



OBEC KLÁČNO

Obecný úrad Kláščno č.326
972 15 Kláščno

INTERNÁ SMERNICA Obce KLÁČNO č. 2/2015

o vybavovaní sťažností

V Kláščne
dňa 22. 05. 2015

Článok I

Úvodné ustanovenia

Účelom smernice je upraviť postup orgánov samosprávy obce pri prijímaní, evidovaní, prešetrovaní a písomnom oznámení výsledku prešetrovania sťažností a kontrolu vybavovania sťažností pri výkone prenesenej pôsobnosti štátnej správy na obec a pri výkone samosprávnej pôsobnosti obce podľa zákona č. 9/2010 Z.z. o sťažnostiach v platnom znení.

Čl.II

Podávanie a prijímanie sťažností

- 1) Sťažnosti sa podávajú a prijímajú na obecnom úrade počas úradných hodín. Prijíma sa sťažnosť podaná písomne, ústne do záznamu, telefaxom alebo elektronickou poštou. Obálka ostáva trvalo pripojená k doručenej sťažnosti.
- 2) Sťažnosť musí obsahovať meno, priezvisko, adresu trvalého pobytu alebo prechodného pobytu sťažovateľa. Ak sťažnosť podáva právnická osoba, musí obsahovať jej názov a sídlo, meno a priezvisko osoby oprávnenej za ňu konať. Ak je sťažovateľovi možné doručiť písomnosti v elektronickej forme, sťažnosť môže obsahovať aj adresu sťažovateľa na takéto doručenie.
- 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“) a musí byť sťažovateľom podpísaná. Podpísaním sťažnosti v elektronickej forme sa rozumie podpísanie sťažnosti platným zaručeným elektronickým podpisom. Ak sťažnosť podaná v elektronickej forme alebo telefaxom nie je podpísaná a sťažovateľ ju do piatich pracovných dní od jej podania nepotvrdí vlastnoručným podpisom, sťažnosť sa odloží.
- 4) Lehota na vybavenie sťažnosti začína plynúť prvým pracovným dňom nasledujúcim po dni doručenia písomného potvrdenia. Ak písomné potvrdenie obsahuje iné údaje než sťažnosť podaná telefaxom alebo v elektronickej forme, orgán verejnej správy sťažnosť podanú telefaxom alebo v elektronickej forme odloží.
- 5) Sťažnosti prijíma a eviduje v evidencii sťažností oddelene od evidencie ostatných písomností zamestnanec obce poverený starostom obce.
- 6) Pri ústne podanej sťažnosti, ktorú nemožno vybaviť ihneď, zamestnanec obce, ktorý ju prijal, vyhotoví písomný záznam o ústnej sťažnosti. Vzor záznamu o ústnej sťažnosti je v prílohe č. 1 tejto smernice.
- 7) Zamestnanec obce nie je povinný záznam vyhotoviť, ak s ním sťažovateľ pri ústnom podávaní sťažnosti nespôlupracuje alebo ak sa domáha činnosti orgánu verejnej správy v rozpore s právnymi predpismi.
- 8) Ak sťažovateľ odmietne vyhotovenie záznamu, orgán verejnej správy takúto sťažnosť neprijme. Ak sťažovateľ odmietne záznam podpísať, orgán verejnej správy záznam odloží s poznámkou o odmietnutí podpísania. O nevyhotovení záznamu o ústnej sťažnosti podľa § 5 ods. 5 zákona o sťažnostiach zamestnanec obce bezodkladne spíše o tejto skutočnosti a dôvodoch úradný záznam a zároveň o tom informuje starostu obce.
- 9) Zamestnanec, ktorý prijme sťažnosť, vykoná nevyhnutné úkony na zabezpečenie dôkazov potrebných na jej objektívne prešetrovanie.

Čl. III **Posúdenie sťažností a nakladanie so sťažnosťou**

- 1) Pre posúdenie podania ako sťažnosti je dôležité, aby sťažovateľ poukázal na konkrétne nedostatky v činnosti obce, ktorých odstránenie je v pôsobnosti orgánov obce. Preto sa sťažnosť musí posudzovať podľa jej obsahu.
- 2) Na posúdenie či sťažnosť je podaná pri výkone prenesenej pôsobnosti štátnej správy na obec, alebo pri výkone samosprávnej pôsobnosti obce je príslušný starosta obce. Po posúdení sťažnosti zamestnanec obce, ktorý ju evidoval vloží sťažnosť do spisového obalu a postúpi ju na prešetrenie príslušnému zamestnancovi obce alebo starostovi (v prípade, že sťažnosť je podaná na úseku preneseného výkonu štátnej správy) alebo hlavnému kontrolórovi, alebo predsedovi komisie obecného zastupiteľstva (v prípade, že sťažnosť je podaná na úseku samosprávnej pôsobnosti obce) až po jej zaevidovaní v evidencii sťažností.

