

Zásady postupu
pri vybavovaní sťažností v podmienkach
Obce Duloва Ves

vydáva tieto

Zásady postupu pri vybavovaní sťažností v podmienkach Obce Dulova Ves

Článok 1 Úvodné ustanovenia

Tieto zásady upravujú postup pri podávaní, prijímaní, evidovaní, prešetrovaní, vybavovaní sťažností, príslušnosť pri prešetrovaní, písomnom oznamovaní výsledku prešetrovania sťažností a pri kontrole vybavovania sťažností v Obci Dulova Ves (ďalej len „obec“), ako orgánu verejnej správy (ďalej len VS). Sú záväzné pre obecné zastupiteľstvo, starostu, orgány obecného zastupiteľstva a zamestnancov obce.

Článok 2 Základné pojmy

- (1) **Sťažovateľ** je fyzická alebo právnická osoba, ktorá podala sťažnosť.
- (2) **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") orgánov alebo zamestnancov obce
 - b) poukazuje na konkrétne nedostatky, najmä na porušenie právnych predpisov, ktorých odstránenie je v pôsobnosti orgánov alebo zamestnancov obce.

Obsahové náležitosti sťažnosti sú stanovené v ust. § 5 ods. 2 a ods. 3 zákona o sťažnostiach.

- (3) **Sťažnosťou podľa zákona o sťažnostiach nie je podanie**, ktoré
- a) 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,
 - b) poukazuje na konkrétne nedostatky v činnosti obce, ktorých odstránenie alebo vybavenie je upravené iným právnym predpisom (napr. Občiansky súdny poriadok, Trestný poriadok, zákon č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a pod.),
 - c) je sťažnosťou podľa osobitného predpisu (napr. zákon č. 511/1992 Zb. o správe daní a poplatkov, zákon č. 233/1995 Z. z. o súdnych exekútoroch a exekučnej činnosti a pod.), alebo
 - d) smeruje proti rozhodnutiu obce alebo iného orgánu verejnej správy, ktoré bolo vydané v konaní podľa iného právneho predpisu (napr. zákon č. 71/1967 Zb. o správnom konaní, zákon č. 511/1992 Zb. o správe daní).
- (4) **Sťažnosťou podľa tohto zákona nie je ani podanie**
- a) orgánu verejnej správy, v ktorom upozorňuje na nedostatky v činnosti iného orgánu verejnej správy,
 - b) osoby poverenej súdom na výkon verejnej moci (exekútorov, notárov).

- (5) **Proces vybavovania sťažnosti** je proces pozostávajúci z preskúmania, prešetrovania a vybavenia sťažnosti.

(6) **Preskúmaním** sťažnosti sa rozumie činnosť spojená s oboznámením sa s obsahom prijatej sťažnosti a jej posúdenia za účelom rozhodnutia, ako bude postupované pri ďalšom vybavovaní sťažnosti, čo sa týka spôsobi a príslušnosti,

(7) **Prešetrovaním sťažnosti** sa rozumie činnosť, pri ktorej sa zisťuje skutočný, skutkový stav veci, jeho súlad alebo rozpor s platnými právnymi normami a s vnútornými predpismi, analyzujú sa odchýlky skutočnosti od požadovaného stavu, ich rozsah, závažnosť, množstvo, skúmajú sa príčiny neželaného stavu, ich následky a zisťujú sa osoby, ktoré za tento stav zodpovedajú,

(8) **Vybavenie sťažnosti** sa rozumie zosumarizovanie výsledkov preskúmania a prešetrovania sťažnosti, vyhotovenie zákonom predpísaných písomností, oznámenie výsledku prešetrovania sťažnosti sťažovateľovi s uvedením, či je sťažnosť opodstatnená alebo neopodstatnená a v prípade opodstatnenej sťažnosti aj prijatie opatrení na nápravu a následne kontrola ich plnenia.

(9) **Odloženie sťažnosti** - sa vykoná v prípadoch uvedených v § 5 ods. 6 a 7 a v § 6 zákona o sťažnostiach.

(10) **Opakovaná sťažnosť a ďalšia opakovaná sťažnosť** je sťažnosť toho istého sťažovateľa, v tej istej veci, ak v nej neuvádza nové skutočnosti.

