

## Smernica č. 02/2017

### upravujúca postup obce Ostrovany pri vybavovaní sťažností

Názov organizácie:	Obec Ostrovany 082 22 Ostrovany 60
Názov internej smernice:	<b>Postup obce Ostrovany pri vybavovaní sťažností</b>
Poradové číslo smernice:	02/2017
Vypracoval:	
Schválil:	Ing. Cyril Revák
Dátum vyhotovenia internej smernice:	18.11.2017
Za správnosť smernice zodpovedá:	Ing. Cyril Revák
Za dodržiavanie smernice zodpovedá:	Ing. Cyril Revák Ing. Zuzana Cervová
Platnosť internej smernice:	1.2.2017
Prílohy:	

Účinnosť internej smernice od	1.2.2017
Účinnosť internej smernice do	

Obec Ostrovany podľa ustanovení zákona SNR č. 369/1990 Zb. o obecnom zriadení v znení neskorších predpisov a v nadväznosti na ustanovenia § 11 ods. 1 zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov **vydáva**

#### **SMERNICU č. 2/2017**

upravujúcu postup obce Ostrovany pri vybavovaní sťažností.

#### **Článok I.**

##### **Všeobecné ustanovenia**

1.

V nadväznosti na ustanovenia zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o sťažnostiach“) vydáva obec Ostrovany (ďalej len „obec“) túto Smernicu upravujúcu postup pri podávaní, prijímaní, evidovaní, prešetrovaní a vybavovaní sťažností fyzických osôb alebo právnických osôb, postup pri oznámení výsledku vybavenia sťažnosti aj príslušnosť na vybavovanie sťažností (ďalej len „Smernica“).

2.

Smernica je záväzná pre orgány obce: starostu obce a obecné zastupiteľstvo ako aj pre orgány obecného zastupiteľstva vymedzené ustanoveniami § 10 ods. 2 zákona SNR č. 369/1990 Zb. o obecnom zriadení v znení neskorších právnych predpisov. Smernica je zároveň záväzná pre zamestnancov obce.

3.

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

## Článok II.

### Definícia základných pojmov

1.

**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.

Každé podanie fyzickej osoby, alebo právnickej osoby sa posudzuje vždy podľa jeho obsahu bez ohľadu na jeho označenie.

2.

**Sťažnosťou nie je** podanie, 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 (napríklad Trestný poriadok, Správny súdny poriadok, zákon o priestupkoch, zákon o petičnom práve, zákon o katastri nehnuteľností...)
- c) je sťažnosťou podľa osobitného predpisu (napríklad zákon o súdnych exekútoroch, zákon o štátnej službe príslušníkov PZ, SIS, Zboru väzenskej a justičnej stráže SR a Železničnej polície...)
- d) smeruje proti rozhodnutiu orgánu verejnej správy vydanému v konaní podľa osobitného predpisu (napríklad zákon o správnom konaní, zákon o správe daní...)
- e) smeruje proti záverom kontroly, auditu, dohľadu, dozoru alebo inšpekcie podľa osobitného predpisu (napr. stavebný zákon, zákon o NKÚ, zákon o inšpekcii práce, zákon o nelegálnej práci, zákon o finančnej kontrole a audite...) alebo
- f) obsahuje utajované skutočnosti alebo z obsahu ktorého je zrejmé, že jeho vybavením ako sťažnosti podľa zákona o sťažnostiach by došlo k ohrozeniu utajovaných skutočností podľa osobitného predpisu (zákon o ochrane utajovaných skutočností).

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.

3.

**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.

4.

**Vybavovaním** sťažnosti je prijímanie, evidenciu, prešetrovanie a vybavenie sťažnosti.

5.

**Vybavením** sťažnosti je vrátenie, odloženie sťažnosti, oznámenie výsledku prešetrenia sťažnosti alebo oznámenie výsledku prekontrolovania správnosti vybavenia predchádzajúcej sťažnosti.

## Článok III.

### Podávanie sťažností

1.

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

2.

Sťažnosť musí obsahovať všetky náležitosti uvedené v ustanoveniach § 5, ods. 2 a ods. 3 zákona o sťažnostiach. Ak sťažnosť neobsahuje náležitosti podľa ustanovení § 5, ods. 2 zákona o sťažnostiach, obec sťažnosť odloží podľa ustanovenia § 6, ods. 1 písm. a) zákona o sťažnostiach.

3.

