



Obec Plavnica v súlade so zákonom č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov vydáva vnútorný predpis pre potreby a procesný postup vybavovania sťažností:

SMERNICA obce Plavnica o vybavovaní sťažností

Článok 1 PREDMET

Smernica obce upravuje postup pri podávaní, vybavovaní a kontrole vybavovania sťažností fyzických osôb alebo právnických osôb doručených obci Plavnica (ďalej len „obec“).

Článok 2 VYMEDZENIE POJMOV

Na účely tejto smernice v našich podmienkach subjektu obce Plavnica:

1. vybavovanie sťažnosti je prijímanie, evidencia, prešetrovanie a vybavenie sťažnosti,
2. vybavením sťažnosti je vrátenie sťažnosti, odloženie sťažnosti, oznámenie výsledku prešetrovania sťažnosti alebo oznámenie výsledku prekontrolovania správnosti vybavenia predchádzajúcej sťažnosti.

Článok 3 SŤAŽNOSŤ, NÁLEŽTOSTI SŤAŽNOSTI

1. Sťažnosť podľa tejto smernice je podanie fyzickej alebo právnickej osoby (ďalej len „sťažovateľ“), ktorý
 - a) sa domáha ochrany svojich práv alebo právom chránených záujmov, o ktorých sa domnieva, že boli porušené činnosťou alebo nečinnosťou obce alebo
 - b) poukazuje na konkrétne nedostatky, najmä na porušenie právnych predpisov ktorých odstránenie je v pôsobnosti obce.
2. Sťažnosť musí obsahovať:
 - a) ak ju podáva fyzická osoba – meno, priezvisko, adresu pobytu sťažovateľa,
 - b) ak ju podáva právnická osoba – názov a sídlo, meno a priezvisko osoby oprávnenej za ňu konať.



3. Sťažnosť musí byť čitateľná a zrozumiteľná, z jej obsahu musí byť jednoznačné, proti komu smeruje, na aké nedostatky poukazuje, čoho sa sťažovateľ domáha. Uvedené preveruje zamestnanec podateľne.

4. Sťažnosť v listinnej podobe musí obsahovať vlastnoručný podpis sťažovateľa. Naopak, sťažnosť v elektronickej podobe musí byť sťažovateľom autorizovaná kvalifikovaným elektronickým podpisom, respektíve spôsobom uvedeným v ods. 5 tohto článku smernice.

5. Ak sťažnosť podaná v elektronickej podobe nie je autorizovaná podľa osobitného predpisu ani odoslaná prostredníctvom prístupového miesta, ktoré vyžaduje úspešnú autentifikáciu sťažovateľa, sťažovateľ ju musí do piatich pracovných dní od jej podania potvrdiť, a to vlastnoručným podpisom, jej autorizáciou podľa osobitného predpisu alebo jej odoslaním prostredníctvom prístupového miesta, ktoré vyžaduje úspešnú autentifikáciu sťažovateľa, inak sa sťažnosť odloží. O odložení sťažnosti a dôvodoch jej odloženia obec písomne upovedomí sťažovateľa do 15 pracovných dní od jej odloženia.

6. Sťažovateľom sa rozumie aj osoba oprávnená konať v mene právnickej osoby. Lehota na vybavenie sťažnosti začína plynúť prvým pracovným dňom nasledujúcim po dni doručenia potvrdenia sťažnosti.

7. Ak sťažnosť v písomnej podobe, ako aj v elektronickej podobe neobsahuje náležitosti podľa zákona a podľa týchto zásad, obec ju odloží podľa § 6 ods. 1 písm. a) zákona o sťažnostiach.

Článok 4 PODÁVANIE SŤAŽNOSTÍ

1. Sťažnosť musí byť podaná písomne, a to v listinnej alebo v elektronickej podobe, emailom (na emailovú adresu: starosta@plavnica.sk),

v prípade elektronickej sťažnosti musí byť táto sťažovateľom autorizovaná (vlastnoručným podpisom alebo kvalifikovaným elektronickým podpisom)

2. Ak sa sťažovateľ dostaví osobne podať sťažnosť, ktorú nemá vyhotovenú písomne, zamestnanec obce sťažovateľa prijme a umožní mu, aby si sťažnosť v listinnej podobe vyhotovil.

