

Smernica o vybavovaní sťažností

Starosta a obecné zastupiteľstvo obce Čebovce podľa § 11 ods.1 zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach v znení neskorších právnych predpisov (ďalej len „zákon o sťažnostiach“) vydávajú túto

Smernicu
o vybavovaní sťažností na obecnom úrade obce Čebovce

Čl.1 Základné ustanovenia

- 1) Táto smernica upravuje postup pri podávaní, vybavovaní a kontrole vybavovania sťažností fyzických osôb alebo právnických osôb.
- 2) Podľa § 3 ods. 1 zákona o sťažnostiach 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.
- 3) Podľa § 3 ods. 2 zákona o sťažnostiach podanie sa posudzuje podľa obsahu.
- 4) Podanie označené ako sťažnosť a podľa § 4 ods. 1 alebo 2 zákona o sťažnostiach nie je sťažnosťou sa odloží, o čom kto podanie podal sa písomne upovedomí v zmysle § 4 ods. 3 zákona o sťažnostiach. Vzor upovedomenia o odložení podania je v prílohe č. 1 tejto smernice.
- 5) Na posúdenie či sťažnosť je podaná pri výkone prenesenej pôsobnosti štátnej správy na obec, alebo pri výkone samosprávnej pôsobnosti obce je príslušný starosta obce. Po posúdení sťažnosti zamestnanec obce, ktorý ju evidoval vloží sťažnosť do spisového obalu, ktorý je v prílohe č. 2 tejto smernice a postúpi ju na prešetrenie príslušnému zamestnancovi obce alebo starostovi (v prípade, že sťažnosť je podaná na úseku preneseného výkonu štátnej správy), alebo hlavnému kontrolórovi, alebo predsedovi komisie obecného zastupiteľstva (v prípade, že sťažnosť je podaná na úseku samosprávnej pôsobnosti obce) až po jej zaevidovaní v evidencii sťažností.

Čl.2 Podávanie a prijímanie sťažností

- 1) Podľa § 5 ods. 1 zákona o sťažnostiach sťažnosť musí byť písomná a možno ju podať v listinnej podobe alebo v elektronickej podobe. Sťažnosť musí obsahovať náležitosti stanovené v § 5 zákona o sťažnostiach.
- 2) Sťažnosti prijíma a eviduje v evidencii sťažností oddelene od evidencie ostatných písomností zamestnanec obce poverený starostom obce.
- 3) Ak sa na obecny úrad obce dostaví osoba, ktorej zdravotný stav bráni, aby si sťažnosť v listinnej podobe vyhotovila sama, za túto osobu ju vyhotoví zamestnanec obce. Povinnosť sťažovateľa uviesť náležitosti sťažnosti podľa odsekov 2 a 3 tým nie je dotknutá. Vzor záznamu o vyhotovení sťažnosti zamestnancom obce za osobu, ktorej zdravotný stav jej bráni vyhotoviť sťažnosť v listinnej podobe je v prílohe č. 3 tejto smernice.
- 4) Zamestnanec, ktorý prijme sťažnosť, vykoná nevyhnutné úkony na zabezpečenie dôkazov potrebných na jej objektívne prešetrenie.
- 5) Sťažnosť adresovaná starostovi, obecnému zastupiteľstvu a hlavnému kontrolórovi sa im doručí až po jej zaevidovaní v evidencii sťažností.

Čl.3 Vedenie evidencie sťažností

- 1) Poverený zamestnanec starostom obce vedie evidenciu sťažností za celý obecny úrad v evidencii sťažností, oddelene od evidencie ostatných písomností. Vzor evidencie sťažností je v prílohe č. 4 tejto smernice. Pri zápise sťažností do evidencie sa jednotlivé stĺpce vyplňajú podľa predtlaču, spôsobom uvedeným v prílohe č. 5 tejto smernice.
- 2) Jednotlivé listy evidencie sťažností sa číslojú v pravom hornom rohu. Na vnútornej strane čelnej dosky sa uvedie záznam: „Táto evidencia sťažností obsahuje **95** listov a je v užívaní od **1.1.2018**“. Pod záznamom sa uvedie titul, meno, priezvisko a podpis starostu. Záznam podpisuje starosta.
- 3) Na štítku z vonkajšej strany čelnej dosky evidencie sťažností sa vyznačí: „Evidencia sťažností obce Čebovce“.
- 4) Poradové číslo v evidencii sa vždy začína prvým pracovným dňom kalendárneho roku číslom jeden. Číslo spisu – sťažnosti pozostáva z poradového čísla z evidencie sťažností a roku. Sťažnosti sa zapisujú do evidencie denne a v poradí, v akom boli doručené. Evidencia sa vedie tak, aby priebežne poskytovala úplné, presné, časovo a vecne aktuálne údaje o evidovaných sťažnostiach.
- 5) Sťažnosť sa na prešetrenie pridružuje príslušnému zamestnancovi, starostovi, predsedovi komisie obecného zastupiteľstva až po jej zaevidovaní v evidencii sťažností.