Sťažnosť sa podáva na poštovú adresu :

Obec Ostrovany, Obecný úrad Ostrovany, Ostrovany 60, 082 22 Šarišské Michal'any,  
alebo

osobne v podateľni obecného úradu,

alebo

na e-mailovú adresu: obecostrovany@obecostrovany.sk

4.

Sťažnosť podaná v elektronickej podobe musí byť sťažovateľom autorizovaná (podľa zákona č. 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci), ak nie je autorizovaná ani odoslaná prostredníctvom prístupového miesta, ktoré vyžaduje úspešnú autentifikáciu sťažovateľa, musí ju sťažovateľ do 5 pracovných dní od jej podania potvrdiť, a to vlastnoručným podpisom, jej autorizáciou alebo odoslaním prostredníctvom prístupového miesta, ktoré vyžaduje úspešnú autentifikáciu, inak sa sťažnosť odloží. O odložení sťažnosti a dôvodoch jej odloženia obec písomne upovedomí sťažovateľa do 15 pracovných dní od odloženia.

5.

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

6.

Sťažnosť adresovaná zamestnancovi, alebo vedúcemu orgánu obce je sťažnosťou podanou orgánu obce.

7.

Ak podávateľ sťažnosti požiada o utajenie svojej totožnosti, obec postupuje podľa ustanovení § 8 zákona o sťažnostiach.

#### Článok IV.

#### Prijímanie a evidencia sťažností

1.

Prijímanie písomných sťažností zabezpečuje podateľňa obecného úradu každý pracovný deň v úradných hodinách.

2.

Obec eviduje každú prijatú sťažnosť v registratúrnom denníku a zároveň aj v centrálnej evidencii sťažností obce, ktorú vedie oddelene od evidencie ostatných registratúrnych záznamov a v súlade s ustanoveniami § 10 zákona o sťažnostiach.

3.

Za vedenie centrálnej evidencie sťažností zodpovedá starosta, alebo zamestnanec obce, ktorého na túto činnosť písomne poveril starosta obce.

4.

Ak zamestnanec obce, ktorému bola doručená zásielka na meno, zistí, že písomnosť má charakter sťažnosti, je povinný ju dať zaevidovať do centrálnej evidencie sťažnosti.

5.

Každá prijatá sťažnosť sa posudzuje podľa jej obsahu. Za správne posúdenie obsahu prijatej sťažnosti zodpovedá starosta, alebo zamestnanec poverený jej vybavením.

6.

Podľa obsahu obec každú sťažnosť:

a) **vybaví** v nadväznosti na ustanovenia § 18 a nasledujúcich zákona o sťažnostiach,  
alebo

b) **postúpi** v nadväznosti na ustanovenia § 4 ods. 4 a ods. 5 a § 9 zákona o sťažnostiach (Prílohy č. 1 a 2 Smernice),

alebo

c) **odloží** v nadväznosti na ustanovenia § 6 zákona o sťažnostiach (Prílohy č. 4 a 5 Smernice).

7.

Opakovaná sťažnosť a ďalšia opakovaná sťažnosť sa vybaví podľa ustanovení § 21 zákona o sťažnostiach.

## Článok V.

### Príslušnosť na prešetrovanie a vybavovanie sťažností

1.

Sťažnosti týkajúce sa **činnosti zamestnancov obce** prešetruje a vybavuje :

- a) vedúci zamestnanec do pôsobnosti ktorého patrí činnosť, o ktorej sa sťažovateľ domnieva, že ňou boli porušené jeho práva alebo právom chránené záujmy,
- b) starosta obce.

2.

Sťažnosti na **vedúceho zamestnanca obce** prešetruje a vybavuje starosta obce.

3.

Sťažnosti na **starostu obce** prešetruje a vybavuje:

- a) pri výkone štátnej správy 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) pri samosprávnej činnosti dočasná komisia obecného zastupiteľstva.

4.

Sťažnosti na **hlavného kontrolóra obce** a na **poslancov obecného zastupiteľstva** prešetruje a vybavuje dočasná komisia zriadená obecným zastupiteľstvom.

5.

Sťažnosti týkajúce sa **činnosti jednotlivých poslancov obecného zastupiteľstva** prešetruje a vybavuje dočasná komisia zriadená obecným zastupiteľstvom.

6.

Sťažnosti týkajúce sa **činnosti obecného zastupiteľstva pri výkone samosprávy** prešetruje a vybavuje dočasná komisia zriadená obecným zastupiteľstvom.

7.

