

Obec Veľká Lehota zastúpená starostkou obce v súlade s platným zákonom č. 9/2010 Z. z. o podávaní a vybavovaní sťažností o prijímaní, evidovaní, prešetrovaní a písomnom oznámení výsledku prešetrovania sťažnosti v znení neskorších predpisov vydáva túto internú smernicu

Interná smernica č. 5/2017

O postupe podávania, prijímania, evidovania, vybavovania a kontrole sťažností občanov a organizácií v podmienkach samosprávy obce Veľká Lehota

Článok 1

Základné ustanovenia

1. Smernicou o postupe podávania, prijímania, evidovania, vybavovania a kontrole sťažností (ďalej len „smernica“ sa upravuje postup pri podávaní, prijímaní, evidovaní, vybavovaní sťažností, vybavovaní opakovanej sťažnosti, vybavovaní sťažnosti proti postupu pri vybavovaní sťažnosti alebo pri odložení sťažnosti a písomnom oznámení o výsledku prešetrovania sťažnosti alebo prekontrolovania sťažnosti v podmienkach samosprávy obce Veľká Lehota.

Článok 2

Základné pojmy

1. Obec Veľká Lehota je orgánom verejnej správy (ďalej len „obec“), ktorá pri vybavovaní sťažností postupuje podľa zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov.
2. Podaním sa rozumie akákoľvek písomnosť doručená do podateľne Obecného úradu vo Veľkej Lehote (ďalej len „obecný úrad“). Podanie sa posudzuje podľa obsahu.
3. 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") obce Veľká Lehota,
 - b) poukazuje na konkrétne nedostatky, najmä na porušenie právnych predpisov, ktorých odstránenie je v pôsobnosti obce Veľká Lehota.
4. Sťažnosťou nie je podanie, ktoré
 - a) má charakter dopytu, vyjadrenia, názoru, žiadosti, podnetu alebo návrhu,
 - b) poukazuje na konkrétne nedostatky v činnosti obce, ktorých odstránenie alebo vybavenie je upravené osobitným predpisom,
 - c) je sťažnosťou podľa osobitného predpisu,
 - d) smeruje proti rozhodnutiu obce alebo orgánu verejnej správy vydanému v konaní podľa iného právneho predpisu,
 - e) smeruje proti záverom kontroly, auditu, dohľadu, dozoru alebo inšpekcie podľa osobitného predpisu alebo
 - f) obsahuje utajované skutočnosti alebo z obsahu ktorého je zrejmé, že jeho vybavením ako sťažnosti podľa tohto zákona by došlo k ohrozeniu utajovaných skutočností podľa osobitného predpisu.

5. Sťažnosťou nie 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.

Článok 2

Podávanie sťažností

1. Sťažnosť musí byť písomná a možno ju podať v listinnej podobe, v elektronickej podobe autorizovanej podľa osobitného predpisu¹, prostredníctvom prístupového miesta, ktoré vyžaduje úspešnú autentifikáciu sťažovateľa² alebo elektronicke na e-mailovú adresu obec@velkalehota.eu.

2. Sťažnosť musí obsahovať meno, priezvisko, adresu pobytu sťažovateľa. Ak sťažnosť podáva právnická osoba, musí obsahovať jej názov a sídlo, meno a priezvisko osoby oprávnenej za ňu konať. Sťažnosť v listinnej podobe musí obsahovať vlastnoručný podpis sťažovateľa.

3. Sťažnosť musí byť čitateľná a zrozumiteľná. Musí z nej byť jednoznačné proti komu smeruje, na aké nedostatky poukazuje, čoho sa sťažovateľ domáha (ďalej len „predmet sťažnosti“).

4. Ak je sťažnosť zaslaná elektronicke na e-mailovú adresu obec@velkalehota.eu, sťažovateľ ju musí do piatich pracovných dní od jej podania potvrdiť, a to vlastnoručným podpisom, jej autorizáciou podľa osobitného predpisu¹ alebo jej odoslaním prostredníctvom prístupového miesta, ktoré vyžaduje úspešnú autentifikáciu sťažovateľa,² inak sa sťažnosť odloží.

O odložení sťažnosti a dôvodoch jej odloženia obec písomne upovedomí sťažovateľa do 15 pracovných dní od odloženia.

Ak potvrdenie sťažnosti obsahuje iné údaje ako sťažnosť podaná v elektronickej podobe alebo elektronicke na e-mailovú adresu obecvelkalehota@nbsiet.sk, obec sťažnosť podanú v elektronickej podobe odloží.

