

Smernica č. 17 - 2018 o vybavovaní sťažností v obci Dubová

Čl.1

Základné ustanovenia

1. Táto smernica upravuje niektoré podrobnosti postupu pri podávaní, vybavovaní a kontrole vybavovania sťažností fyzických a právnických osôb v zmysle ustanovenia § 1 ods. 1 zákona č. 9/2010 Z.z. o sťažnostiach v platnom znení (ďalej len „zákon“) v podmienkach obce Dubová (ďalej len „obec“).

2. Na účely tejto smernice sa rozumie:

- a) vybavovaním sťažnosti prijímanie, evidenciu, prešetrovanie a vybavenie sťažnosti,
- b) vybavením sťažnosti vrátenie, odloženie sťažnosti, oznámenie výsledku prešetrenia sťažnosti alebo oznámenie výsledku prekontrolovania správnosti vybavenia predchádzajúcej sťažnosti.

Čl. 2

Charakteristika sťažností

1. Každé podanie sa posudzuje podľa obsahu¹.

2. Sťažnosťou je² podanie fyzickej alebo právnickej osoby, ktorým:

a/ sa domáha ochrany svojich práv alebo právom chránených záujmov, o ktorých sa domnieva, že boli porušené činnosťou alebo nečinnosťou orgánu verejnej správy.

b/ poukazuje na konkrétne nedostatky, najmä na porušenie právnych predpisov, ktorých odstránenie je v pôsobnosti orgánu verejnej správy.

3. Ak je podľa obsahu iba časť podania sťažnosťou, prešetrí sa iba v tomto rozsahu. Ak sa sťažnosť skladá z viacerých samostatných častí, prešetruje sa každá z nich. Ak nemožno sťažnosť alebo jej časť prešetriť, obec túto skutočnosť uvedie v zápisnici o prešetrení sťažnosti a oznámi to sťažovateľovi.³

4. Sťažnosťou nie je podanie⁴, ktoré:

a) má charakter dopytu, vyjadrenia, názoru, žiadosti, podnetu alebo návrhu,

b) poukazuje na konkrétne nedostatky v činnosti orgánu verejnej správy, ktorých odstránenie alebo vybavenie je upravené osobitným predpisom,

c) je sťažnosťou podľa osobitného predpisu,

d) smeruje proti rozhodnutiu orgánu verejnej správy vydanému v konaní podľa osobitného predpisu,

e) smeruje proti záverom kontroly, auditu, dohľadu, dozoru alebo inšpekcie podľa osobitného predpisu, alebo

f) obsahuje utajované skutočnosti alebo z obsahu ktorého je zrejmé, že jeho vybavením ako sťažnosti by došlo k ohrozeniu utajovaných skutočností podľa osobitného predpisu.

5. Sťažnosťou 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

¹ §3 ods. 2 zákona

² §3 ods. 1 zákona

³ §18 ods. 2 zákona

⁴ §4 ods. 1 zákona

Čl. 3. Podávanie a prijímanie sťažností

1. Sťažnosť musí byť písomná a možno ju podať v listinnej podobe alebo v elektronickej podobe.

Sťažnosti prijímajú pracovníci obecného úradu (ďalej OcÚ).

2. Sťažnosť musí byť čitateľná a zrozumiteľná. Musí z nej byť jednoznačné proti komu smeruje, na aké nedostatky poukazuje a čoho sa sťažovateľ domáha. Sťažnosť musí obsahovať:⁵

- 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)

- byť sťažovateľom podpísaná

- v prípade elektronického podania aj adresu sťažovateľa na takéto doručovanie.