Sťažnosti týkajúce sa **činnosti obecného zastupiteľstva pri prenesenom výkone štátnej správy** prešetruje a vybavuje najbližší orgán štátnej správy (spravidla odvolací orgán) s kontrolnou právomocou, a ak takýto orgán nie je, tak sťažnosti prešetruje a vybavuje ústredný orgán štátnej správy pre kontrolu vybavovania sťažností - Úrad vlády SR.

8.

Sťažnosti týkajúce sa **činnosti riaditeľa rozpočtovej alebo príspevkovej organizácie** zriadenej obcou prešetruje a vybavuje starosta obce.

9.

**Hlavný kontrolór obce** prešetruje a vybavuje sťažnosti podané:

- a) proti odloženiu sťažnosti,
- b) proti spôsobu vybavenia sťažnosti.

10.

Na vybavenie opakovanej sťažnosti je príslušný zamestnanec, ktorý vybavil predchádzajúcu sťažnosť.

11.

Sťažnosť nesmie byť pridelená na prešetrovanie a vybavenie tomu, proti komu smeruje, ani zamestnancovi v jeho riadiacej pôsobnosti.

12.

Osoba, ktorá je príslušná na prešetrovanie a vybavenie sťažnosti je povinná bezodkladne oznámiť skutočnosť, na základe ktorých je podľa ustanovenia § 12 ods. 2 zákona o sťažnostiach vylúčená z prešetrovania a vybavenia sťažnosti starostovi obce. Starosta obce rozhodne, komu bude sťažnosť pridelená na vybavenie, alebo vec vybaví sám.

## **Článok VI.**

### **Dočasná komisia na vybavovanie sťažností**

1.

Obecné zastupiteľstvo si na vybavovanie sťažností zriaďuje dočasnú komisiu. Komisia má 3 členov a 1 náhradníka 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.

O výsledku prešetrenia sťažnosti komisia vyhotoví:

- a) Zápisnicu o prešetrení sťažnosti (Príloha č. 6 Smernice),
- b) Oznámenie výsledku prešetrenia sťažnosti (Príloha č. 7 Smernice).

5.

Administratívnu a organizačnú súčinnosť pri prešetrovaní a vybavovaní sťažností pre dočasnú komisiu zabezpečuje obecný úrad.

## **Článok VII.**

### **Lehoty**

1.

Obec sťažnosť vybaví v lehote 60 pracovných dní. Ak je sťažnosť náročná na prešetrenie, je možné lehotu 60 pracovných dní na jej vybavenie predĺžiť o 30 pracovných dní.

2.

O predĺžení lehoty rozhoduje starosta obce.

3.

Starosta obce bezodkladne písomne oznámi sťažovateľovi predĺženie lehoty a zároveň v oznámení uvedie dôvod, prečo je predĺženie lehoty nevyhnutné.

## **Článok VIII.**

### **Prešetrovanie sťažností**

1.

Orgán obce, ktorý je príslušný na prešetrenie a vybavenie sťažnosti je povinný bezodkladne oboznámiť toho, proti komu sťažnosť smeruje s obsahom sťažnosti 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 vybavenie sťažnosti (§ 15 zákona o sťažnostiach).

2.

Orgán obce, ktorý je príslušný na prešetrenie a vybavenie sťažnosti je 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 sa sťažnosť odloží podľa ustanovení § 6 ods. 1 písm. i) zákona o sťažnostiach (§ 16 zákona o sťažnostiach). V čase od odoslania výzvy na poskytnutie spolupráce do jej poskytnutia lehota na vybavenie sťažnosti neplynie.

(Príloha č. 3 Smernice)

3.

Orgán obce, ktorý je príslušný na prešetrenie a vybavenie sťažnosti je v záujme prešetrenia a vybavenia sťažnosti oprávnený požadovať súčinnosť aj od ďalších orgánov obce, ako aj od iných osôb v zákonnej lehote (§ 17 zákona o sťažnostiach).

4.

Pri prešetrovaní sťažnosti sa vychádza z jej predmetu, bez ohľadu na sťažovateľa a toho, proti komu sťažnosť smeruje. 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, orgán obce, ktorý je príslušný na prešetrenie a vybavenie sťažnosti to uvedie v zápisnici o prešetrení sťažnosti a oznámi to sťažovateľovi.

5.

Orgán obce, ktorý je príslušný na prešetrenie a vybavenie sťažnosti prešetrí iba tie časti sťažnosti, na ktorých vybavenie je príslušný, ostatné časti sťažnosti postúpi podľa ustanovení § 9 zákona o sťažnostiach orgánu príslušnému na ich vybavenie. Časti, ktoré nie sú sťažnosťou, orgán obce, ktorý je príslušný na prešetrenie a vybavenie sťažnosti neprešetruje, o čom sťažovateľa upovedomí v oznámení výsledku prešetrenia sťažnosti s uvedením dôvodov ich neprešetrenia.