5. Ak sťažnosť neobsahuje náležitosti podľa bodu 2 tohto článku a ak ide o sťažnosť podanú v elektronickej podobe aj podľa odseku 4, obec ju odloží.

6. Ak sa sťažovateľ dostaví na Obecný úrad vo Veľkej Lehote osobne podať sťažnosť, ktorú nemá vyhotovenú písomne, zamestnanec obce mu umožní, aby si sťažnosť v listinnej podobe vyhotovil. Ak sa jedná o osobu, ktorej zdravotný stav bráni, aby si sťažnosť v listinnej podobe vyhotovila sama, za túto osobu ju vyhotoví zamestnanec obce.

Článok 3

Utajenie totožnosti sťažovateľa

1. Totožnosť sťažovateľa je obec povinná utajiť, ak o to sťažovateľ požiada. Obec môže utajiť totožnosť sťažovateľa, ak je to v záujme vybavenia sťažnosti. Každý, komu je totožnosť sťažovateľa známa, je povinný o nej zachovať mlčanlivosť.

¹ § 23 ods. 1 zákona č. 305/2013 Z.z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o e-Governmente) v znení zákona č. 273/2015 Z.z.

² § 19 zákona č. 305/2013 Z.z. v znení neskorších predpisov.

2. Ak sťažovateľ požiadal o utajenie svojej totožnosti, ale predmet sťažnosti neumožňuje jej prešetrenie bez uvedenia niektorého z údajov o jeho osobe, obec o tom sťažovateľa bezodkladne upovedomí. Súčasne ho poučí, že vo vybavovaní sťažnosti bude pokračovať len vtedy, ak v lehote desiatich pracovných dní, písomne udelí súhlas s uvedením potrebného údajov o svojej osobe.

3. Sťažnosť, v ktorej sťažovateľ požiadal o utajenie svojej totožnosti, na ktorej vybavenie obec nie je príslušná, najneskôr do desiatich pracovných dní od jej doručenia vráti sťažovateľovi s uvedením dôvodu.

Článok 4

Prijímanie sťažností

1. Obec je povinná sťažnosť prijať. Prijatú sťažnosť, na ktorej vybavenie nie je príslušná, postúpi najneskôr do desiatich pracovných dní od doručenia, orgánu príslušnému na jej vybavenie a zároveň o tom upovedomí sťažovateľa. Obec nepostúpi sťažnosť podľa Článku 3, ods. 3/ tejto smernice.

2. Ten kto sťažnosť prijme alebo je určený ju vybaviť, zabezpečí jej evidenciu prostredníctvom útvaru na vedenie centrálnej evidencie sťažností.

Článok 5

Evidencia sťažností

1. Obec je povinná viesť centrálnu evidenciu sťažností (ďalej len „evidencia“), oddelene od evidencie ostatných písomností.

Evidencia musí obsahovať najmä tieto údaje:

- a) dátum doručenia a dátum zapísania sťažnosti, opakovanej sťažnosti a ďalšej opakovanej sťažnosti,
- b) údaje podľa článku 2 ods./ 2,
- c) predmet sťažnosti,
- d) dátum pridelenia sťažnosti na prešetrenie 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 obec sťažnosť odložila,
- k) poznámku.

2. Opakovaná sťažnosť a ďalšia opakovaná sťažnosť sa eviduje v roku, v ktorom bola doručená. V poznámke sa uvedie číslo sťažnosti, s ktorou súvisí.

Článok 6

Príslušnosť na vybavenie sťažnosti

1. Sťažnosť prešetruje príslušný zamestnanec obce, do ktorého pôsobnosti patrí činnosť, o ktorej sa sťažovateľ domnieva, že ňou boli porušené jeho práva alebo právom chránené záujmy.

2. Na vybavenie sťažnosti podanej proti obci, hlavnému kontrolórovi obce, bude zriadená komisia menovaná obecným zastupiteľstvom.

3. Sťažnosť nesmie byť pridelená na prešetrovanie a vybavenie tomu, proti komu smeruje, ani zamestnancovi v jeho riadiacej pôsobnosti. Sťažnosť nesmie byť pridelená na prešetrenie a vybavenie ani tomu, kto sa podieľal na činnosti, ktorá je predmetom sťažnosti.

4. Sťažnosť nesmie byť pridelená na prešetrovanie a vybavenie tomu, o koho nepredpojatosti možno mať pochybnosti vzhľadom na jeho vzťah k sťažovateľovi.