3. Ak sa dostaví sťažovateľ, ktorého zdravotný stav bráni, aby si sťažnosť v listinnej podobe vyhotovil sám, za túto osobu ju vyhotoví zamestnanec obce.

4. Písomnosti súvisiace s vybavovaním sťažnosti, ktorú podalo viac sťažovateľov spoločne a nie je v nej určené, komu z nich sa majú doručovať, obec zašle sťažovateľovi, ktorý ako prvý uvádza svoje údaje.

5. Ak si sťažovateľ zvolí zástupcu, ktorý v jeho mene podáva sťažnosť, súčasťou sťažnosti musí byť písomné splnomocnenie s osvedčeným podpisom zastupovať sťažovateľa pri podaní sťažnosti a pri úkonoch súvisiacich s vybavovaním sťažnosti. Ak sa sťažnosť podáva v elektronickej podobe, postupuje sa pri zastupovaní sťažovateľa podľa osobitného



predpisu. Ak zástupca k sťažnosti splnomocnenie nepriloží, obec sťažnosť odloží podľa zákona o sťažnostiach.

6. Sťažnosť adresovaná proti zamestnancovi alebo starostovi obce je sťažnosťou podanou danej obci.

7. V prípade utajenia totožnosti sťažovateľa sa postupuje podľa ustanovení § 8 zákona o sťažnostiach.

Článok 5 PRIJÍMANIE SŤAŽNOSTÍ

1. Zamestnanci obce sú povinní prijímať sťažnosti od sťažovateľov podané písomne v listinnej alebo elektronickej podobe, a to bez ohľadu na to, či je názov podania „Sťažnosť“.

2. Sťažovatelia v prípade, že sťažnosť nezasielajú poštou, podávajú písomné sťažnosti do podateľne obce.

3. Podateľňa eviduje všetky podania fyzických osôb alebo právnických osôb (ďalej len podanie), ktoré sú označené ako sťažnosť alebo z obsahu ktorých je zrejmé, že sú sťažnosťou v zmysle zákona o sťažnostiach, aj keď takto nie sú označené.

4. V prípade, že bolo podanie prevzaté od sťažovateľa iným zamestnancom a nie zamestnancom podateľne, tento je povinný predložiť podanie na zaevidovanie do podateľne bezodkladne, najneskôr však v nasledujúci pracovný deň.

5. Prijatú sťažnosť, na ktorej vybavenie obec nie je príslušná, postúpi najneskôr do desiatich pracovných dní od doručenia orgánu verejnej správy príslušnému na jej vybavenie a zároveň o tom bezodkladne upovedomí sťažovateľa – Príloha č. 3 k tejto smernici.

Článok 6 EVIDENCIA SŤAŽNOSTÍ

1. Evidenciu sťažností, prijatých obcou, zabezpečuje obec v evidencii sťažností, resp. v podacom denníku sťažností, zamestnancom ktorý je poverený výkonom tejto funkcie v zmysle tejto smernice a náplne práce.

2. Každé podanie, ktoré bolo posúdené ako sťažnosť, bude vybavované ako sťažnosť. Zároveň musí byť bezodkladne postúpené na zaevidovanie do evidencie sťažností.