3. Sťažnosť podaná v elektronickej podobe musí byť sťažovateľom autorizovaná podľa osobitného predpisu;—to neplatí, ak sťažnosť bola odoslaná prostredníctvom prístupového miesta, ktoré vyžaduje úspešnú autentifikáciu sťažovateľa. Ak sťažnosť podaná v elektronickej podobe nie je autorizovaná podľa osobitného predpisu ani odoslaná prostredníctvom prístupového miesta, ktoré vyžaduje úspešnú autentifikáciu sťažovateľa, sťažovateľ ju musí do piatich pracovných dní od jej podania potvrdiť, a to vlastnoručným podpisom, jej autorizáciou podľa osobitného predpisu alebo jej odoslaním prostredníctvom prístupového miesta, ktoré vyžaduje úspešnú autentifikáciu sťažovateľa, inak sa sťažnosť odloží. O odložení sťažnosti a dôvodoch jej odloženia orgán verejnej správy písomne upovedomí sťažovateľa do 15 pracovných dní od odloženia. Sťažovateľom sa rozumie aj osoba oprávnená konať v mene právnickej osoby. 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, orgán verejnej správy sťažnosť podanú v elektronickej podobe odloží.

4. Ak sa sťažovateľ dostaví osobne podať sťažnosť, ktorú nemá vyhotovenú písomne, obec sťažovateľa prijme a umožní mu, aby si sťažnosť v listinnej podobe vyhotovil. Ak sa dostaví osoba, ktorej zdravotný stav bráni, aby si sťažnosť v listinnej podobe vyhotovila sama, za túto osobu ju vyhotoví poverený zamestnanec OcÚ.

5. Písomnosti súvisiace s vybavovaním sťažnosti, ktorú podalo viac sťažovateľov spoločne a nie je v nej určené, komu z nich sa majú doručovať, obec zašle sťažovateľovi, ktorý ako prvý uvádza údaje podľa ods. 2 tohto článku smernice. Ak si sťažovateľ zvolí zástupcu, ktorý v jeho mene podáva sťažnosť, súčasťou sťažnosti musí byť písomné splnomocnenie s osvedčeným podpisom—(ďalej len „splnomocnenie“) zastupovať sťažovateľa pri podaní sťažnosti a pri úkonoch súvisiacich s vybavovaním sťažnosti.

6. Sťažnosť adresovaná zamestnancovi obce alebo vedúcemu zamestnancovi obce, prípadne starostovi obce, sa považuje za sťažnosť podanú obci⁶.

⁵ §5 ods. 2 zákona

⁶§5 ods.10 zákona

7. Obec je povinná sťažnosť prijať⁷. Prijatú sťažnosť, na ktorej vybavenie nie je príslušná, postúpi najneskôr do 10 pracovných dní od doručenia orgánu verejnej správy príslušnému na jej vybavenie a zároveň o tom upovedomí sťažovateľa. Obec nepostúpi sťažnosť, v ktorej sťažovateľ požiadal o utajenie totožnosti podľa § 8 zákona.

Čl. 4

Evidencia sťažností

1. Centrálna evidencia prijatých sťažností⁸ (ďalej len evidencia) sa vedie v podateľni OcÚ tak, že k príslušnému podaniu bude priradené registratúrne číslo v evidencii spisov a po posúdení, že sa jedná o sťažnosť sa táto presunie do evidencie sťažností oddelene od evidencie ostatných písomností.

2. Vzor evidencie tvorí prílohu č. 1 tejto smernice.

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

4. Obec na požiadanie ústredného orgánu štátnej správy pre kontrolu vybavovania sťažností predloží ročnú správu o vybavovaní sťažností v ním stanovenom termíne a štruktúre. **Čl. 5.**