(11) **Sťažnosť proti vybavovaniu sťažnosti a sťažnosť proti odloženiu sťažnosti** je novou sťažnosťou proti postupu obce pri vybavovaní alebo pri doložení sťažnosti.

Článok 3

Prijímanie a centrálna evidencia sťažností

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

(2) Sťažnosť, ktorá bola podaná obci telefaxom alebo elektronickou poštou sa považuje za písomnú iba vtedy, ak ju sťažovateľ do 5 pracovných dní od jej podania písomne potvrdí svojím podpisom, inak sa sťažnosť odloží. Sťažnosť podaná obci elektronickou poštou so zaručeným elektronickým podpisom sa považuje za sťažnosť podanú písomne.

(3) Prijímanie písomných sťažností na obci zabezpečuje podateľňa obecného úradu.

(4) Prijímanie ústnych sťažností podľa zákona o sťažnostiach zabezpečuje podateľňa úradu.

Pri podaní ústnej sťažnosti sa vyhotoví záznam (príloha č. 1 týchto zásad). Postup je uvedený v zákone o sťažnostiach § 5 ods. 4 - 6.

(5) Všetky doručené sťažnosti sa evidujú oddelene od evidencie ostatných písomností v **centrálnej evidencii sťažností obce**, ktorú vedie sekretariát starostu, pričom musí obsahovať najmä údaje podľa § 10 zákona o sťažnostiach.

Článok 4

Príslušnosť na prešetrovanie a vybavovanie sťažností

(1) Sťažnosti pri prenesenom výkone štátnej správy:

a) Proti starostovi obce prešetruje najbližší orgán štátnej správy s kontrolnou právomocou (spravidla odvolací orgán). Ak takýto orgán nie je, tak sťažnosti prešetruje a vybavuje ústredný orgán štátnej správy pre kontrolu vybavovania sťažností - Úrad vlády SR.

b) Proti vedúcim zamestnancom a zamestnancom obdobne ako pri samosprávnej činnosti.

(2) Sťažnosti proti samosprávnej činnosti orgánov obce a zamestnancov obce prešetruje a vybavuje:

- a) Komisia obecného zastupiteľstva
- proti činnosti starostu obce
 - proti činnosti hlavného kontrolóra
 - proti činnosti jednotlivých poslancov

- b) Starosta obce
- proti činnosti riaditeľa rozpočtovej alebo príspevkovej organizácie zriadenej obcou
 - proti činnosti vedúcich zamestnancov a zamestnancov

- c) Vedúci zamestnanci (vrátane riaditeľa školy, ktorá nemá právnu subjektivitu)
- proti zamestnancom v priamej podriadenosti, do pôsobnosti ktorého patrí činnosť, o ktorej sa sťažovateľ domnieva, že ňou boli porušené jeho práva alebo právom chránené záujmy

- d) Hlavný kontrolór obce
- proti odloženiu sťažnosti
 - proti vybaveniu sťažnosti

(3) Na vybavenie opakovanej sťažnosti je príslušný orgán a zamestnanec, ktorý vybavil predchádzajúcu sťažnosť.

Článok 5

Komisia pre vybavovanie sťažností

(1) Obecné zastupiteľstvo zriaďuje komisiu na vybavovanie sťažností. Komisia má 7 členov iba z radov poslancov. Komisia je schopná zasadania za prítomnosti najmenej 4 jej členov.

(2) Ak je podaná sťažnosť proti poslancovi obecného zastupiteľstva - niektorému z členov komisie, ten nemôže byť členom komisie a komisia má v tomto prípade o toho člena menej. Na jeho miesto nenastupuje náhradník.

(3) Komisia sa schádza tak, aby boli dodržané zákonné lehoty pre vybavovanie sťažností. Komisiu zvoláva predseda komisie.

(4) Organizačné a administratívne veci zabezpečuje obecný úrad.

Článok 6

Základné pravidlá pri vybavovaní sťažností

(1) 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.

(2) 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.