3. Evidencia sťažností musí obsahovať najmä tieto údaje:

- a) dátum doručenia a dátum zapísania sťažnosti, opakovanej sťažnosti a ďalšej opakovanej sťažnosti,
- b) meno, priezvisko a adresu pobytu sťažovateľa, a ak sťažnosť podáva právnická osoba, musí obsahovať jej názov a sídlo, meno a priezvisko osoby oprávnenej za ňu konať,



- c) predmet sťažnosti,
 - d) dátum pridelenia sťažnosti na prešetrenie na vybavovanie a komu bola pridelená,
 - e) výsledok prešetrenia sťažnosti,
 - f) prijaté opatrenia a termíny ich splnenia,
 - g) dátum vybavenia sťažnosti, opakovanej sťažnosti alebo odloženia ďalšej opakovanej sťažnosti,
 - h) výsledok prekontrolovania predchádzajúcej sťažnosti alebo prešetrenia opakovanej sťažnosti,
 - i) dátum postúpenia sťažnosti orgánu príslušnému na jej vybavenie,
 - j) dôvody, pre ktoré subjekt sťažnosť odložil, prípadne aj poznámku.
4. V prípade, že sťažnosť je adresovaná alebo prijatá zamestnancom obce, tento ju bezodkladne predloží na zaregistrovanie do evidencie sťažností.

Článok 7 PRÍSLUŠNOSŤ NA VYBAVENIE SŤAŽNOSTÍ

1. Pri prideľovaní sťažností na vybavenie sa prihliada na príslušnosť na vybavenie sťažnosti podľa zákona o sťažnostiach.

2. Na vybavenie sťažnosti je príslušný štatutár alebo ním určený zamestnanec, a to starosta, ak smeruje sťažnosť na zástupcu starostu, ak smeruje sťažnosť na zamestnancov, sťažnosť smerovaná na hlavného kontrolóra obce smeruje starostovi, respektíve určenej komisii obecného zastupiteľstva, ak tak určí obecné zastupiteľstvo uznesením (pozn. autora: stanoví sa interne, ak je to relevantné, pričom hlavný kontrolór je zamestnancom obce).

Článok 8 LEHOTY NA VYBAVENIE SŤAŽNOSTÍ

1. Subjekt je povinný prešetriť a vybaviť sťažnosť do 60 pracovných dní vrátane.
2. Ak je sťažnosť náročná na prešetrenie, môže starosta alebo ním splnomocnený zástupca lehotu vnútorného predpisu pred jej uplynutím predĺžiť o 30 pracovných dní. Návrh na predĺženie lehoty s odôvodnením predkladá zamestnanec obce, v ktorého kompetencii sa sťažnosť prešetruje.
3. Predĺženie lehoty na vybavenie sťažnosti podľa predchádzajúceho odseku obec oznámi sťažovateľovi bezodkladne, a to písomne, s uvedením dôvodu, prečo je predĺženie lehoty nevyhnutné.
4. Ustanovenia predchádzajúcich troch odsekov sa vzťahujú rovnako aj na vybavenie opakovanej sťažnosti a sťažnosti proti vybaveniu sťažnosti.

Článok 9 OBOZNÁMOVANIE S OBSAHOM SŤAŽNOSTI, SPOLUPRÁCA A SÚČINNOSŤ PRI VYBAVOVANÍ SŤAŽNOSTÍ

1. Obec je povinná oboznámiť toho, proti komu sťažnosť smeruje, s jej obsahom v takom rozsahu a čase, aby sa jej prešetrovanie nemohlo zmariť a zároveň mu umožní vyjadriť



sa k sťažnosti, predkladať doklady, poskytovať informácie a údaje potrebné na vybavenie sťažnosti.

2. Lehota na poskytnutie spolupráce sťažovateľa je desať pracovných dní od doručenia písomnej výzvy sťažovateľovi.

Článok 10 PREŠETROVANIE SŤAŽNOSTÍ

1. Prešetrovanie sťažnosti je jednou z foriem kontrolnej činnosti vykonávanej podľa zákona o sťažnostiach, ktorou sa zisťuje skutočný stav veci a jeho súlad alebo rozpor so všeobecne záväznými právnymi predpismi.

2. Pri prešetrovaní používajú formy a metódy kontrolnej činnosti (pozn.: zisťovanie z písomných dokladov, osobné zisťovanie, miestne obhliadky, vypočutie dotknutých osôb, posudky, vyjadrenia a podobne).

