

**Zásady postupu**  
**pri vybavovaní sťažností v podmienkach**  
**Obce DULOV**

Obecné zastupiteľstvo Obce Dulov v súlade s § 11 ods. 4 zákona č. 369/1990 Z. z. o obecnom zriadení v znení neskorších predpisov a na základe § 11 ods. 1 a § 26 ods. 3 zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach

v y d á v a   t i e t o

## **Zásady postupu**

### **pri vybavovaní sťažností v podmienkach**

### **Obce Dulov**

#### **Článok 1**

#### **Úvodné ustanovenia**

Tieto zásady upravujú postup pri podávaní, prijímaní, evidovaní, prešetrovaní, vybavovaní sťažností, príslušnosť pri prešetrovaní, písomnom oznamovaní výsledku prešetrenia sťažnosti a pri kontrole vybavovania sťažností v Obci Dulov (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).

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).

**4. Prešetrením 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.

**5. Odloženie sťažnosti** – sa vykoná v prípadoch uvedených v § 5 ods. 6 a 7 a v § 6 zákona o sťažnostiach.

**6. Vybavenie sťažnosti** - odoslanie písomného oznámenia výsledku jej prešetrenia sťažovateľovi s uvedením, či je sťažnosť opodstatnená alebo neopodstatnená.

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

**8. 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 stredisko registratúry obecného úradu.
4. Prijímanie ústnych sťažností podľa zákona o sťažnostiach zabezpečujú pracovníci obecného úradu.
5. Pri podaní ústnej sťažnosti sa vyhotoví záznam (príloha č. 1 týchto zásad). Postup je uvedený v zákone o sťažnostiach § 5 ods. 4 - 6.
6. Všetky doručené sťažnosti sa evidujú oddelene od evidencie ostatných písomností v **centrálnej evidencii sťažností obce**, ktorú vedie stredisko registratúry, pričom musí obsahovať najmä údaje podľa § 10 zákona o sťažnostiach.
7. Osoba (*vedúci orgánu VS, zamestnanec obce*), ktorej bola doručená zásielka na meno ak zistí, že písomnosť má charakter sťažnosti, je povinná ju dať zaevidovať do centrálnej evidencie sťažností.

### **Článok 4**

#### **Príslušnosť na prešetrovanie a vybavovanie sťažností**

1. Sťažnosť prešetruje a vybavuje proti:
  - a) zamestnancovi obce jeho vedúci zamestnanec,
  - b) vedúcemu zamestnancovi obce starosta obce,
  - c) starostovi obce – v prípadoch týkajúcich sa preneseného výkonu štátnej správy najbližší orgán štátnej správy (spravidla odvolací orgán) s kontrolnou právomocou, ak taký nie je, ústredný orgán štátnej správy pre kontrolu vybavovania sťažností – Úrad vlády SR. - v prípadoch samosprávy komisia obecného zastupiteľstva (§ 15 zák.č. 369/1990 Zb.),

- d) zamestnancovi v školstve (riadiateľovi MŠ, ZŠ) - starosta obce v súčinnosti so Štátnou školskou inšpekciou a Krajským školským úradom
  - e) hlavnému kontrolórovi mesta komisia obecného zastupiteľstva,
  - f) poslancovi obecného zastupiteľstva - komisia obecného zastupiteľstva v prípade samosprávy - najbližší orgán štátnej správy s kontrolnou právomocou – prenesený výkon št. správy, ak taký nie je ústredný orgán štátnej správy – Úrad vlády SR,
  - g) nečinnosti, porušení právnych predpisov, ktorých odstránenie je v pôsobnosti obecného zastupiteľstva - komisia obecného zastupiteľstva.
2. 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. Komisiu navonok zastupuje predseda komisie, ktorého si zvolí komisia zo svojich radov.
2. Komisia sa schádza tak, aby boli dodržané zákonné lehoty pre vybavovanie sťažností. Komisiu zvoláva predseda komisie.
3. 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 nesprístupňujú (§ 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
  - zamestnanec obce, ak sa zúčastnil na činnosti, ktorá je predmetom sťažnosti,
  - zamestnanec iného orgánu verejnej správy a osoba, ak sa zúčastnila na činnosti, ktorá je predmetom sťažnosti,
  - 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 (príloha č. 2 týchto zásad).
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 zmariť. 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 (príloha č. 3 týchto zásad) 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 prešetrovanie 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 prešetrovanie 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 sťažnosti proti činnosti starostu, rozhoduje o predložení lehoty komisia OZ.
17. Osoba príslušná na vybavenie sťažnosti odošle písomné oznámenie výsledku jej prešetrovania 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**

1. Tieto zásady nadobúdajú účinnosť dňom schválenia na obecnom zastupiteľstve.

Zásady boli schválené na zasadnutí Obecného zastupiteľstva Obce Dulov dňa 13. Septembra 2010 uznesením č. 14/2010.

Antonia Kandaliková  
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