(3) Každé prijaté podanie sa posúdi podľa obsahu a v súlade s príslušnými ustanoveniami zákona o sťažnostiach sa podanie:

- vráti (§ 4 ods. 3 zákona a § 8 ods. 3 zákona o sťažnostiach).
- postúpi (§ 3 ods. 3 písm. b/, § 4 ods. 4 a 5 zákona o sťažnostiach)
- odloží (§ 5 ods. 6 a 7 a § 6 zákona o sťažnostiach)
- vybaví § 18 až § 22 zákona o sťažnostiach.

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

- (5) Informácie, ktoré obsahuje dokumentácia súvisiaca s vybavovaním sťažnosti, sa nespístupujú (§ 8 až 12 zákona č. 211//2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám).
- (6) Každý zúčastnený na vybavení sťažnosti, komu je sťažovateľova totožnosť známa, je povinný o nej zachovať mlčanlivosť, ak o to požiadal sťažovateľ. V takomto prípade sa pri prešetrovaní sťažnosti postupuje len na základe jej odpisu, v ktorom sa neuvádza nič z toho, čo by umožňovalo identifikáciu sťažovateľa.
- (7) Sťažnosť nesmie byť pridelená na prešetrovanie a vybavenie tomu, proti komu smeruje, ani zamestnancovi v jeho riadiacej pôsobnosti.
- (8) Z prešetrovania a vybavenia sťažnosti je vylúčený
- a) zamestnanec obce, ak sa zúčastnil na činnosti, ktorá je predmetom sťažnosti,
 - b) zamestnanec iného orgánu verejnej správy a osoba, ak sa zúčastnila na činnosti, ktorá je predmetom sťažnosti,
 - c) ten, o koho nepredpojatosti možno mať pochybnosti vzhľadom na jeho vzťah k sťažovateľovi, jeho zástupcovi, k zamestnancovi obce, proti ktorému sťažnosť smeruje, alebo k predmetu sťažnosti.
- (9) Osoba príslušná na vybavenie sťažnosti, ak zistí podľa obsahu, že predmetné podanie sa netýka činnosti obce, postúpi ho príslušnému orgánu VS .
- (10) Osoba príslušná na vybavenie sťažnosti je povinná bezodkladne oboznámiť toho, proti komu sťažnosť smeruje, s jej obsahom v takom rozsahu a čase, aby sa jej prešetrovanie nemohlo zmarit'. Zároveň mu umožní vyjadriť sa k sťažnosti, predkladať doklady, písomnosti, informácie a údaje potrebné na vybavovanie sťažnosti.
- (11) Osoba príslušná na vybavenie sťažnosti je oprávnená v nevyhnutnom rozsahu (§ 6 ods. 2 zákona o sťažnostiach) písomne vyzvať sťažovateľa na spoluprácu s poučením, že v prípade neposkytnutia spolupráce alebo jej neposkytnutia v stanovenej lehote, sťažnosť odloží podľa § 6 ods. 1 písm. h zákona o sťažnostiach).
- (12) Ak nemožno sťažnosť alebo jej časť prešetriť, osoba príslušná na prešetrenie sťažnosti to uvedie v zápisnici o prešetrovaní sťažnosti a oznámi sťažovateľovi.
- (13) Osoba príslušná na vybavenie sťažnosti vyhotoví zápisnicu o prešetrovaní sťažnosti (viď príloha č. 6 týchto zásad).
- (14) Osoba príslušná na vybavenie sťažnosti je oprávnená sťažnosť odložiť v prípadoch uvedených v § 5 ods. 6 a 7 a v § 6 zákona o sťažnostiach (príloha č. 4 týchto zásad). O odložení upovedomí sťažovateľa, a to v prípadoch uvedených v § 6 ods. 4 zákona o sťažnostiach (príloha č. 5 týchto zásad).
- (15) Obec sťažnosť vybaví v lehote 60 pracovných dní. Z dôvodu náročnosti na prešetrenie sťažnosti je možné lehotu 60 pracovných dní predĺžiť o 30 pracovných dní.
- (16) O predĺžení lehoty (§ 12 ods. 2 zákona o sťažnostiach) na vybavenie rozhoduje starosta obce. V prípadoch sťažností proti činnosti starostu, rozhoduje o predložení lehoty komisia OZ.
- (17) Osoba príslušná na vybavenie sťažnosti odošle písomné oznámenie výsledku jej prešetrenia sťažovateľovi (podľa prílohy č. 7 týchto zásad).