Článok 7

Lehota na vybavenie sťažnosti a oboznámenie so sťažnosťou

1. Obec je povinná sťažnosť vybaviť do 60 pracovných dní.

2. Ak je sťažnosť náročná na prešetrenie, starosta obce môže lehotu podľa odseku 1 predĺžiť pred jej uplynutím o 30 pracovných dní. Ten kto sťažnosť prešetruje, oznámi predĺženie lehoty sťažovateľovi bezodkladne, písomne, s uvedením dôvodu.

3. Lehota na vybavenie sťažnosti začína plynúť prvým pracovným dňom nasledujúcim po dni jej doručenia obci.

4. Ten kto sťažnosť prešetruje, je povinný 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.

Článok 8

Spolupráca sťažovateľa

1. Obec je oprávnená prostredníctvom toho, kto sťažnosť prešetruje v nevyhnutnom rozsahu písomne vyzvať sťažovateľa na spoluprácu s poučením, že v prípade neposkytnutia spolupráce alebo jej neposkytnutia v stanovenej lehote, sťažnosť odloží podľa Článku 2 ods. 5 tejto smernice.

2. Sťažovateľ môže v odôvodnených prípadoch, ak preukáže, že stanovená lehota 10 pracovných dní na poskytnutie spolupráce nie je dostatočná, písomne požiadať o jej primerané predĺženie.

3. Ak sťažovateľ preukáže, že z objektívnych dôvodov nemohol v čase, kedy ho obec vyzvala, spoluprácu poskytnúť, môže mu obec určiť novú lehotu na poskytnutie spolupráce.

4. V čase od odoslania výzvy na poskytnutie spolupráce do jej poskytnutia lehota na vybavenie sťažnosti neplynie.

Článok 9

Prešetrovanie sťažnosti, oznámenie o výsledku prešetrovania sťažnosti

1. Prešetrovaním sťažnosti sa zisťuje skutočný stav vecí a jeho súlad alebo rozpor so všeobecne záväznými právnymi predpismi a s vnútornými predpismi, ako aj príčiny vzniku zistených nedostatkov a ich následky.

2. 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. 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. Ak obec nemôže sťažnosť alebo jej časť prešetriť, z dôvodu, že obec nie je

príslušná takúto sťažnosť prešetriť, ten, kto sťažnosť prešetruje to uvedie v zápisnici o prešetrení sťažnosti a oznámi sťažovateľovi.

3. Sťažnosť je prešetrená prerokovaním zápisnice o prešetrení sťažnosti.

4. Zápisnicu o prešetrení sťažnosti (ďalej len „zápisnica“) vyhotoví zamestnanec určený na prešetrenie sťažnosti. Vzor zápisnice je ako príloha č. 1.

5. Zápisnica obsahuje najmä

- a) označenie obce,
- b) predmet sťažnosti,
- c) označenie orgánu verejnej správy, v ktorom sa sťažnosť prešetrovala,
- d) obdobie prešetrovania sťažnosti,
- e) preukázané zistenia,
- f) dátum vyhotovenia zápisnice,
- g) mená, priezviská a podpisy zamestnancov obce, ktorí sťažnosť prešetrili alebo sa na jej prešetrení podieľali a mená a priezviská iných, ktorí sa podieľali na prešetrení sťažnosti,
- h) meno, priezvisko a podpis starostu obce, alebo ním splnomocneného zástupcu,
- i) povinnosť starostu obce alebo ním splnomocneného zástupcu, v prípade zistenia nedostatkov v lehote určenej obcou

1. určiť zamestnanca zodpovedného za zistené nedostatky,
2. prijať opatrenia na odstránenie zistených nedostatkov a príčin ich vzniku,
3. predložiť prijaté opatrenia orgánu prešetrujúcemu sťažnosť,
4. predložiť starostovi obce alebo ním splnomocnenému zástupcovi 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 osoby príslušnej na vybavenie sťažnosti,

j) potvrdenie o odovzdaní a prevzatí dokladov.

6. Ak starosta obce alebo ním splnomocnený zástupca odmietne oboznámiť so zápisnicou, splniť povinnosti podľa ods. 5 písm. i), alebo ak zápisnicu odmietne podpísať, ten kto sťažnosť prešetroval, uvedie tieto skutočnosti v zápisnici.

7. Sťažnosť je vybavená odoslaním písomného oznámenia výsledku jej prešetrenia sťažovateľovi. V oznámení sa uvedie, či je sťažnosť opodstatnená alebo neopodstatnená.