Odloženie sťažnosti

1. Obec ako orgán verejnej správy sťažnosť odloží⁹, ak

a) neobsahuje náležitosti stanovené zákonom,

b) je z nej zrejmé, že vo veci, ktorá je predmetom sťažnosti, konal alebo koná súd, prokuratúra alebo iný orgán činný v trestnom konaní, alebo iný orgán verejnej správy,

c) zistí, že sťažnosť sa týka inej osoby, než ktorá ju podala a nie je priložené splnomocnenie

d) od udalosti, ktorej sa predmet sťažnosti týka, uplynulo v deň jej doručenia viac ako 5 rokov,

e) ide o ďalšiu opakovanú sťažnosť podľa zákona

f) ide o sťažnosť proti vybaveniu sťažnosti podľa zákona

g) ide o ďalšiu sťažnosť proti vybavovaniu sťažnosti podľa zákona

g) mu bola zaslaná na vedomie, alebo

h) sťažovateľ neposkytol spoluprácu podľa zákona, alebo ak spoluprácu neposkytol v lehote stanovenej zákonom i) sťažovateľ neudelil súhlas na uvedenie potrebného údajov o svojej osobe v prípade utajenia totožnosti sťažovateľa.

2. Obec odloží sťažnosť, ktorú sťažovateľ pred jej vybavením písomne vezme späť alebo ak sťažovateľ písomne obci pred vybavením sťažnosti oznámi, že na jej vybavení netrvá.

3. O odložení sťažnosti a dôvodoch jej odloženia podľa ods. 1 písm. b), c), d), f) a g) tohto článku smernice obec sťažovateľa písomne upovedomí v lehote podľa článku 9 tejto smernice.

Čl. 6

Príslušnosť na vybavenie sťažností

1. Sťažnosti vybavuje¹⁰ starosta obce, príslušná komisia obecného zastupiteľstva a vedúci zamestnanci organizačných zložiek obce¹¹.

2. Na vybavenie sťažnosti proti samosprávnej činnosti¹² starostu obce, poslanca obecného zastupiteľstva, zástupcu starostu obce a hlavného kontrolóra obce je príslušná Komisia na ochranu verejného poriadku zriadená obecným zastupiteľstvom.

⁷ § 9 zákona

⁸ § 10 zákona

⁹ § 6 ods. 1 zákona

¹⁰ § 11 ods. 1 zákona

¹¹ podľa Štatútu obce

¹² § 11 ods. 1 v nadväznosti na § 11 ods. 5

3. Príslušnosť k vybaveniu sťažnosti¹³

Komisia na ochranu verejného poriadku

- proti činnosti starostu
- proti činnosti hlavného kontrolóra
- proti činnosti poslanca

Starosta obce

- proti činnosti zamestnanca OcÚ
- proti činnosti vedúceho zamestnanca organizačnej zložky obce

Vedúci zamestnanec organizačnej zložky obce

- proti činnosti zamestnanca obce, pracujúceho v organizačnej zložke

4. Sťažnosť prideli na vybavenie na základe vyššie uvedených článkov tejto smernice pracovník OcÚ, ktorý vedie evidenciu sťažností.

5. Ak vznikne spor o tom, ktorý z orgánov obce je príslušný na vybavenie sťažnosti, obec požiada do desiatich pracovných dní odo dňa vzniku sporu príslušný orgán o rozhodnutie sporu. Lehota na vybavenie sťažnosti v čase od odoslania sťažnosti orgánu príslušnému na rozhodnutie sporu o príslušnosť do doručenia rozhodnutia o spore neplynie. O vzniku sporu a neplynutí lehoty sťažovateľa písomne upovedomí obec. Spor o príslušnosť na vybavenie sťažnosti medzi orgánmi verejnej správy rozhoduje ich najbližší spoločný nadriadený orgán.

Čl.9

Lehota na vybavenie sťažnosti

1. Ten komu bola sťažnosť pridelená je povinný vybaviť sťažnosť v lehote do 60 pracovných dní. Lehota začína plynúť prvým pracovným dňom nasledujúcim po dni doručenia sťažnosti orgánu príslušnému na jej vybavenie.

2. Ak je sťažnosť náročná na prešetrenie, lehota môže byť obcou predĺžená pred jej uplynutím o 30 pracovných dní. Lehotu nemôže predĺžiť splnomocnený zástupca, ktorý sťažnosť prešetruje. Predĺženie lehoty sa sťažovateľovi oznámi bezodkladne, písomne, s uvedením dôvodu, prečo je predĺženie nevyhnutné.

