

**ZÁSADY
POSTUPU PRI VYBAVOVANÍ SŤAŽNOSTÍ
V PODMIENKACH**

OBCE LIPTOVSKÁ OSADA

JÚL 2010

Obecné zastupiteľstvo OBCE LIPTOVSKÁ OSADA 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

**ZÁSADY
POSTUPU PRI VYBAVOVANÍ SŤAŽNOSTÍ
V PODMIENKACH
OBCE LIPTOVSKÁ OSADA**

**Článok 1
Úvodné ustanovenia**

Tieto zásady upravujú postup pri podávaní, prijímaní, evidovaní, prešetrovaní, vybavovaní sťažností, príslušnosť pri prešetrovaní, písomnom oznamovaní výsledku prešetrenia sťažností a pri kontrole vybavovania sťažností v OBCI LIPTOVSKÁ OSADA (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 ustanovení § 5 ods. 2 a 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, zák.č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a pod.),
- c) je sťažnosťou podľa osobitného predpisu (napr. zák.č. 511/1992 Zb. o správe daní a poplatkov, zák.č. 233/1995 Z.z. o súdnych exekútoroch a exekučnej činnosti a pod.),
- d) smeruje proti rozhodnutiu obce alebo iného orgánu verejnej správy, ktoré bolo vydané v konaní podľa iného právneho predpisu (napr. zák.č. 71/1967 Zb. o správnom konaní, zák.č. 511/1992 Zb. o správe daní).

Sťažnosťou podľa zákona o sťažnostiach **nie je ani podanie**

- a) orgánu verejnej správy, v ktorom upozorňuje na nedostatky v činnosti iného orgánu VS,
- b) osoby poverenej súdom na výkon verejnej moci (exekútorov, notárov).

4) **Prešetrovaním sťažnosti** - zisťuje sa 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** – vykoná sa v prípadoch uvedených v § 5 ods. 6 a 7 a v § 6 zákona o sťažnostiach.

6) **Vybavenie sťažnosti** – odoslanie písomného oznámenia výsledku jej prešetrovania 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 odložení 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, ktorá ich postúpi centrálnej evidencii sťažností obce.

4) Prijímanie ústnych sťažností podľa zákona o sťažnostiach zabezpečuje hlavný kontrolór obce. Pri podaní ústnej sťažnosti sa vyhotoví záznam (príloha č. 1 zásad). Postup je uvedený v § 5 ods. 4 – 6 zákona o sťažnostiach.

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

6) 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) Sťažnosti pri prenesenom výkone štátnej správy:
 - a) proti starostovi prešetruje a vybavuje 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, proti
 - c) **hlavný kontrolór** – 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 3 členov a 1 náhradníka len z radov poslancov. Komisiu navonok zastupuje predseda komisie, ktorého si zvolí komisia zo svojich radov.

- 2) Ak je podaná sťažnosť proti niektorému z členov komisie, nastupuje na jeho miesto 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 a § 8 ods. 3 zákona o sťažnostiach,
- postúpi - § 3 ods. 3 písm. b) a § 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:

- a) zamestnanec obce, ak sa zúčastnil na činnosti, ktorá je predmetom sťažnosti,
- b) zamestnanec iného orgánu VS 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 (príloha č. 2 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 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 prešetrenie sťažnosti to uvedie v zápisnici o prešetrovaní sťažnosti a oznámi sťažovateľovi.

13) Osoba príslušná na vybavenie sťažnosti vyhotoví zápisnicu o prešetrovaní sťažnosti (príloha č. 6 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 zásad). O odložení

upovedomí sťažovateľa, a to v prípadoch uvedených v § 6 ods. 4 zákona o sťažnostiach (príloha č. 5 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 na vybavenie sťažnosti podľa § 13 ods. 2 zákona o sťažnostiach rozhoduje starosta obce. V prípadoch sťažnosti proti činnosti starostu, rozhoduje o predĺžení lehoty komisia OZ.

17) Osoba príslušná na vybavenie sťažnosti odošle písomné oznámenie výsledku jej prešetrenia sťažovateľovi (príloha č. 7 zásad).

Článok 7 **Kontrola vybavovania sťažností**

1) Kontrolu vybavovania sťažností v obci vykonáva v súlade s ustanovením § 18d ods. 1 zákona č. 369/1990 Zb. 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) Zásady boli schválené na zasadnutí Obecného zastupiteľstva OBCE LIPTOVSKÁ OSADA dňa 19.8. 2010 uznesením č.: 68/2010

2) Tieto zásady nadobúdajú účinnosť dňom schválenia v obecnom zastupiteľstve, t.j. 19.8.2010.

Ing. Róbert Kuzma
starosta obce

Prílohy:

- Príloha č. 1: Písomný záznam o ústnej sťažnosti
- Príloha č. 2: Postúpenie sťažnosti inému orgánu VS
- Príloha č. 3: Výzva sťažovateľovi na spoluprácu a doplnenie informácií
- Príloha č. 4: Záznam o odložení
- Príloha č. 5: Upovedomenie sťažovateľa o odložení
- Príloha č. 6: Zápisnica o prešetrení sťažnosti
- Príloha č. 7: Oznámenie výsledku prešetrenia sťažnosti sťažovateľovi
- Príloha č. 8: Centrálna evidencia sťažností - vzor

OBEC LIPTOVSKÁ OSADA, 034 73 Liptovská
Osada , okres Ružomberok

SŤAŽNOSŤ ČÍSLO:/.....

