



OBEC KANIANKA

SMERNICA č. 3/2011

**o podávání, přijímání, evidování, vybavování a kontrole vybavování
st'ážností obce Kanianka**

Čl. 1

ZÁKLADNÉ USTANOVENIA

1) Smernica o podávaní, prijímaní, evidovaní, vybavovaní a kontrole vybavovania sťažností pre obec Kanianka vypracovaná v zmysle zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach je vnútorným predpisom záväzným pre obecný úrad, obecnú políciu, materskú školu a ostatné subjekty v zriaďovateľskej pôsobnosti obce Kanianka bez právnej subjektivity, prípadne ostatné rozpočtové a príspevkové organizácie verejnej správy, pokiaľ nemajú vypracovanú a schválenú vlastnú smernicu v zmysle § 26 ods. 3 zákona č. 9/2010 Z.z. o sťažnostiach.

2) Sťažnosť je podanie fyzickej osoby alebo právnickej osoby (ďalej len sťažovateľ), ktorým sa domáha ochrany svojich práv alebo právom chránených záujmov, o ktorých sa domnieva že boli porušené činnosťou alebo nečinnosťou orgánu verejnej správy a zároveň poukazuje na konkrétne nedostatky, najmä na porušenie právnych predpisov, ktorých odstránenie je v pôsobnosti orgánu verejnej správy.

3) Podanie sa posudzuje podľa obsahu, pri prešetrovaní sťažnosti sa vychádza z jej predmetu, bez ohľadu ako sťažovateľ sťažnosť označil.

4) Ak podanie nespĺňa náležitosti uvedené v odseku 2 toho článku, nie je sťažnosťou.

5) Za sťažnosť sa podľa zákona č. 9/2010 Z.Z. o sťažnostiach nepovažuje podanie, ktoré :

a) má charakter dopytu, vyjadrenia, názoru, žiadosti, podnetu alebo návrhu a nie je v ňom uvedené, ochrany akého svojho práva sa sťažovateľ domáha,

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

c) je sťažnosťou podľa osobitného predpisu,

d) smeruje proti rozhodnutiu orgánu verejnej správy vydanému v konaní podľa iného právneho predpisu (napr. zákon 71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov)

6) V prípade, že **podanie nie je sťažnosťou** podľa Čl. 1. ods. 4 písm. a),b),d), je potrebného ho vrátiť s uvedením dôvodov tomu, kto ho podal, bezodkladne po tom ako sa zistí, že podnet nie je sťažnosťou, najneskôr však **do 30 pracovných dní** od jeho doručenia.

V prípade Čl. 1. ods. 4 písm. c) postúpi orgán verejnej správy podanie tomu, kto je na jeho vybavenie príslušný a súčasne to oznámi tomu, kto ho podal. **Ak časť podania spĺňa náležitosti sťažnosti, vybaví sa táto časť podania ako sťažnosť.**

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

Čl. 2

PODÁVANIE, PRIJÍMANIE A EVIDENCIA SŤAŽNOSTÍ

1) Sťažnosti sa podávajú písomne, ústne do záznamu, telefaxom alebo elektronickou poštou.

2) **Sťažnosť musí :**

- **obsahovať meno, priezvisko, adresu sťažovateľa,**

- **byť čitateľná a zrozumiteľná,**

- **musí byť jednoznačné :**

proti komu smeruje,

na aké nedostatky poukazuje,

čoho sa sťažovateľ domáha,

- **musí byť sťažovateľom podpísaná.**

Ak sťažnosť neobsahuje meno, priezvisko a adresu sťažovateľa, sťažnosť sa odloží. Ak sťažnosť neobsahuje ďalšie uvedené náležitosti, sťažovateľ sa písomne vyzve, aby sťažnosť doplnil s poučením, že inak sa sťažnosť odloží.

- 3) **O ústnej sťažnosti**, ktorú nemožno vybaviť ihneď pri jej podaní, sa vyhotoví písomný záznam, ktorý sa sťažovateľovi predloží na prečítanie a podpis. Ak sťažovateľ odmietne záznam podpísať, záznam sa odloží bez prešetrenia. Na požiadanie sťažovateľa sa mu vydá rovnopis záznamu.