Oznámenie musí obsahovať odôvodnenie výsledku prešetrenia sťažnosti, ktoré vychádza zo zápisnice. Ak je sťažnosť opodstatnená, v oznámení sa uvedie, že boli uložené povinnosti podľa Článku 9/ ods. 5 písm. i/ tejto smernice.

8. 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.

9. 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 kto predchádzajúcu sťažnosť vybavil, ak to nie je v rozpore s Článkom 6. Ak sa prekontrolovaním vybavenia predchádzajúcej sťažnosti zistí, že nebola vybavená správne, obec opakovanú sťažnosť prešetrí a vybaví.

10. Sťažnosť iného sťažovateľa v tej istej veci, ktorú obec už vybavila, sa neprešetruje. Výsledok jej prešetrenia sa oznámi sťažovateľovi. Opakovanú sťažnosť je obec povinná vybaviť v lehote podľa Článku 7 tejto smernice.

Článok 10

Sťažnosť proti vybaveniu sťažnosti

1. Sťažnosť, v ktorej sťažovateľ vyjadruje nesúhlas s vybavovaním svojej predchádzajúcej sťažnosti je novou sťažnosťou proti postupu obce pri vybavovaní sťažnosti.

2. Na vybavenie sťažnosti podľa bodu 1. tohto článku smernice je príslušný starosta obce.

Článok 11

Kontrola vybavovania sťažností

1. Kontrolu procesu vybavovania sťažnosti a plnenia opatrení prijatých na nápravu podľa zákona a tejto smernice vykonáva hlavný kontrolór obce.

Článok 12

Spoločné ustanovenia

1. Každá osoba je povinná o skutočnostiach, ktoré sa dozvedela pri vybavovaní sťažností zachovávať mlčanlivosť. Od tejto povinnosti ju môže písomne oslobodiť ten, v koho záujme má túto povinnosť.

2. Informácie, ktoré obsahuje dokumentácia súvisiaca s vybavovaním sťažnosti, sa nezverejňujú.

3. Trovy, ktoré vznikli v súvislosti s prešetrením a vybavovaním sťažnosti, znáša obec.

4. Trovy, ktoré vznikli v súvislosti s prešetrením a vybavením sťažnosti sťažovateľovi, znáša sám sťažovateľ.

Článok 13

Záverečné ustanovenia

1. Interná smernica bola schválená starostkou obce dňa 28.6.2016 a nadobúda účinnosť 1.7.2017.

2. Dňom jej účinnosti stráca platnosť interná smernica č. 6/2011.

Vo Veľkej Lehote, dňa 28.6.2017

Marta Šmondrková
starostka obce

Zápisnica o prešetrení sťažnosti

Názov orgánu samosprávy: Obec Veľká Lehota alebo ňou zriadená organizácia.

Poverený prešetriť sťažnosť:

Dátum začatia a skončenia vybavovania sťažnosti:

Predmet sťažnosti: napíše sa predmet z podanej sťažnosti

Preukázané zistenia: napíše sa čo sa zistilo prešetrovaním

Záver z prešetrenia : uvedie sa či je sťažnosť opodstatnená / neopodstatnená s odôvodnením

Dátum vyhotovenia zápisnice:

Meno priezvisko a podpis zamestnanca obce, ktorý sa podieľal na prešetrení sťažnosti:

Povinnosť starostu obce alebo ním splnomocneného zástupcu, v prípade zistenia nedostatkov v lehote určenej obcou

1. určiť osobu zodpovednú za zistené nedostatky,
2. prijať opatrenia na odstránenie zistených nedostatkov a príčin ich vzniku,
3. predložiť prijaté opatrenia orgánu prešetrojúcej sťažnosti,
4. predložiť starostovi obce alebo ním splnomocnenému zástupcovi správu o splnení opatrení a uplatnení právnej zodpovednosti,
5. prostredníctvom osoby príslušnej na vybavenie sťažnosti oznámiť sťažovateľovi prijaté opatrenia.

Potvrdenia o odovzdaní a prevzatí dokladov:

Ak sa niekto zo zúčastnených osôb na ktoré je podaná sťažnosť odmietne oboznámiť s obsahom zápisnice alebo ju po oboznámení sa s obsahom odmietne podpísať, uvedie sa to v zápisnici s dôvodmi odmietnutia podpisu:

Meno, priezvisko a podpis osoby na ktorú je podaná sťažnosť

Meno, priezvisko a podpis osoby, ktorá sťažnosť prešetrovala :

Meno, priezvisko a podpis starostu obce alebo ním splnomocneného zástupcu :