Príslušná osoba na prešetrenie sťažnosti jej prevzatie potvrdí svojím podpisom v stĺpci č. 7 evidencie sťažností.

6) Zápisy do evidencie sťažností sa vykonávajú spôsobom, zabezpečujúcim trvalosť písma. Chybný zápis sa opraví tak, že sa prečiarkne a nahradí sa správnym zápisom. Ak dôjde k zápisu, ktorý nemal byť evidovaný v evidencii sťažností, celý riadok sa prečiarkne a v stĺpci č. 11 evidencie sa uvedie text „Zapísané omylom“. Pri každej oprave sa uvedie dátum a podpis zamestnanca, ktorý opravu urobil, pričom sa dbá, aby chybný zápis zostal čitateľný.

7) Evidencia sťažností sa každoročne uzatvára posledný pracovný deň kalendárneho roka tak, že sa posledný zápis celý výrazne podčiarkne, čím sa v danom roku ukončí pridelovanie čísel sťažností. Pod zvýraznenou čiarou sa uvedie zápis „Uzatvorené číslom.....“, pripojí sa dátum, odtlačok okrúhlej pečiatky s erbom obce a podpis starostu obce.

8) Hlavný kontrolór raz za tri mesiace vykoná kontrolu správnosti vedenia evidencie sťažností. O vykonanej kontrole uvedie v evidencii sťažností stručný záznam s dátumom a podpisom pod predtlačou strany evidencie sťažností a taktiež informuje starostu obce a obecné zastupiteľstvo.

Čl.4 Odloženie sťažnosti

1) Pri odložení sťažnosti podľa § 6 zákona o sťažnostiach vyhotoví zodpovedný zamestnanec záznam, ktorého vzor je v prílohe č. 6 tejto smernice.

2) Za vecnú správnosť odloženia sťažnosti zodpovedá ten, kto spracoval záznam o jej odložení.

3) O odložení sťažnosti a dôvodoch jej odloženia podľa § 6 ods. 1 písm. b), c), d), f) a g) zákona o sťažnostiach zodpovedný zamestnanec sťažovateľa písomne upovedomí v lehote podľa § 13 zákona o sťažnostiach. Vzor písomného upovedomenia je v prílohe č. 7 tejto smernice.

Čl.5 Príslušnosť na vybavenie sťažnosti

1) Podľa § 18 ods. 1 zákona o sťažnostiach prešetrovanie sťažnosti je jednou z foriem kontrolnej činnosti vykonávanej podľa tohto zákona, ktorou sa zisťuje skutočný stav veci a jeho súlad alebo rozpor so všeobecne záväznými právnymi predpismi.

2) Za obec je na vybavenie sťažnosti príslušný:

a) pri výkone prenesenej pôsobnosti štátnej správy na obec starosta alebo ním poverený zamestnanec,

b) pri výkone samosprávnej pôsobnosti obce hlavný kontrolór.

3) Na podpísanie vrátenia podania označeného ako sťažnosť, upovedomenia o odložení sťažnosti, postúpenia sťažnosti alebo oznámenia o postúpení sťažnosti, písomnej výzvy na

spoluprácu, oznámenia i prerušenie plynutia lehoty alebo písomnej žiadosti o súčinnosť je príslušný:

a) pri výkone prenesenej pôsobnosti štátnej správy na obec starosta alebo ním poverený zamestnanec,

b) pri výkone samosprávnej pôsobnosti obce hlavný kontrolór. V prípade prešetrovania sťažnosti komisiou obecného zastupiteľstva podpisuje jej predseda.

4) V prípade, že sťažnosť smeruje na:

a) starostu obce pri výkone štátnej správy je príslušný na vybavenie sťažnosti najbližší orgán štátnej správy, ktorému zákon zveril kontrolnú pôsobnosť v konkrétnej oblasti štátnej správy,

b) hlavného kontrolóra obce pri výkone samosprávnej pôsobnosti je príslušná na vybavenie sťažnosti komisia obecného zastupiteľstva obce,

c) zamestnanca obce pri výkone štátnej správy je príslušný na vybavenie sťažnosti starosta obce.

5) Obecné zastupiteľstvo zriadi z poslancov obecného zastupiteľstva trojčlennú komisiu na prešetrovanie a vybavovanie sťažností, ktorá si zo svojich členov zvolí predsedu komisie. Za komisiu navonok koná predseda komisie.

