

Názov právnickej osoby :	O b e c Nedožery - Brezany
Číslo smernice :	1/2010
Názov interného predpisu :	Zásady vybavovania sťažností v podmienkach obce
Dosah smernice :	Smernica je určená pre obec - obecný úrad
Smernica upravuje :	Postupy, príslušnosť, evidenciu a kontrolu sťažností
Za dodržiavanie smernice zodpovedá :	Starosta obce
Schválil :	1. Starosta obce dňa 16.7.2010 2. Obecné zastupiteľstvo dňa 21.9.2010 uznesením č. B/3
Zabezpečenie procesu v prílohách číslo:	P1, P2, P3, P4, P5, P6, P7, P8

Obecné zastupiteľstvo obce Nedožery-Brezany 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 vydáva tieto Zásady vybavovania sťažností v podmienkach obce.

Článok I

Všeobecné ustanovenie

Základné pravidlá upravuje zákon o sťažnostiach. Tieto zásady upravujú postup pri podávaní, prijímaní, evidovaní, prešetrovaní, vybavovaní sťažností. Určujú príslušnosť pri prešetrovaní, písomnom oznamovaní výsledku prešetrovania sťažnosti a pri kontrole vybavovania sťažností v obci Nedožery-Brezany (ďalej len „obec“), ako orgánu verejnej správy (ďalej len „VS“). Sú záväzné pre obecné zastupiteľstvo, starostu, orgány obecného zastupiteľstva a zamestnancov obce.

Článok II

Základné pojmy

- Sťažovateľ** je fyzická alebo právnická osoba, ktorá podala sťažnosť.
- Sťažnosť** je podanie sťažovateľa v zmysle § 3 zákona o sťažnostiach. Obsahové náležitosti sťažnosti sú ustanovené v § 5 ods. 2 a ods. 3 zákona o sťažnostiach.
- Sťažnosťou podľa § 4 zákona o sťažnostiach nie je podanie, ktoré**
 - 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,
 - poukazuje na konkrétne nedostatky v činnosti obce, ktorých odstránenie alebo vybavenie je upravené iným právnym predpisom (napr. Občiansky súdny poriadok, Trestný poriadok, zákon o ochrane spotrebiteľa...),
 - 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
 - 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 o správe daní).
 - Sťažnosťou podľa tohto zákona nie je ani podanie
 - orgánu verejnej správy, v ktorom upozorňuje na nedostatky v činnosti iného orgánu verejnej správy,
 - osoby poverenej súdom na výkon verejnej moci (exekútorov, notárov).
- Odloženie sťažnosti** sa vykoná v prípadoch uvedených v § 5 ods. 6 a 7 a v § 6 zákona o sťažnostiach.
- Vybavenie sťažnosti** - odoslanie písomného oznámenia výsledku jej prešetrovania sťažovateľovi s uvedením, či je sťažnosť opodstatnená alebo neopodstatnená.

Článok III

Prijímanie a centrálna evidencia sťažností

- 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 svojim 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 registratúrne stredisko (podateľňa) obecného úradu.
4. Prijímanie ústnych sťažností podľa zákona o sťažnostiach zabezpečuje Daniela Zbiňovcová. Pri podaní ústnej sťažnosti sa vyhotoví záznam (príloha č. 1). Ak sťažovateľ odmietne vyhotovenie záznamu, sťažnosť sa neprijme. Ak sťažovateľ odmietne záznam podpísať, záznam sa odloží s poznámkou o odmietnutí podpísania. Postup je uvedený v zákone o sťažnostiach § 5 ods. 4 - 6.
5. Všetky doručené sťažnosti sa evidujú oddelene od evidencie ostatných písomností v **centrálnej evidencii sťažností obce**, ktorú vedie Daniela Zbiňovcová, pričom musí obsahovať najmä údaje podľa § 10 zákona o sťažnostiach (príloha č. 8).
6. Ak osoba (orgán VS, zamestnanec obce), ktorej bola doručená zásielka na meno zistí, že písomnosť má charakter sťažnosti, je povinná ju dať zaevidovať do centrálnej evidencie sťažností obce. Sťažnosť adresovaná starostovi obce, prípadne hlavnému kontrolórovi je sťažnosťou podanou obci.

Článok IV

Komisia na prešetrovanie sťažností

1. Obecné zastupiteľstvo zriaďuje komisiu na prešetrovanie a vybavovanie sťažností s názvom : „Komisia na prešetrovanie sťažností“.
2. Komisia má 3 – 5 členov a 1 náhradníka iba z radov poslancov obecného zastupiteľstva. Komisia si zvolí predsedu komisie.
3. Ak sa sťažnosť dotýka niektorého z členov komisie, nastupuje na jeho miesto náhradník. Členom komisie nemôže byť poslanec obecného zastupiteľstva voči, ktorému sťažnosť smeruje.
4. Komisia sa schádza tak, aby boli zachované zákonné lehoty pre vybavovanie sťažností. Komisiu zvoláva predseda komisie.
5. Za komisiu navonok koná predseda komisie. Obecný úrad je povinný zabezpečiť všetky potrebné materiálne a technické podmienky na bezproblémový chod a činnosť tejto komisie.