Čl. IV **Vedenie evidencie sťažností**

- 1) Zamestnanec poverený starostom obce vedie evidenciu sťažností v zviazanej knihe za celý obecný úrad ručne v evidencii sťažností, oddelene od evidencie ostatných písomností.
- 2) Jednotlivé listy evidencie sťažností sa číslojú v pravom hornom rohu. Na vnútornej strane čelnej dosky sa uvedie záznam: „Táto evidencia sťažností obsahuje listov a je v užívaní od“. Pod záznamom sa uvedie titul, meno, priezvisko a podpis starostu.
- 3) Na štítku z vonkajšej strany čelnej dosky evidencie sťažností sa vyznačí: „Evidencia sťažností obce Kľačno“.
- 4) Poradové číslo v evidencii sa vždy začína prvým pracovným dňom kalendárneho roku číslom jeden. Číslo spisu – sťažnosti pozostáva z poradového čísla z evidencie sťažností a roku. Sťažnosti sa zapisujú do evidencie denne a v poradí, v akom boli doručené. Evidencia sa vedie tak, aby priebežne poskytovala úplné, presné, časovo a vecne aktuálne údaje o evidovaných sťažnostiach.
- 5) Sťažnosť sa na prešetrenie prideliuje príslušnému zamestnancovi, starostovi obce, hlavnému kontrolórovi alebo predsedovi komisie obecného zastupiteľstva až po jej zaevidovaní v evidencii sťažností. Príslušná osoba na prešetrenie sťažnosti jej prevzatie potvrdí svojím podpisom v evidencii sťažností.
- 6) Zápisy do evidencie sťažností sa vykonávajú spôsobom, zabezpečujúcim trvalosť písma. Chybný zápis sa opraví tak, že sa prečiarkne a nahradí sa správnym zápisom. Pri každej oprave sa uvedie dátum a podpis zamestnanca, ktorý opravu urobil, pričom sa dbá, aby chybný zápis zostal čitateľný.
- 7) Evidencia sťažností sa každoročne uzatvára posledný pracovný deň kalendárneho roka tak, že sa posledný zápis celý výrazne podčiarkne, čím sa v danom roku ukončí prideliovanie čísel sťažností. Pod zvýraznenou čiarou sa uvedie zápis „Uzatvorené číslom.....“, pripojí sa dátum, odtlačok okrúhlej pečiatky s erbom obce a podpis starostu obce.
- 8) Hlavný kontrolór raz za tri mesiace vykoná kontrolu správnosti vedenia evidencie sťažností. O vykonanej kontrole uvedie v evidencii sťažností stručný záznam s dátumom a podpisom pod predtlačou strany evidencie sťažností a taktiež informuje starostu obce a obecné zastupiteľstvo.

Čl.V Odloženie sťažnosti

Dôvody stanovené v § 6 zákona o sťažnostiach oprávňujú sťažnosť odložiť. O odložení sťažnosti sa vyhotoví záznam. Za vecnú správnosť odloženia sťažností zodpovedá ten, kto spracoval záznam o jej odložení.