Záznam z ústnej sťažnosti **musí obsahovať** okrem náležitostí uvedených v Čl. 2 ods. 2 :

- **deň a hodinu vyhotovenia,**
- **názov a adresu obce resp orgánu obce či subjektu ktorý záznam vyhotovuje,**
- **mená a priezviská zamestnancov , ktorí záznam vyhotovili,**
- **mená a priezviská zamestnancov, ktorí boli prítomní pri ústnom podávaní sťažnosti.**

Záznam z ústnej sťažnosti **nemusi byť vyhotovený** , ak sťažovateľ :

- **pri ústnom podaní nespolupracuje,**
- **sa domáha činnosti subjektu uvedeného v čl. 1 ods. 1 v rozpore s právnymi predpismi.**

- 4) Sťažnosť doručená telefaxom alebo elektronickou poštou sa považuje za písomnú iba vtedy, ak ju sťažovateľ do piatich pracovných dní od jej podania písomne potvrdí podpisom. Inak sa sťažnosť odloží.

Elektronický podpis musí byť akceptovaný.

- 5) Písomné podanie označené ako sťažnosť sa v zmysle Registratúrneho poriadku prijme a eviduje v došlej pošte.
- 6) Poverený zamestnanec eviduje sťažnosti oddelene od ostatných písomností, prideli im evidenčné číslo v tvare: poradové číslo v denníku **XXX – číslo / rok** .

Pod týmto číslom sa sťažnosť eviduje až do jej vybavenia a následného archivovania.

7) **Evidencia sťažností musí obsahovať :**

- **dátum doručenia ,**
- **dátum zapísania sťažnosti,**
- **meno, priezvisko , adresa sťažovateľa,**
- **predmet sťažnosti,**
- **kedy a komu sa sťažnosť prideliť alebo postúpila na prešetrenie,**
- **výsledok prešetrenia,**
- **prijaté opatrenia a termíny ich splnenia,**
- **dátum vybavenia sťažnosti , opakovanej sťažnosti , resp. odloženia opakovanej sťažnosti,**
- **výsledok prekontrolovania predchádzajúcej sťažnosti,**
- **dátum postúpenia sťažnosti orgánu príslušnému na jej vybavenie,**
- **dôvody odloženia sťažnosti,**
- **poznámky.**

SPISOVÝ OBAL *obsahuje tieto náležitosti :*

- a) číslo sťažnosti
- b) vecné hľadisko , t. j. čo je predmetom sťažnosti,
- c) meno , priezvisko , adresa sťažovateľa ,
- d) proti komu sťažnosť smeruje,
- e) dátum doručenia sťažnosti (dátum rozhodujúci pre začiatok plynutia lehoty na vybavenie),
- f) meno a priezvisko zamestnanca , ktorý sťažnosť vybavuje,
- g) názov útvaru, alebo orgánu verejnej správy a dátum odstúpenia sťažnosti v prípade , že sa sťažnosť odstupuje,
- h) termín vybavenia sťažnosti,
- i) predĺženie lehoty na vybavenie sťažnosti v prípade jej potreby,
- j) opodstatnenosť sťažnosti,
- k) obsah spisu,

- l) prijaté opatrenia a termíny ich splnenia.
- 8) Opakovaná sťažnosť sa eviduje v roku, v ktorom bola doručená.
V poznámke sa uvedie číslo sťažnosti, s ktorou súvisí.
- 9) Sťažnosť, ktorá smeruje voči zamestnancovi obce, prešetrí a o výsledku prešetrenia sťažovateľa informuje priamy nadriadený (napr. prednosta OcÚ, riaditeľ MŠ, náčelník obecnej polície). Na vybavenie sťažnosti, ktorá smeruje voči priamemu nadriadenému zamestnanca (vedúci zamestnanec) je príslušný podľa predmetu sťažnosti zriaďovateľ v zastúpení starostu obce pokiaľ sa jedná o originálne kompetencie, alebo príslušný orgán verejnej správy, do ktorého pôsobnosti patrí činnosť, o ktorej sa sťažovateľ domnieva, že ňou boli porušené jeho práva alebo právom chránené záujmy.
- 10) Vedúci organizácií v pôsobnosti obce ako aj priamy nadriadený majú povinnosť bezodkladne informovať starostu obce o všetkých sťažnostiach.
- 11) V prípade pochybnosti o predpojatosti priameho nadriadeného vzhľadom na jeho vzťah k sťažovateľovi, jeho zástupcovi, k zamestnancovi orgánu verejnej správy, proti ktorému sťažnosť smeruje, alebo k predmetu sťažnosti vybavuje sťažnosť zriaďovateľ, ktorý posúdi pochybnosti o predpojatosti.