6.

O prešetrení sťažnosti spíše príslušný zamestnanec obce, ktorý sťažnosť prešetroval, Zápisnicu o prešetrení sťažnosti (Príloha č. 6 Smernice).

7.

**Sťažnosť je prešetrená prerokovaním Zápisnice o prešetrení sťažnosti.** Ak ju nemožno prerokovať, sťažnosť je prešetrená doručením jedného vyhotovenia zápisnice o prešetrení sťažnosti orgánu obce, v ktorom bola sťažnosť prešetrovaná.

8.

Zamestnanec, ktorý sťažnosť prešetroval, alebo predseda dočasnej komisie predloží starostovi obce návrh:

a) Zápisnice o výsledku prešetrenia sťažnosti,

b) písomného Oznámenia o výsledku prešetrenia sťažnosti.

Starosta obce zabezpečí odoslanie Oznámenia o výsledku prešetrenia sťažnosti sťažovateľovi.

9.

Informácie z dokumentácie súvisiacej s vybavovaním sťažností, ktoré sú chránené alebo ku ktorým je prístup obmedzený (podľa zákona č. 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám) sa nesprístupňujú.

## Článok IX.

### Oznámenie výsledku prešetrenia sťažnosti

1.

**Sťažnosť je vybavená odoslaním písomného Oznámenia výsledku jej prešetrenia** sťažovateľovi (Príloha č. 7 Smernice). Ak je sťažnosť opodstatnená, v oznámení sa uvedie, že orgánu verejnej správy, v ktorom sa sťažnosť prešetrovala, boli uložené povinnosti podľa ustanovení § 19 odsek 1 písm.i) zákona o sťažnostiach.

## Článok X.

### Sťažnosť proti vybavovaniu sťažnosti

1.

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 orgánu verejnej správy pri vybavovaní sťažnosti nie je opakovanou sťažnosťou, a to ani vtedy, ak v nej sťažovateľ opakuje skutočnosti z predchádzajúcej sťažnosti.

2.

Sťažnosť proti vybaveniu sťažnosti vybavuje starosta obce.

3.

Sťažnosť proti vybaveniu sťažnosti starostom obce je v nadväznosti na ustanovenia § 22 ods. 3 zákona o sťažnostiach príslušný vybaviť, pokiaľ ide o prenesený výkon štátnej správy najbližší nadriadený orgán alebo ústredný orgán štátnej správy pre kontrolu vybavovania sťažností - Úrad vlády SR.

4.

Sťažnosť proti vybaveniu sťažnosti starostom obce je v nadväznosti na ustanovenia § 22 ods. 3 zákona o sťažnostiach príslušná vybaviť, pokiaľ ide o výkon samosprávy dočasná komisia.

**Článok XI.**  
**Záverečné ustanovenia**

1.

Starosta obce je povinný vytvárať vhodné materiálne, technické a personálne podmienky na správne a včasné prešetrenie a vybavenie sťažností.

2.

Trovy, ktoré vznikli sťažovateľovi, znáša sťažovateľ, trovy, ktoré vznikli obci, znáša obec.

3.

Každý je povinný o skutočnostiach, ktoré sa dozvedel pri vybavovaní sťažnosti, zachovávať mlčanlivosť. Od tejto povinnosti ho môže písomne oslobodiť ten, v koho záujme má túto povinnosť.

4.

Pokiaľ nie sú v tejto Smernici podrobnejšie upravené podmienky vybavovania sťažností, obec postupuje podľa príslušných ustanovení zákona o sťažnostiach.

5.

Ak nie je v tomto zákone ustanovené inak, na postup orgánu verejnej správy pri vybavovaní sťažností sa nevzťahuje všeobecný predpis o správnom konaní.

6.

Kontrolu vybavovania sťažností v obci vykonáva hlavný kontrolór obce.

7.

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

8.

Smernica bola schválená Obecným zastupiteľstvom dňa 14.1.2017 a nadobúda účinnosť dňa 1.2.2017. Dňom nadobudnutia účinnosti tejto Smernice sa rušia Zásady o prijímaní, evidencii a vybavovaní sťažností a petícií, ktoré boli účinné od 15. 12. 2004.

V Ostrovanoch dňa 14.1.2017

**Ing. Cyril Revák, v.r.**  
**starosta obce**