3. Ak sa prešetrením sťažnosti nedá overiť skutočný stav veci a jeho súlad alebo rozpor so všeobecne záväznými právnymi predpismi, prešetrujúci zamestnanec, resp. zamestnanci to uvedú v zápisnici o prešetrení sťažnosti a oznámia sťažovateľovi – príloha č. 1 k tejto smernici.

4. Pri prešetrovaní sťažnosti sa vychádza z jej predmetu, bez ohľadu na sťažovateľa a toho, proti komu sťažnosť smeruje.

5. Časti, ktoré nie sú sťažnosťou, subjekt neprešetruje, o čom sťažovateľa upovedomí v oznámení výsledku prešetrenia sťažnosti s uvedením dôvodov ich neprešetrenia.

6. Sťažnosť je prešetrená prerokovaním zápisnice o prešetrení sťažnosti. Ak ju nemožno prerokovať, sťažnosť je prešetrená dorúčením jedného vyhotovenia zápisnice o prešetrení sťažnosti. Ak je potrebné postúpiť sťažnosť na vybavenie inému orgánu, použije sa príloha č. 3 tejto smernice.

Článok 11 ZÁPISNICA O PREŠETRENÍ SŤAŽNOSTI

1. O priebehu a výsledkoch prešetrenia sťažnosti vyhotoví zamestnanec obce, ktorí prešetroval sťažnosť, zápisnicu o prešetrení sťažnosti – príloha č. 1

2. Ak sa zamestnanec, resp. zamestnanci, o ktorých sa sťažnosť prešetrovala, odmietnu oboznámiť so zápisnicou o prešetrení sťažnosti, odmietnu splniť povinnosti uvedené v zápisnici o prešetrení sťažnosti a vyplývajúce z prešetrenia sťažnosti alebo ak odmietnu zápisnicu o prešetrení sťažnosti podpísať, zamestnanec, ktorý sťažnosť prešetroval, uvedie tieto skutočnosti v zápisnici o prešetrení sťažnosti.

Článok 12 OZNÁMENIE VÝSLEDKU PREŠETRENIA SŤAŽNOSTI

1. Sťažnosť je vybavená odoslaním písomného oznámenia výsledku jej prešetrenia sťažovateľovi. Oznámenie musí obsahovať odôvodnenie výsledku prešetrenia sťažnosti, ktoré vychádza zo zápisnice – príloha č. 1 k tejto smernici, následne sa sťažovateľovi zasiela oznámenie o vybavení – príloha č. 2 k tejto smernici.

2. V oznámení zamestnanec subjektu uvedie, či sťažnosť je opodstatnená alebo neopodstatnená. Ak má sťažnosť viac častí, oznámenie výsledku prešetrenia sťažnosti obsahuje výsledok prešetrenia každej z nich. Sťažnosť zložená z viacerých častí je vyhodnotená ako opodstatnená, ak aspoň jedna z jej častí je opodstatnená.



Článok 13

OPAKOVANÁ SŤAŽNOSŤ A SŤAŽNOSŤ PROTI VYBAVENIU SŤAŽNOSTI

1. Opakovaná sťažnosť a ďalšia opakovaná sťažnosť je sťažnosť toho istého sťažovateľa v tej istej veci, ak v nej neuvádza nové skutočnosti. Na vybavenie opakovanej sťažnosti je príslušný ten istý poverený zamestnanec, ktorý vybavil predchádzajúcu sťažnosť. Sťažnosť nesmie byť pridelená na prešetrenie a vybavenie tomu, proti komu smeruje, ani zamestnancovi v jeho riadiacej pôsobnosti.

2. Ak bola predchádzajúca sťažnosť vybavená správne, t. j. v súlade so zákonom o sťažnostiach, poverený zamestnanec túto skutočnosť oznámi sťažovateľovi s odôvodnením a poučením, že ďalšie opakované sťažnosti odloží.

3. Na vybavenie sťažnosti proti vybaveniu sťažností je príslušný poverený zamestnanec. Ak predchádzajúcu sťažnosť vybavil priamo poverený zamestnanec, na vybavenie opakovanej sťažností je príslušná obec.