Čl. 3

LEHOTY NA VYBAVENIE SŤAŽNOSTÍ

- 1) Poverený zamestnanec je povinný sťažnosť prešetriť a vybaviť do 60 pracovných dní odo dňa doručenia sťažnosti. V prípadoch náročných na prešetrovanie sťažnosti je možné predĺžiť lehotu na jej vybavenie o ďalších 30 pracovných dní.
- 2) O predĺžení lehoty rozhodne starosta obce Kanianka na žiadosť vedúceho zamestnanca zodpovedného za vybavenie sťažnosti, pričom o predĺžení a o dôvodoch predĺženia treba vždy bezodkladne písomne upovedomiť sťažovateľa.
- 3) V prípade, že vedúci zamestnanec vybavujúci sťažnosť zistí, že z dôvodu náročnosti sťažnosti je potrebné predĺžiť lehotu na jej vybavenie, požiada zriaďovateľa o zabezpečenie tohto predĺženia aspoň 2 pracovné dni pred uplynutím lehoty na vybavenie.

ČL.4

PREŠETRENIE A VYBAVOVANIE SŤAŽNOSTÍ.

- 1) Prešetrovanie sťažnosti je činnosť, ktorou 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. V prípade nedostatkov sa určí osoba, ktorá zodpovedá za zistené nedostatky, určia sa príčiny ich vzniku a škodlivé následky. Pri prešetrovaní sťažnosti sa vychádza z jej predmetu bez ohľadu na sťažovateľa a osobu, proti ktorej sťažnosť smeruje
- 2) Sťažnosť nesmie vybavovať ani prešetrovať osoba, proti ktorej sťažnosť smeruje, ani osoba, ktorá je podriadená tejto osobe.
- 3) Z vybavovania sťažnosti i z prešetrovania sťažnosti je vylúčená osoba, o ktorej nezaujatosti možno mať pochybnosti vzhľadom na jej pomer k sťažovateľovi, jeho zástupcovi alebo k predmetu sťažnosti.
- 4) Prešetrovanie a vybavovanie sťažností riešia vedúci zamestnanci a kontrolór obce.

5) Sťažnosť je prešetrená prerokovaním zápisnice, ktorá obsahuje :

- **hlavičku subjektu uvedeného v čl. 1 ods. 1,**
- **predmet sťažnosti,**
- **obdobie prešetrovania sťažnosti ,**
- **preukázané zistenia,**
- **dátum vyhotovenia zápisnice,**
- **mená, priezviská a vlastnoručné podpisy osôb , ktoré sťažnosť prešetrili,**
- **meno, priezvisko a podpis zodpovednej osoby, resp. ňou splnomocneného zamestnanca,**
- **mená a vlastnoručné podpisy osôb, ktorých sa zistenia priamo dotýkajú,**
- **ak sa zistia nedostatky, v zápisnici sa určí :**
- ✓ kto je zodpovedný za zistené nedostatky,
- ✓ akým spôsobom a v akej lehote prijme opatrenia na odstránenie zistených nedostatkov a príčin ich vzniku,
- ✓ povinnosť predložiť správu o splnení opatrení a uplatnení právnej zodpovednosti ,
- ✓ povinnosť oznámiť sťažovateľovi prijaté opatrenia,
- ✓ potvrdenie o odovzdaní a prevzatí dokladov.

Odmietnutie oboznámenia sa so zápisnicou alebo podpísania zápisnice dotknutými osobami sa uvedie v zápisnici.

6) Sťažnosť je prešetrená prerokovaním zápisnice o prešetrení sťažnosti s vedúcim zamestnancom subjektu v zriaďovateľskej pôsobnosti obce v ktorom bola sťažnosť prešetrená. Ak sťažnosť smeruje proti takémuto vedúcemu zamestnancovi alebo ak sťažnosť nemožno prerokovať sťažnosť sa prostredníctvom podateľne OcÚ doručí na obec Kanianka; v takomto prípade prerokuje sťažnosť starosta s prednostom OcÚ, prípadne s hlavným kontrolórom obce alebo zástupcom starostu.

7) Sťažnosť je vybavená odoslaním písomného oznámenia výsledku jej prešetrenia sťažovateľovi. V oznámení sa uvedie či je sťažnosť alebo jej časť opodstatnená alebo neopodstatnená. Oznámenie musí obsahovať odôvodnenie výsledku prešetrenia sťažnosti, ktoré vychádza zo zápisnice.

Čl. 5

OPAKOVANÁ SŤAŽNOSŤ A ĎALŠIA OPAKOVANÁ SŤAŽNOSŤ

- 1) Opakovaná sťažnosť a ďalšia opakovaná sťažnosť je sťažnosť toho istého sťažovateľa v tej istej veci , ak v nej neuvádza nové skutočnosti.
- 2) Vedúci zamestnanec, alebo ním splnomocnený zástupca (ten, kto predchádzajúcu sťažnosť vybavil) prekontroluje správnosť vybavenia predchádzajúcej sťažnosti, o čom vyhotoví **záznam**.
- 3) Ak bola predchádzajúca sťažnosť vybavená správne, táto skutočnosť sa oznámi sťažovateľovi s poučením, že ďalšia opakovaná sťažnosť bude odložená. Ak sťažnosť nebola vybavená správne, znova sa prešetrí a vybaví sa do 60 pracovných dní.