Čl.VI Príslušnosť na prešetrovanie sťažnosti

- 1) Prešetrovanie sťažnosti je činnosť, pri ktorej orgány obce príslušné na vybavenie sťažnosti a zamestnanci obce poverení na prešetrenie postupujú tak, aby zistili skutočný stav veci a súlad alebo rozpor so zákonom, všeobecne záväznými predpismi, alebo vnútornými predpismi obce, ako aj príčiny ich vzniku a následky podľa § 18 zákona o sťažnostiach.
- 2) Za obec je na prešetrovanie sťažností príslušný:
 - a) pri výkone prenesenej pôsobnosti štátnej správy na obec starosta alebo ním poverený zamestnanec,
 - b) pri výkone samosprávnej pôsobnosti obce hlavný kontrolór.
- 3) Na podpísanie vrátenia podania označeného ako sťažnosť, upovedomenia o odložení sťažnosti, postúpenia sťažnosti alebo oznámenia o postúpení sťažnosti, postúpenia podania a oznámenia o postúpení podania, písomnej výzvy na spoluprácu, oznámenia i prerušení plynutia lehoty alebo písomnej žiadosti o súčinnosť je príslušný:
 - a) pri výkone prenesenej pôsobnosti štátnej správy na obec starosta alebo ním poverený zamestnanec,
 - b) pri výkone samosprávnej pôsobnosti obce hlavný kontrolór. V prípade prešetrovania sťažnosti komisiou obecného zastupiteľstva podpisuje jej predseda.
- 4) V prípade, že sťažnosť smeruje na:
 - a) starostu obce pri výkone štátnej správy je príslušný na prešetrenie sťažnosti najbližší orgán štátnej správy, ktorému zákon zveril kontrolnú pôsobnosť v konkrétnej oblasti štátnej správy,
 - b) hlavného kontrolóra obce pri výkone samosprávnej pôsobnosti je príslušná na prešetrenie sťažnosti komisia obecného zastupiteľstva obce,
 - c) zamestnanca obce pri výkone štátnej správy je príslušný na prešetrenie sťažnosti starosta obce.

Čl.VII Zápisnica o prešetrení sťažnosti

- 1) Ten, kto sťažnosť prešetruje, vyhotoví zápisnicu o prešetrení sťažnosti, ktorá obsahuje náležitosti podľa § 19 zákona o sťažnostiach.
- 2) Text zápisnice má byť stručný, výstižný a zrozumiteľný. Za preukázané zistenia sa považujú odôvodnené zistenia, vyplývajúce z vykonaného prešetrenia, ktoré potvrdzujú súlad alebo rozpor s právnymi predpismi. Preukázané zistenia musia vychádzať z právnych predpisov a z podkladov, ktoré sú súčasťou spisu.
- 3) Ten, kto sťažnosť prešetroval, oboznámi starostu s výsledkom jej prešetrenia.
- 4) V prípade zistenia nedostatkov:
 - a) pri výkone prenesenej pôsobnosti štátnej správy na obec starosta určí osobu zodpovednú za zistené nedostatky, prijme opatrenia na odstránenie zistených nedostatkov a príčin ich vzniku,

- b) pri výkone samosprávnej pôsobnosti obce hlavný kontrolór alebo predseda komisie obecného zastupiteľstva určí osobu zodpovednú za zistené nedostatky, prijme opatrenia na odstránenie zistených nedostatkov a príčin ich vzniku.
- 5) Ak sťažnosť alebo jej časť nie je možné prešetriť, ten, kto sťažnosť prešetruje to uvedie v zápisnici a oznámi to sťažovateľovi. Za nemožnosť prešetrenia sťažnosti alebo jej časti sa okrem iného považuje aj tvrdenie sťažovateľa proti tvrdeniu dotknutej osoby, ak niet inej skutočnosti, potvrdzujúcej pravdivosť niektorého z tvrdení.
- 6) Po podpísaní zápisnice sa zápisnica zakladá do spisu.

Čl. VIII Vybavenie sťažnosti

- 1) Sťažnosť je vybavená odoslaním písomného oznámenia o výsledku jej prešetrenia sťažovateľovi podľa § 20 zákona o sťažnostiach.
- 2) Za obec je na vybavenie (podpísanie oznámenia o výsledku prešetrenia sťažnosti) sťažností príslušný:
 - a) pri výkone prenesenej pôsobnosti štátnej správy na obec starosta alebo ním poverený zamestnanec,
 - b) pri výkone samosprávnej pôsobnosti obce hlavný kontrolór. V prípade, že sťažnosť smeruje na hlavného kontrolóra obce je príslušný na vybavenie sťažnosti predseda komisie obecného zastupiteľstva.

Čl. IX Oznámenie výsledku prešetrenia sťažnosti

- 1) Oznámením výsledku prešetrenia sťažnosti sťažovateľovi je ukončený proces vybavovania sťažnosti. Pri vyhotovovaní písomného oznámenia o výsledku prešetrenia sťažnosti sa postupuje podľa § 20 zákona o sťažnostiach.
- 2) Výsledok prešetrenia sťažnosti oznamuje sťažovateľovi:
 - a) pri výkone prenesenej pôsobnosti štátnej správy na obec starosta,
 - b) pri výkone samosprávnej pôsobnosti obce hlavný kontrolór. V prípade, že sťažnosť smeruje proti hlavnému kontrolórovi výsledok prešetrenia sťažnosti oznamuje sťažovateľovi predseda komisie obecného zastupiteľstva.