Čl.6

Zápisnica o prešetrení sťažnosti

1) Ten, kto sťažnosť prešetruje, vyhotoví zápisnicu o prešetrení sťažnosti, ktorá obsahuje náležitosti podľa § 19 zákona o sťažnostiach. Vzor zápisnice je v prílohe č. 8 tejto smernice.

2) Text zápisnice má byť stručný, výstižný a zrozumiteľný. Za preukázané zistenia sa považujú odôvodnené zistenia, vyplývajúce z vykonaného prešetrenia, ktoré potvrdzujú súlad alebo rozpor so všeobecne záväznými právnymi predpismi, alebo vnútornými predpismi obce. Preukázané zistenia musia vychádzať zo všeobecne záväzných právnych predpisov, alebo vnútorných predpisov obce a z podkladov, ktoré sú súčasťou spisu.

3) Ten, kto sťažnosť prešetroval, oboznámi starostu s výsledkom jej prešetrenia.

4) V prípade zistenia nedostatkov:

a) pri výkone prenesenej pôsobnosti štátnej správy na obec starosta určí osobu zodpovednú za zistené nedostatky, prijme opatrenia na odstránenie zistených nedostatkov a príčin ich vzniku,

b) pri výkone samosprávnej pôsobnosti obce hlavný kontrolór alebo predseda komisie obecného zastupiteľstva určí osobu zodpovednú za zistené nedostatky, prijme opatrenia na odstránenie zistených nedostatkov a príčin ich vzniku.

5) Ak sťažnosť alebo jej časť nie je možné prešetriť, ten, kto sťažnosť prešetruje to uvedie v zápisnici a oznámi to sťažovateľovi. Za nemožnosť prešetrenia sťažnosti alebo jej časti sa okrem iného považuje aj tvrdenie sťažovateľa proti tvrdeniu dotknutej osoby, ak niet inej skutočnosti, potvrdzujúcej pravdivosť niektorého z tvrdení. Vzor oznámenia o nemožnosti prešetrenia sťažnosti je v prílohe č. 9 tejto smernice.

6) Po podpísaní zápisnice sa zápisnica zakladá do spisu.

Čl.7

Oznámenie výsledku prešetrenia sťažnosti

- 1) Oznámením výsledku prešetrenia sťažnosti sťažovateľovi je ukončený proces prešetrovania sťažnosti. Pri vyhotovovaní písomného oznámenia o výsledku prešetrenia sťažnosti sa postupuje podľa § 20 zákona o sťažnostiach.
- 2) Výsledok prešetrenia sťažnosti oznamuje sťažovateľovi:
 - a) pri výkone prenesenej pôsobnosti štátnej správy na obec starosta,
 - b) pri výkone samosprávnej pôsobnosti obce hlavný kontrolór. V prípade, že sťažnosť smeruje proti hlavnému kontrolórovi výsledok prešetrenia sťažnosti oznamuje sťažovateľovi predseda komisie obecného zastupiteľstva.

Čl.8

Doručovanie

Korešpondencia, súvisiaca so sťažnosťou sa zasiela sťažovateľovi a iným osobám v takej podobe, v akej podobe (v listinnej alebo elektronickej) bola doručená obci.

Čl.9

Spolupráca sťažovateľa

Ten, kto sťažnosť prešetruje je oprávnený v nevyhnutnom rozsahu (§ 6 ods. 2 zákona o sťažnostiach) písomne vyzvať sťažovateľa na spoluprácu podľa § 16 ods. 2 zákona o sťažnostiach. Vzor výzvy na spoluprácu sťažovateľa je v prílohe č. 10 tejto smernice.

Čl. 10

Súčinnosť orgánov verejnej správy

- 1) Pri vybavovaní sťažnosti možno požiadať o súčinnosť orgány verejnej správy a s ich súhlasom aj iné osoby.
- 2) Pri požadovaní súčinnosti sa postupuje podľa § 17 zákona o sťažnostiach. Vzor žiadosti o súčinnosť je v prílohe č. 11 tejto smernice a vzor oznámenia o prerušení plynutia lehoty na vybavenie sťažnosti je v prílohe č. 12 tejto smernice.

Čl. 11

Opakovaná sťažnosť a ďalšia opakovaná sťažnosť

- 1) Na vybavenie opakovanej sťažnosti je príslušný:
 - a) pri výkone prenesenej pôsobnosti štátnej správy na obec najbližší orgán štátnej správy, ktorému zákon zveril kontrolnú pôsobnosť konkrétnej oblasti štátnej správy,
 - b) pri výkone samosprávnej pôsobnosti obce komisia obecného zastupiteľstva.