Čl. 6

SŤAŽNOSŤ PROTI VYBAVENIU A ODLOŽENIU SŤAŽNOSTI

- 1) Sťažnosť, v ktorej sťažovateľ vyjadruje nesúhlas s vybavením alebo odložením svojej predchádzajúcej sťažnosti je novou sťažnosťou proti postupu pri jej vybavovaní alebo odložení. Nie je opakovanou sťažnosťou ani vtedy, ak sťažovateľ opakuje skutočnosti z predchádzajúcej sťažnosti.
- 2) Sťažnosť proti postupu pri vybavovaní sťažnosti vybaví zriaďovateľ v zastúpení starostom obce alebo ním poverený splnomocnený zástupca (napr. prednosta OcÚ). Ak predchádzajúcu sťažnosť vybavil vedúci zamestnanec na vybavenie sťažnosti podľa odseku 1) je príslušný podľa predmetu sťažnosti zriaďovateľ alebo pri prenesených kompetenciách nadriadený orgán verejnej správy.

Čl. 7

KONTROLA VYBAVOVANIA SŤAŽNOSTI

- 1) Príslušný vedúci zamestnanec a starosta obce kontrolujú, či sa opatrenia prijaté na odstránenie nedostatkov a príčin ich vzniku riadne plnia.

Čl. 8

SPOLOČNÉ USTANOVENIA

- 1) 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.
- 2) Jednotlivé časti a ustanovenia smernice o podávaní, prijímaní, evidovaní, vybavovaní a kontrole vybavovania sťažností obce Kaniaňka ktoré by boli v rozpore s Ústavou SR, ústavnými zákonmi, zákonmi a medzinárodnými zmluvami sú neplatné; v takomto prípade sa postupuje podľa platnej právnej normy. Ostatné ustanovenia smernice ostávajú platné a účinné.
- 3) S touto smernicou sú povinní sa oboznámiť všetci zamestnanci subjektov uvedených v čl. 1 ods. 1 a podľa nej postupovať dňom jej zverejnenia. Zrušujú sa doterajšie zásady postupu pri vybavovaní sťažností a petícií.

V Kaniaňke 26.5.2011

Ing. Ivor Husár
starosta obce

Prílohy :

- 1a - Záznam z ústnej sťažnosti
- 2a - Zápisnica z prešetrenia sťažnosti
- 3a - Oznámenie o výsledku prešetrenia sťažnosti

Záznam z ústnej sťažnosti

Dátum podania : Hodina podania :

Meno , priezvisko sťažovateľa :

Adresa sťažovateľa :

Predmet sťažnosti

Sťažnosť smeruje proti :

Nedostatky na ktoré sťažovateľ poukazuje :

1.
2.
3.

Sťažovateľ sa domáha :

.....

.....

Záznam vyhotovil:

.....

(meno, priezvisko, funkcia)

.....

podpis

Prítomní :

1)

(meno, priezvisko, funkcia)

.....

podpis

2)

(meno, priezvisko, funkcia)

.....

podpis

.....

(podpis sťažovateľa)

Zápisnica z prešetrenia sťažnosti

Číslo sťažnosti :/2011 – St' Dátum podania :

Predmet sťažnosti

Sťažnosť smeruje proti :

Nedostatky na ktoré sťažovateľ poukazuje :

1).....

2).....

3).....

Sťažovateľ sa domáha :.....
.....
.....
.

Meno , priezvisko sťažovateľa :

Adresa sťažovateľa :

Dátum prešetovania sťažnosti :

Oznámenie o výsledku prešetrenia sťažnosti

.....

Vaša sťažnosť číslo/zo dňa	Naše číslo	Vybavuje/ linka	V Kanianke
...../2011	dátum :

Vec :

Oznámenie o výsledku prešetrenia sťažnosti

Oznamujem Vám , že v období od.....do
 som prešetrila Vašu sťažnosť , ktorá smerovala proti

.....
 Prešetrením som zistila , že Vaša sťažnosť vo veci (*uvedieme zvlášť pri každej námietke*):.....

bola **opodstatnená / neopodstatnená** , pretože :

.....

Na základe výsledku prešetrenia sťažnosti boli prijaté opatrenia na odstránenie zistených nedostatkov a príčin ich vzniku :

1.
2.
3.

.....
 podpis s menom a funkciou