Čl.10

Postup pri vybavovaní a prešetrení sťažnosti

Oboznamovanie s obsahom sťažnosti a spolupráca sťažovateľa

1. Ten, kto sťažnosť prešetruje je:

a) 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.

b) Oprávnený v nevyhnutnom rozsahu písomne vyzvať sťažovateľa na spoluprácu s určením spôsobu jej poskytnutia a s poučením, že v prípade neposkytnutia spolupráce alebo jej neposkytnutia v stanovenej lehote, sťažnosť odloží.

3. Lehota na poskytnutie spolupráce sťažovateľa je 10 pracovných dní od doručenia písomnej výzvy sťažovateľovi. V čase od odoslania výzvy na poskytnutie spolupráce do jej poskytnutia lehota na vybavenie sťažnosti neplynie.

4. Sťažovateľ môže v odôvodnených prípadoch, ak preukáže, že lehota na poskytnutie spolupráce nie je dostatočná, písomne požiadať o jej primerané predĺženie. Obec môže

¹³ podľa čl.6 ods. 2 tejto smernice

sťažovateľovi určiť novú lehotu na poskytnutie spolupráce.

Súčinnosť orgánov verejnej správy¹⁴

1. Orgán verejnej správy je povinný poskytnúť obci príslušnej na vybavenie sťažnosti doklady, iné písomnosti, vyjadrenia, informácie, údaje potrebné na vybavovanie sťažnosti, ako aj ďalšiu nevyhnutnú súčinnosť, ak osobitný predpis neustanovuje inak.
 2. Orgán verejnej správy poskytne súčinnosť najneskôr do 10 pracovných dní od doručenia žiadosti o súčinnosť. V čase od odoslania žiadosti o poskytnutie súčinnosti do jej poskytnutia lehota na vybavenie sťažnosti neplynie. Prerušenie plynutia lehoty orgán verejnej správy písomne oznámi sťažovateľovi.
 3. Pri vybavovaní sťažnosti možno požadovať súčinnosť aj od iných osôb s ich súhlasom, ak osobitný predpis neustanovuje inak. Iné osoby poskytnú súčinnosť najneskôr do desiatich pracovných dní od doručenia žiadosti o súčinnosť.
- 4V prípade neposkytnutia súčinnosti orgánom verejnej správy mu môže obec uložiť poriadkovú pokutu v zmysle ustanovenia § 24 zákona.

Prešetrovanie sťažnosti¹⁵

1. Prešetrovaním sťažnosti sa zisťuje skutočný stav veci a jeho súlad alebo rozpor so všeobecne záväznými právnymi predpismi.
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, 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, táto skutočnosť sa 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. Vzor zápisnice o prešetrení sťažnosti tvorí príloha č. 2 smernice.
4. V prípade potvrdenia nedostatkov uvedených v sťažnosti je povinnosťou vedúceho orgánu
 1. určiť osobu zodpovednú za zistené nedostatky,
 2. prijať opatrenia na odstránenie zistených nedostatkov a príčin ich vzniku,
 3. predložiť prijaté opatrenia prešetrujúcemu orgánu,
 4. predložiť prešetrujúcemu orgánu 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.

Oznámenie výsledku prešetrovania sťažnosti¹⁶

1. Sťažnosť je vybavená odoslaním písomného oznámenia o výsledku jej prešetrovania (vzor tvorí príloha č. 3 smernice).
2. Výsledok prešetrovania sťažnosti oznámi sťažovateľovi pracovník OcÚ. V oznámení sa uvedie, či je sťažnosť opodstatnená alebo neopodstatnená. Oznámenie musí obsahovať odôvodnenie výsledku prešetrovania sťažnosti, ktoré vychádza zo zápisnice. Ak je sťažnosť opodstatnená, v oznámení sa uvedú uložené povinnosti na odstránenie zistených nedostatkov.

