkou miesta, vypočutím svedkov, dôkazovými materiálmi (uviesť tie dôkazové prostriedky, ktoré prešetrojúci orgán použil) **prešetrojúci orgán zistil, že tvrdenia sťažovateľa sú v týchto bodoch:**

1. **Tvrdenie sťažovateľa** (popísať tvrdenie)

Alternatívy:

A: Zistený skutočný stav nenasvedčuje porušenie právnych predpisov ani porušenie alebo ohrozenie právom chránených záujmov.

B: Zistený skutočný stav je v rozpore s (uvedie sa právny predpis alebo právom chránený záujem, ktorý bol porušený, prípadne ohrozený).

Opatrenia na odstránenie zistených nedostatkov prijme (meno, priezvisko, funkcia určenej zodpovednej osoby) **do** (dátum dokedy majú byť prijaté opatrenia).

Správu o splnení prijatých opatrení predloží uvedená zodpovedná osoba do (dátum dokedy je zodpovedná osoba povinná predložiť správu o splnení prijatých opatrení prešetrovateľskému orgánu).

Osoby, ktorých sa zistenia týkajú:

1. (meno, priezvisko, funkcia) **bol oboznámený dňa** (dátum, kedy bola osoba oboznámená s obsahom zápisnice)

.....
(podpis dotknutej osoby)

Dotknutá osoba sa odmietla oboznámiť s obsahom zápisnice z dôvodu (popísať dôvod).

Dotknutá osoba odmietla podpísať zápisnicu z dôvodu (popísať dôvod).

2. **Orgán prešetrojúci sťažnosť uvedenú dôvody akceptuje/neakceptuje z dôvodu** (odôvodnenie prečo neakceptuje dôvody odmietnutia)

Sťažnosť prešetrovali:

1. (meno, priezvisko, funkcia osoby, ktorá prešetrovala sťažnosť)

(dátum)
(podpis prešetrovajúcej osoby)

2. (meno, priezvisko, funkcia osoby, ktorá prešetrovala sťažnosť)

(dátum)
(podpis prešetrovajúcej osoby)

Kysucká knižnica v Čadci, ul. 17. novembra 1258, 022 01 Čadca

Záznam o ústnej sťažnosti

Dňa sa na úsek dostavil

.....,
(meno, priezvisko, titul, adresa sťažovateľa)

aby predložil túto sťažnosť:

(stručne, podľa popisu sťažovateľa sa uvedie, čo je predmetom sťažnosti, v čom vidí sťažovateľ porušenie svojho subjektívneho práva alebo právom chráneného záujmu, na aké nedostatky upozorňuje, čoho sa sťažovateľ domáha, čo navrhuje)

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

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 vyhotovil:

.....
meno a priezvisko, titul
(podpis, funkcia zamestnanca, ktorý
záznam vyhotovil)

Sťažovateľ potvrdzuje, že záznam o sťažnosti prečítal a že tento záznam zodpovedá obsahu ústne podanej sťažnosti. Zároveň potvrdzuje prevzatie jeho rovnopisy.

.....
(dátum a podpis sťažovateľa)