2) Pri vybavovaní opakovanej sťažnosti sa postupuje podľa § 21 zákona o sťažnostiach. Ten, kto vybavuje opakovanú sťažnosť, prekontroluje správnosť vybavenia predchádzajúcej sťažnosti, o čom vyhotoví záznam, ktorý následne založí do spisu. Pri vyhotovení záznamu sa postupuje podľa § 19 zákona o sťažnostiach. Vzor záznamu o prekontrolovaní správnosti vybavenia predchádzajúcej sťažnosti je v prílohe č. 13 tejto smernice a vzor oznámenia výsledku prekontrolovania správnosti vybavenia predchádzajúcej sťažnosti je v prílohe č. 14 tejto smernice.

Čl.12

Sťažnosť proti vybaveniu sťažnosti

- 1) Na vybavenie sťažnosti proti vybaveniu sťažnosti je príslušný:
 - a) pri výkone prenesenej pôsobnosti štátnej správy na obec najbližší orgán štátnej správy, ktorému zákon zveril kontrolnú pôsobnosť konkrétnej oblasti štátnej správy,
 - b) pri výkone samosprávnej pôsobnosti obce komisia obecného zastupiteľstva. Ak sťažnosť vybavila komisia obecného zastupiteľstva, podanie smerujúce proti vybaveniu takejto sťažnosti sa odloží podľa § 6 ods. 1 písm. f) zákona o sťažnostiach.
- 2) Pri vybavovaní sťažnosti proti opakovanej sťažnosti sa postupuje podľa § 22 a podľa § 11 ods. 1, 2 a 5 v spojení s § 12 zákona o sťažnostiach.
- 3) Zápisnica o prešetrení sťažnosti proti vybaveniu sťažnosti sa po jej prerokovaní založí do spisu.

Čl. 13

Kontrola vybavovania sťažnosti

- 1) Kontrolu vybavovania sťažnosti vykonáva:
 - a) pri výkone prenesenej pôsobnosti štátnej správy na obec starosta,
 - b) pri výkone samosprávnej pôsobnosti obce komisia obecného zastupiteľstva.
- 2) Pri kontrole vybavovania sťažnosti sa postupuje podľa § 23 zákona o sťažnostiach.

Čl. 14

Zodpovednosť

- 1) Za včasnosť, úplnosť a správnosť prešetrenia zodpovedá ten, kto sťažnosť prešetroval.
- 2) Za zákonnosť vybavenia sťažnosti zodpovedá ten, kto v napadnutom rozsahu sťažnosť vybavoval.
- 3) Za vecnú, formálnu a obsahovú správnosť evidencie sťažností zodpovedá ten, kto evidenciu sťažností spracoval.
- 4) Za vybavenie sťažnosti z vecného a odborného hľadiska, ako aj z hľadiska dodržania všeobecne záväzných právnych predpisov zodpovedá ten, kto spracoval zápisnicu o prešetrení sťažnosti alebo záznam o odložení sťažnosti.

Čl.15 Ukladanie spisového materiálu

- 1) Spisový materiál musí obsahovať žurnalizáciu a osoba, ktorá sťažnosť prešetruje ju robí priebežne, aby poskytla prehľad, čo sa v ktorom štádiu konania v spise nachádza, kedy, od koho a aká písomnosť sa do spisu zakladá.
- 2) Vybavená sťažnosť sa zakladá do spisového obalu, ktorý tvorí neoddeliteľnú súčasť spisu. Vzor spisového obalu je uvedený v prílohe č. 2 tejto smernice. Spisový obal na prednej strane obsahuje najmä číslo sťažnosti, ukladací znak, skartačný znak, podľa registrátorneho poriadku obce a predmet sťažnosti.
- 3) Do spisového obalu sa vloží príloha č. 15 tejto smernice, ktorá obsahuje najmä dátum otvorenia spisu, dátum uzatvorenia spisu, dátum začatia plynutia lehoty, časové obdobia prerušenia plynutia lehoty, meno a priezvisko prešetrojúceho sťažnosť.
- 4) Do spisového obalu sa vloží záznam o kontrole spisu, ktorého vzor je v prílohe č. 16 tejto smernice.
- 5) Sťažnosť sa po prešetrení a vybavení bez zbytočného odkladu uloží do archívu obce.
- 6) Za riadne usporiadanie spisového materiálu zodpovedá ten, kto sťažnosť prešetroval.

Čl. 16 Vyraďovanie sťažností

Vyraďovanie sťažností vykonáva zamestnanec, ktorý zabezpečuje úlohy, vyplývajúce z registrátorneho poriadku obce.

Čl.17 Záverečné ustanovenia

- 1) Túto smernicu schválil starosta obce Čebovce, dňa 23.11.2017 a obecné zastupiteľstvo obce Čebovce schválilo uznesením č. 25/2017 dňa 23.11.2017

Čl.18 Účinnosť

Táto smernica nadobúda účinnosť 1. januára 2018.



starosta obce
Henrik Tóth