Čl. X Lehota na vybavenie sťažnosti

- 1) Príslušný orgán obce je povinný sťažnosť vybaviť do 60 pracovných dní.
- 2) Ak je sťažnosť náročná na prešetrenie, môže vedúci orgánu obce alebo ním splnomocnený zástupca lehotu podľa odseku 1 predĺžiť pred jej uplynutím o 30 pracovných dní. Lehotu nemôže predĺžiť splnomocnený zástupca, ktorý sťažnosť prešetruje. Orgán obce oznámi predĺženie lehoty sťažovateľovi bezodkladne, písomne, s uvedením dôvodu.
- 3) Lehota na vybavenie sťažnosti začína plynúť prvým pracovným dňom nasledujúcim po dni jej doručenia orgánu verejnej správy príslušnému na jej vybavenie; v prípade sporu o príslušnosť, lehota na vybavenie sťažnosti začína plynúť prvým pracovným dňom nasledujúcim po dni doručenia rozhodnutia.

Čl.XI Doručovanie

Korešpondencia, súvisiaca so sťažnosťou sa zasiela sťažovateľovi a iným osobám doporučené do vlastných rúk adresáta.

Čl.XII Spolupráca sťažovateľa

- 1) Orgán obce príslušný na vybavenie sťažnosti je oprávnený v nevyhnutnom rozsahu písomne vyzvať sťažovateľa na spoluprácu s poučením, že v prípade neposkytnutia spolupráce alebo jej neposkytnutia v stanovenej lehote, sťažnosť odloží.
- 2) Lehota na poskytnutie spolupráce sťažovateľa je desať pracovných dní od doručenia písomnej výzvy sťažovateľovi.
- 3) Sťažovateľ môže v odôvodnených prípadoch, ak preukáže, že lehota na poskytnutie spolupráce nie je dostatočná, písomne požiadať o jej primerané predĺženie.
- 4) Ak sťažovateľ preukáže, že z objektívnych dôvodov nemohol v čase, kedy ho orgán obce vyzval, spoluprácu poskytnúť, môže mu orgán obce určiť novú lehotu na poskytnutie spolupráce.
- 5) V čase od odoslania výzvy na poskytnutie spolupráce do jej poskytnutia lehota na vybavenie sťažnosti neplynie.
- 6) Bez poskytnutia potrebnej spolupráce orgán obce vo vybavovaní sťažnosti pokračuje, iba ak je to možné. Výsledok prešetrenia takejto sťažnosti sťažovateľovi neoznami.

Čl. XIII Súčinnosť orgánov verejnej správy

- 1) Orgán verejnej správy je povinný poskytnúť orgánu obce príslušnému na vybavenie sťažnosti doklady, iné písomnosti, vyjadrenia, informácie, údaje potrebné na vybavovanie sťažnosti, ako aj ďalšiu nevyhnutnú súčinnosť, ak osobitný predpis neustanovuje inak.
- 2) Orgán verejnej správy poskytne súčinnosť najneskôr do desiatich pracovných dní od doručenia žiadosti o súčinnosť. V čase od odoslania žiadosti o poskytnutie súčinnosti do jej poskytnutia lehota na vybavenie sťažnosti neplynie. Prerušenie plynutia lehoty orgán verejnej správy písomne oznami sťažovateľovi.
- 3) Pri vybavovaní sťažnosti možno požadovať súčinnosť aj od iných osôb s ich súhlasom, ak osobitný predpis neustanovuje inak.

Čl. XIV 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) Na vybavenie opakovanej sťažnosti je príslušný orgán obce, ktorý predchádzajúcu sťažnosť vybavil. Orgán obce prekontroluje správnosť vybavenia predchádzajúcej sťažnosti, o čom vyhotoví záznam.

- 3) Ak bola predchádzajúca sťažnosť vybavená správne, túto skutočnosť oznámi sťažovateľovi s odôvodnením a poučením, že ďalšie opakované sťažnosti odloží. Ak sa prekontrolovaním vybavenia predchádzajúcej sťažnosti zistí, že nebola vybavená správne, orgán verejnej správy opakovanú sťažnosť prešetří a vybaví.
- 4) Sťažnosť iného sťažovateľa v tej istej veci, ktorú orgán verejnej správy už vybavil, sa neprešetruje. Výsledok jej prešetrenia sa oznámi sťažovateľovi.
- 5) Opakovanú sťažnosť je orgán verejnej správy povinný vybaviť v stanovenej lehote podľa čl. X.