Článok 7

Kontrola vybavovania sťažností

- (1) Kontrolu vybavovania sťažností v obci vykonáva v súlade s ustanovením §18d ods. 1 zákona č. 369/1990 Z. z. o obecnom zriadení v znení neskorších predpisov hlavný kontrolór.

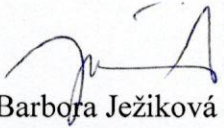
(2) Osoba príslušná na vybavenie sťažnosti je oprávnená kontrolovať, či sa opatrenia prijaté na odstránenie nedostatkov a príčin ich vzniku riadne plnia.

Článok 8 **Záverečné ustanovenia**

Tieto zásady nadobúdajú účinnosť dňom schválenia v obecnom zastupiteľstve.

Zásady boli schválené na XXI. zasadnutí Obecného zastupiteľstva obce Dulova Ves dňa 28. 10. 2016 uznesením č. 84/2016.




Ing. Barbora Ježíková
starostka obce

Prílohy k zásadám:

1. Písomný záznam o ústnej sťažnosti
2. Postúpenie sťažnosti inému orgánu verejnej správy
3. Výzva sťažovateľovi na spoluprácu a doplnenie informácií
4. Záznam o odložení
5. Upovedomenie sťažovateľa o odložení
6. Zápisnica o prešetrení sťažnosti
7. Oznámenie výsledku prešetrenia sťažnosti sťažovateľovi

Obec Dulova Ves, Dulova Ves 18, 082 52 Kokošovce

Z Á Z N A M
o ústnej sťažnosti

SŤAŽOVATEĽ:

FO:

Meno/priezvisko/adresa trvalého (alebo prechodného) pobytu

PO:

Názov/sídlo/meno a priezvisko osoby oprávnenej za ňu konať

PREDMET :

.....

1. Sťažnosť je zameraná proti:*
2. Sťažnosť poukazuje na nedostatky:*
3. Sťažovateľ sa domáha:*

Dňa..... ohod.

Záznam vyhotovil :

Meno a priezvisko zamestnanca

Zamestnanci, prítomní pri ústnom podaní sťažnosti :

.....

meno a priezvisko

.....

podpis sťažovateľa

Poznámka:

Ak sťažovateľ odmietne záznam podpísať, orgán verejnej správy záznam odloží s poznámkou o odmietnutí podpísania.

* nehodiace sa škrtnite

Obec Dulova Ves, Dulova Ves 18, 082 52 Kokošovce

.....
.....
(orgán verejnej správy)

Sťažnosť č.

Vybavuje/linka

*Obec
Dátum*

VEC

Sťažnosť – postúpenie

Dňa bola Obci Dulova Ves doručená
sťažnosť (uviest' sťažovateľa), v ktorej
poukazuje
na
(opísať predmet sťažnosti)

Predmetnú sťažnosť Vám v prílohe postupujeme na vybavenie ako miestne a vecne príslušnému orgánu v súlade s § 9 a § 11 zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach. O našom postupe informujeme sťažovateľa kópiou tohto listu.

S pozdravom

1 príloha

Na vedomie
(sťažovateľ)

meno, priezvisko a podpis

Obec Dulova Ves, Dulova Ves 18, 082 52 Kokošovce

.....

 (sťažovateľ)

Sťažnosť č.

Vybavuje/linka

*Obec
Dátum*

VEC

Sťažnosť – výzva na spoluprácu

Obci Dulova Ves bola dňa doručená Vaša sťažnosť vo
 veci

Vzhľadom k tomu, že predmetná sťažnosť nespĺňa náležitosti podľa § 5 ods. 3 zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach, žiadame Vás v súlade s § 16 citovaného zákona, aby ste v lehote do desať pracovných dní od doručenia tejto písomnej výzvy doplnili Vašu sťažnosť o

V prípade, že Vašu sťažnosť v stanovenej lehote nedoplníte, sťažnosť bude s poukazom na ustanovenie § 6 ods. 1 písm. h) zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach odložená.

meno, priezvisko a podpis

Obec Dulova Ves, Dulova Ves 18, 082 52 Kokošovce

Sťažnosť č.:

Obec Dulova Ves

dňa.....