S P I S O V Ý O B A L

VEC:

Sťažnosť vo veci

Sťažovateľ:

Postúpené od:

Opakovaná sťažnosť: **ÁNO – NIE**

Dátum evidencie:

Vybavuje:

INFORMÁCIE O SŤAŽNOSTI

Predmet podania:

Sťažnosť smeruje proti:

Postúpené na prešetrenie:

S termínom do:

Termín predĺženia:

Opodstatnenosť: **ÁNO – NIE**

Dátum oznámenia o vybavení:

Prijaté opatrenia:

S termínom do:

OBEC LIPTOVSKÁ OSADA, 034 73 Liptovská
Osada , okres Ružomberok

Z Á Z N A M
o ústnej sťažnosti

SŤAŽOVATEĽ:

FO:
Meno/priezvisko/adresa trvalého (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 o hod.

Záznam vyhotovil:
Meno a priezvisko zamestnanca

Zamestnanci, prítomní pri ústnom podaní sťažnosti:

.....
Meno a priezvisko

.....
podpis sťažovateľa

Poznámka:

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

OBEC LIPTOVSKÁ OSADA, 034 73 Liptovská
Osada , okres Ružomberok

.....

.....

(orgán verejnej správy)

Sťažnosť č.:

Vybavuje/linka:

L. Osada, dňa:

VEC:

Sťažnosť – postúpenie

Dňa bola Obci L. OSADA doručená sťažnosť
(uviesť 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

Ing. Róbert Kuzma
starosta obce

Prílohy:

Na vedomie:
(sťažovateľ)

Telefón	Fax	E-mail	IČO
044/4396204	044/4396241	Losada@stonline.sk	00 315 401

**OBEC LIPTOVSKÁ OSADA, 034 73 Liptovská
Osada , okres Ružomberok**

.....

.....

(sťažovateľ)

Sťažnosť č.:

Vybavuje/linka:

L. Osada dňa:

VEC:

Sťažnosť – výzva na spoluprácu

Obci L. Osada 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.

Ing. Róbert Kuzma
starosta obce

Telefón
044/4396204

Fax
044/4396241

E-mail
losada@stonline.sk

IČO
00 315 401

OBEC LIPTOVSKÁ OSADA, 034 73 Liptovská
Osada , okres Ružomberok

Sťažnosť č.:

L. Osada dňa

ZÁZNAM
o odložení sťažnosti

Obec L. Osada – komisia obecného zastupiteľstva, hlavný kontrolór obce, podľa § 6 ods. 1 písm. a) – h) zákona č. 9/2010 o sťažnostiach

odkladá

sťažnosť

proti

sťažovateľa

vo veci

z dôvodu, že predmetná sťažnosť

Uviest' 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,
- h) sťažovateľ neposkytol spoluprácu podľa § 16 ods. 1, alebo ak spoluprácu neposkytol v lehote podľa § 16 ods. 2.

Zapísal:

(meno, priezvisko, podpis)

OBEC LIPTOVSKÁ OSADA, 034 73 Liptovská
Osada , okres Ružomberok

.....
.....
(sťažovateľ)

Sťažnosť č.:

Vybavuje/linka:

L. Osada dňa:

VEC:

Odloženie sťažnosti - upovedomenie

Obci L. Osada 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
- 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,
- f) ide o sťažnosť proti vybaveniu sťažnosti podľa § 22 ods. 3.

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

Ing. Róbert Kuzma
starosta obce

Telefón
044/4396204

Fax
044/4396241

E-mail
Losada@stonline.sk

IČO
00 315 401

OBEC LIPTOVSKÁ OSADA, 034 73 Liptovská
Osada , okres Ružomberok
Hlavný kontrolór obce

Z Á P I S N I C A
o prešetrení sťažnosti

Predmet sťažnosti:

Orgán VS:

Obdobie prešetrovania sťažnosti:

Preukázané zistenia:

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

Dátum vyhotovenia zápisnice:

Mená, priezviská a podpisy zamestnancov, ktorí sťažnosť prešetrili:

.....

Meno, priezvisko a podpis vedúceho orgánu VS, v ktorom sa sťažnosť prešetrovala alebo ním splnomocneného zástupcu, v prípade zistenia nedostatkov v lehote určenej orgánom VS, 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 LIPTOVSKÁ OSADA, 034 73 Liptovská
Osada , okres Ružomberok

.....
.....
(sťažovateľ)

Sťažnosť č.:

Vybavuje/linka:

L.Osada dňa:

VEC:

Oznámenie výsledku prešetrenia sťažnosti

Dňa bola Obci L.Osada 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:

.....
.....

(Uviesť 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).

Ing. Róbert Kuzma
starosta obce

Telefón
044/4396204

Fax
044/4396241

E-mail
l.osada@stonline.sk

IČO
00 315 401