Článok 14

KONTROLA VYBAVOVANIA SŤAŽNOSTI

Kontrolu vybavovania sťažností a tiež kontrolu plnenia/splnenia opatrení prijatých na odstránenie zistených nedostatkov je oprávnený vykonať hlavný kontrolór obce, prípadne vnútorná kontrola v obci či kreovaná komisia poslancov obecného zastupiteľstva.

Článok 15

SPOLOČNÉ A ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA, ÚČINNOSŤ

1. Informácie z dokumentácie súvisiacej s vybavovaním sťažnosti, ktoré sú chránené alebo ku ktorým je prístup obmedzený podľa zákona o slobode informácií, sa nesprístupňujú.

2. Ak tento vnútorný predpis neustanovuje inak, pri vybavovaní a vybavení sťažností sa primerane použijú ustanovenia zákona o sťažnostiach.

3. Subjekt a jeho organizačné zložky sú povinné vytvárať vhodné materiálne, technické a personálne podmienky na správne a včasné prešetrenie a vybavenie sťažnosti.

5. Trovy, ktoré vznikli sťažovateľovi, znáša sťažovateľ. Trovy, ktoré vznikli subjektu, znáša subjekt.

6. 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.

7. Prílohy č. 1 až č. 3 k tejto smernici predstavujú odporúčané vzory frekventovaných dokumentácií v podmienkach obce Plavnica.

8. Tento vnútorný predpis – smernica o sťažnostiach nadobúda účinnosť 01. 01. 2023.

v. r.

Rastislav Grich
starosta obce



Z Á Z N A M o S Ť A Ž N O S T I

S Ť A Ž O V A T E Ľ :

FO:.....

Meno/priezvisko/adresa trvalého (alebo prechodného) pobytu

PO:

Názov/sídlo/meno a priezvisko osoby oprávnenej za ňu konať

P R E D M E T :

Sťažnosť je zameraná proti:*

1. Sťažnosť poukazuje na nedostatky:*

2. Sťažovateľ sa domáha:*

Dňa

Záznam vyhotovil :

Meno a priezvisko zamestnanca

Zamestnanci, prítomní pri podaní sťažnosti :

.....

meno a priezvisko

.....

podpis sťažovateľa

Poznámka:

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

.....
** nehodiace sa škrtnite*



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

Predmet sťažnosti:

Orgán VS (v ktorom sa sťažnosť prešetrovala) :

Obdobie prešetrovania sťažnosti:

Preukázané zistenia:

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

Dátum vyhotovenia zápisnice :

Mená, priezviská a podpisy zamestnancov, ktorí sťažnosť prešetrili :

.....

Meno, priezvisko a podpis vedúceho orgánu verejnej správy, v ktorom sa sťažnosť prešetrovala, alebo ním splnomocneného zástupcu :

.....

Povinnosť vedúceho orgánu verejnej správy, v ktorom sa sťažnosť prešetrovala, alebo ním splnomocneného zástupcu, v prípade zistenia nedostatkov v lehote určenej orgánom verejnej správy, 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,
5. ak nie je totožnosť sťažovateľa utajená, oznámiť mu prijaté opatrenia; ak je totožnosť sťažovateľa utajená, oznámiť mu prijaté opatrenia prostredníctvom orgánu verejnej správy príslušného na vybavenie sťažnosti,

Potvrdzujeme odovzdanie dokladov:

Potvrdzujeme prevzatie dokladov:

Sťažovateľ bol oboznámený s opatreniami



•
•
(sťažovateľ)

<i>Sťažnosť č.</i>	<i>Vybavuje/linka</i>	<i>Obec</i> <i>Dátum</i>
--------------------	-----------------------	-----------------------------

VEC
Oznámenie výsledku prešetrenia sťažnosti

Dňa bola Obci 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:

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

(Uviest' 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.)

meno, priezvisko a podpis

.....

**/vybrať*