Čl. XV

Sťažnosť proti vybaveniu sťažnosti a sťažnosť proti odloženiu sťažnosti

- 1) Sťažnosť, v ktorej sťažovateľ vyjadruje nesúhlas s vybavovaním alebo odložením svojej predchádzajúcej sťažnosti je novou sťažnosťou proti postupu orgánu obce pri vybavovaní sťažnosti alebo pri odložení sťažnosti.
- 2) Sťažnosť proti postupu orgánu obce pri vybavovaní sťažnosti nie je opakovanou sťažnosťou, a to ani vtedy, ak v nej sťažovateľ opakuje skutočnosti z predchádzajúcej sťažnosti.
- 3) Na vybavenie sťažnosti proti vybaveniu sťažnosti a sťažnosti proti odloženiu sťažnosti je príslušný:
 - a) pri výkone prenesenej pôsobnosti štátnej správy na obec najbližší orgán štátnej správy, ktorému zákon zveril kontrolnú pôsobnosť konkrétnej oblasti štátnej správy,
 - b) pri výkone samosprávnej pôsobnosti obce komisia obecného zastupiteľstva. Ak sťažnosť vybavila komisia obecného zastupiteľstva, podanie smerujúce proti vybaveniu takejto sťažnosti sa odloží.
- 4) Zápisnica o prešetrení sťažnosti proti vybaveniu sťažnosti alebo proti odloženiu sťažnosti sa po jej prerokovaní založí do spisu.

Čl. XVI

Kontrola vybavovania sťažnosti

- 1) Kontrolu vybavovania sťažnosti vykonáva:
 - a) pri výkone prenesenej pôsobnosti štátnej správy na obec starosta,
 - b) pri výkone samosprávnej pôsobnosti obce komisia obecného zastupiteľstva.
- 2) Orgán verejnej správy, ktorý sťažnosť vybavil, je oprávnený kontrolovať, či sa opatrenia prijaté na odstránenie nedostatkov a príčin ich vzniku riadne plnia.

Čl. XVII

Zodpovednosť

- 1) Za včasnosť, úplnosť a správnosť prešetrenia zodpovedá ten, kto sťažnosť prešetroval.
- 2) Za zákonnosť vybavenia sťažnosti zodpovedá ten, kto v napadnutom rozsahu sťažnosť vybavoval.
- 3) Za vecnú, formálnu a obsahovú správnosť evidencie sťažností zodpovedá ten, kto evidenciu sťažností spracoval.

- 4) Za vybavenie sťažnosti z vecného a odborného hľadiska, ako aj z hľadiska dodržania právnych predpisov zodpovedá ten, kto spracoval zápisnicu o prešetrení sťažnosti alebo záznam o odložení sťažnosti.

Čl.XVIII

Ukladanie spisového materiálu

- 1) Vybavená sťažnosť sa zakladá do spisového obalu, ktorý tvorí neoddeliteľnú súčasť spisu. Spisový obal na prednej strane obsahuje najmä číslo sťažnosti, ukladací znak, skartačný znak podľa registratúrneho poriadku obce a predmet sťažnosti.
- 2) Do spisového obalu sa vloží príloha, ktorá obsahuje najmä dátum otvorenia spisu, dátum uzatvorenia spisu, dátum začatia plynutia lehoty, časové obdobia prerušenia plynutia lehoty, meno a priezvisko prešetrojúceho sťažnosť.
- 3) Do spisového obalu sa vloží záznam o kontrole spisu.
- 4) Sťažnosť sa po prešetrení a vybavení bez zbytočného odkladu uloží do archívu obce.
- 5) Pred uložením sťažnosti sa zoradí obsah spisu tak, ako časovo vznikal. Za riadne usporiadanie spisového materiálu zodpovedá ten, kto sťažnosť prešetroval.

Čl. XIX

Vyrad'ovanie sťažností

Vyrad'ovanie sťažností vykonáva zamestnanec, ktorý zabezpečuje úlohy, vyplývajúce z registratúrneho poriadku obce.

Čl. XX

Zachovávanie mlčanlivosti

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.

Čl.XXI

Záverečné ustanovenia

Túto smernicu schválil starosta obce Kľačno dňa 22. 05. 2015 a obecné zastupiteľstvo obce Kľačno uznesením č. 2/2015 Bod B č. 5 dňa 22. 05. 2015.

Ing. Jozef VRÁBEL
starosta obce