¹⁴ §17 zákona

¹⁵ §18 zákona

¹⁶ §20 zákona

Čl.11

Opakovaná sťažnosť a ďalšia opakovaná sťažnosť¹⁷

Opakovaná sťažnosť a ďalšia opakovaná sťažnosť je sťažnosť toho istého sťažovateľa, v tej istej veci, ak v nej neuvádza nové skutočnosti. Obec prekontroluje správnosť vybavenia predchádzajúcej sťažnosti, o čom vyhotoví záznam. Opakovaná sťažnosť sa vybavuje v lehote do 60 pracovných dní. Ak bola predchádzajúca sťažnosť vybavená správne, táto skutočnosť sa oznámi sťažovateľovi s odôvodnením a poučením, že ďalšie opakované sťažnosti odloží. Ak sa prekontrolovaním vybavenia predchádzajúcej sťažnosti zistí, že nebola vybavená správne, obec opakovanú sťažnosť prešetrí a vybaví. Sťažnosť iného sťažovateľa v tej istej veci, ktorá bola vybavená sa neprešetruje. Výsledok jej prešetrovania sa oznámi sťažovateľovi. Ďalšia opakovaná sťažnosť je sťažnosť toho istého sťažovateľa podaná po opakovanej sťažnosti v tej istej veci, ak v nej sťažovateľ neuvádza nové skutočnosti. Správnosť vybavenia opakovanej sťažnosti obec opätovne neprekontroluje a ďalšiu opakovanú sťažnosť odloží, o čom sťažovateľa neupovedomí.

Čl.12

Sťažnosť proti vybavovaniu sťažnosti

Sťažnosť, v ktorej sťažovateľ vyjadruje nesúhlas s vybavovaním svojej predchádzajúcej sťažnosti je novou sťažnosťou proti postupu orgánu verejnej správy pri vybavovaní sťažnosti. Sťažnosť proti postupu obce pri vybavovaní sťažnosti nie je opakovanou sťažnosťou, a to ani vtedy, ak v nej sťažovateľ opakuje skutočnosti z predchádzajúcej sťažnosti. Sťažnosť proti vybavovaniu sťažnosti, prešetruje starosta alebo ním splnomocnená osoba v lehote do 60 pracovných dní.

Čl.17

Kontrola vybavovania sťažností

Hlavný kontrolór vykonáva kontrolu vybavovania sťažností a kontrolu plnenia uložených povinností a prijatých opatrení na odstránenie nedostatkov. Hlavný kontrolór predkladá obecnému zastupiteľstvu obce raz ročne informáciu o vybavovaní sťažností.

Čl. 18

Záverečné ustanovenia

1/ Vo veciach neupravených touto smernicou platia ustanovenia zákona č. 9/2010 Z.z. o sťažnostiach v platnom znení a starosta, zamestnanci OcÚ, každý člen prešetrojúceho orgánu a každý vedúci zamestnanec obce je povinný sa pri prešetrovaní a vybavovaní sťažnosti riadiť zákonom a touto smernicou.

2/Súčasťou tejto smernice sú odporúčané vzory písomností uvedené v prílohe .

3/Táto smernica bola schválená 31.1.2018 , čím nadobúda účinnosť a ruší sa smernica č. 9-2010.

starosta obce Dubová
Ľudovít Ružička

¹⁷ §21 zákona

prílohy:

1. vzor listu centrálnej evidencie sťažností
 2. zápisnica o prešetrení sťažnosti
 3. oznámenie o výsledku prešetrenia sťažnosti
- ďalšie pomocné prílohy:
4. spisový obal sťažnosti
 5. výzva na spoluprácu sťažovateľovi
 6. žiadosť o spoluprácu inému orgánu VS
 7. upovedomenie o odložení sťažnosti
 8. záznam o odložení sťažnosti
 9. postúpenie sťažnosti príslušnému orgánu VS
 10. (len pre vnútornú potrebu) sumár lehôt zo zákona a zjednodušený sumár postupov