Článok V

Príslušnosť na prešetrovanie a vybavovanie sťažností

1. Osoba príslušná na vybavenie sťažnosti zaevidovanej v centrálnej evidencii sťažností obce:
 - 1.1. Osobou príslušnou na vybavenie sťažnosti je spravidla starosta obce.
 - 1.2. Na vybavenie opakovanej sťažnosti je príslušný orgán a zamestnanec, ktorý vybavil predchádzajúcu sťažnosť.
2. Sťažnosti pri prenesenom výkone štátnej správy:
 - 2.1. Proti starostovi obce 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.
 - 2.2. Proti vedúcim zamestnancom a zamestnancom sa postupuje obdobne ako pri samosprávnej činnosti.
3. Sťažnosti proti samosprávnej činnosti orgánov obce a zamestnancov obce:
 - 3.1. Komisia na prešetrovanie sťažností
 - proti činnosti starostu obce,
 - proti činnosti jednotlivých poslancov obecného zastupiteľstva,
 - proti činnosti hlavného kontrolóra.
 - 3.2. Starosta obce
 - proti prednostovi úradu,
 - proti činnosti riaditeľa rozpočtovej alebo príspevkovej organizácie zriadenej obcou,
 - proti činnosti vedúcich zamestnancov a zamestnancov.
 - 3.3. Hlavný kontrolór obce
 - proti odloženiu sťažnosti,
 - proti vybaveniu sťažnosti.

Článok VI

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, prešetří 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:
 - 3.1. vráti (§ 4 ods. 3 zákona a § 8 ods. 3 zákona o sťažnostiach).
 - 3.2. postúpi (§ 3 ods. 3 písm. b), § 4 ods. 4 a 5 zákona o sťažnostiach).
 - 3.3. odloží (§ 5 ods. 6 a 7 a § 6 zákona o sťažnostiach).
 - 3.4. 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. Utajenie totožnosti sťažovateľa upravuje § 8 zákona o sťažnostiach.
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 je povinný o skutočnostiach, ktoré sa dozvedel pri vybavovaní sťažnosti, zachovávať mlčanlivosť.
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:
 - 8.1. zamestnanec obce, ak sa zúčastnil na činnosti, ktorá je predmetom sťažnosti,
 - 8.2. zamestnanec iného orgánu verejnej správy a osoba, ak sa zúčastnila na činnosti, ktorá je predmetom sťažnosti,
 - 8.3. 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. Ak osoba príslušná na vybavenie sťažnosti zistí podľa obsahu, že predmetné podanie sa netýka činnosti obce, postúpi ho príslušnému orgánu VS (príloha č. 2).
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) 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 (príloha č. 6).
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). O odložení upovedomí sťažovateľa, a to v prípadoch uvedených v § 6 ods. 4 zákona o sťažnostiach (príloha č. 5).
15. 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 obecného zastupiteľstva.
16. Osoba príslušná na vybavenie sťažnosti odošle písomné oznámenie výsledku jej prešetrovania sťažovateľovi (príloha č. 7).
17. V prípade zistenia nedostatkov pri prešetrovaní sťažnosti je povinnosťou starostu:
 - 17.1. Určiť osobu zodpovednú za zistené nedostatky,
 - 17.2. Prijatť opatrenia na odstránenie zistených nedostatkov a príčin ich vzniku,
 - 17.3. Kontrolovať, či sa opatrenia prijaté na odstránenie nedostatkov a príčin ich vzniku riadne plnia.

Článok VII

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. Hlavný kontrolór vypracuje ročnú informatívnu správu o stave a úrovni vybavovania sťažností a predkladá ju obecnému zastupiteľstvu.

Článok VIII **Záverečné ustanovenia**

1. Tieto Zásady vybavovania sťažností v podmienkach obce Nedožery-Brezany boli schválené uznesením obecného zastupiteľstva číslo B/3/2010 dňa 21.9.2010.
2. Súčasťou týchto zásad sú odporúčané vzory písomností uvedené v prílohách P1-P8 k zásadám.
3. Zmeny a doplnky týchto zásad schvaľuje obecné zastupiteľstvo.
4. Tieto Zásady nadobúdajú účinnosť dňom schválenia v obecnom zastupiteľstve.

JUDr. Martin Mokry
starosta 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 sťažnosti
5. Upovedomenie sťažovateľa o odložení
6. Zápisnica o prešetrení sťažnosti
7. Oznámenie výsledku prešetrenia sťažnosti sťažovateľovi
8. Centrálna evidencia sťažností