ZÁZNAM o odložení sťažnosti

Obec Dulova Ves, (príslušnosť podľa vnútorného predpisu – obecný úrad, odbor, oddelenie podľa § 6 ods. 1 písm. a) – h)* / zákona NR SR č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov

odkladá

sťažnosť

proti.....

sťažovateľa.....

vo veci.....

z dôvodu, že predmetná sťažnosť.....

Uviesť text príslušného ustanovenia:

- a) *neobsahuje náležitosti podľa § 5 ods. 2,*
- b) *je z nej zrejmé, že vo veci, ktorá je predmetom sťažnosti, koná súd, prokuratúra alebo iný orgán činný v trestnom konaní,*
- 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 než päť rokov,*
- e) *ide o ďalšiu opakovanú sťažnosť podľa § 21 ods. 2,*
- g) *mu bola zaslaná na vedomie, alebo*
- h) *sťažovateľ neposkytol spoluprácu podľa § 16 ods. 1, alebo ak spoluprácu neposkytol v lehote podľa § 16 ods. 2.*

Zapísal:

.....

(meno, priezvisko, podpis)

*/uviesť príslušné písmeno

Obec Dulova Ves, Dulova Ves 18, 082 52 Kokošovce

.....

 (sťažovateľ)

Sťažnosť č.

Vybavuje/linka

Obec
Dátum

VEC

Odloženie sťažnosti – upovedomenie

Obci Dulova Ves bola dňa doručená Vaša sťažnosť vo
 veci

Po dôkladnom posúdení Vašej sťažnosti bolo zistené,
 že.....

Uviest' text príslušného ustanovenia:

- b) je z nej zrejmé, že vo veci, ktorá je predmetom sťažnosti, koná súd, prokuratúra alebo iný orgán činný v trestnom konaní,
 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 než päť rokov,
 e) ide o ďalšiu opakovanú sťažnosť podľa § 21 ods. 2,

Z uvedeného dôvodu obec Vašu sťažnosť odkladá v súlade s § 6 ods. 1 písm. b) – f) (uviest' príslušné písmeno vzťahujúce sa na uvedený dôvod) zákona NR SR č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov.

meno, priezvisko a podpis

Obec Dulova Ves, Dulova Ves 18, 082 52 Kokošovce

Orgán VS podľa príslušnosti na vybavenie

Z á p i s n i c a

o prešetrení sťažnosti

Predmet sťažnosti:

Orgán VS (v ktorom sa sťažnosť prešetrovala) :

Obdobie prešetrovania sťažnosti:

Preukázané zistenia:

.....

Dátum vyhotovenia zápisnice :

Mená, priezviská a podpisy zamestnancov, ktorí sťažnosť prešetrili :

.....

Meno, priezvisko a podpis vedúceho orgánu verejnej správy, v ktorom sa sťažnosť prešetrovala, alebo ním splnomocneného zástupcu :

.....

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,

Potvrdzujeme odovzdanie dokladov:

Potvrdzujeme prevzatie dokladov:

Sťažovateľ bol oboznámený s opatreniami

Prílohy:

Obec Dulova Ves, Dulova Ves 18, 082 52 Kokošovce

.....

 (sťažovateľ)

Sťažnosť č.

Vybavuje/linka

Obec
Dátum

VEC

Oznámenie výsledku prešetrenia sťažnosti

Dňa bola Obci Dulova Ves doručená Vaša sťažnosť, ktorou sa domáhate....., poukazujete./* na.....
 (opísať predmet sťažnosti)

Šetrením sťažnosti dňa bolo zistené, že Vaša sťažnosť je *neopodstatnená // opodstatnená./**

Odôvodnenie výsledku prešetrenia sťažnosti:

.....

(Uviest' konkrétne zistenia a súlad resp. nesúlad s príslušnými 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).) 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.)

meno, priezvisko a podpis

**/vybrať*