

Zásady vybavovania sťažností

V súlade so zákonom č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o sťažnostiach“) Obecné zastupiteľstvo Obce Lúčky vydáva

Zásady postupu pri vybavovaní sťažností v podmienkach obce Lúčky

Článok 1 Predmet úpravy

Zásady vybavovania sťažností (ďalej len „zásady“) upravujú postup pri podávaní, vybavovaní a kontrole vybavovania sťažností fyzických osôb alebo právnických osôb doručených orgánu verejnej správy (ďalej len „OVS“) obci Lúčky.

Článok 2 Vymedzenie pojmov

Na účely týchto zásad:

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

Článok 3 Sťažnosť

1. Sťažnosť podľa týchto zásad je podanie fyzickej 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 OVS,
- b) poukazuje na konkrétne nedostatky, najmä na porušenie právnych predpisov, ktorých odstránenie je v pôsobnosti OVS.

2. Sťažnosťou podľa týchto zásad nie je podanie, ktoré:

- a) má charakter dopytu, vyjadrenia, názoru, žiadosti, podnetu alebo návrhu;
- b) poukazuje na konkrétne nedostatky v činnosti OVS, ktorých odstránenie alebo vybavenie je upravené osobitným predpisom, napríklad Trestný poriadok, Správny súdny poriadok, zákon č. 85/1990 Zb. o petičnom práve v znení neskorších predpisov, zákon Národnej rady Slovenskej republiky č. 162/1995 Z. z. o katastri nehnuteľností a o zápise vlastníckych a iných práv k nehnuteľnostiam (katastrálny zákon) v znení neskorších predpisov, zákon č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov ;
- c) je sťažnosťou podľa osobitného predpisu, napríklad § 218a až § 218c zákona Národnej rady Slovenskej republiky č. 233/1995 Z. z. o súdnych exekútoroch a exekučnej činnosti (Exekučný poriadok) a o zmene a doplnení ďalších zákonov v znení zákona č. 280/1999 Z. z., § 48 ods. 1 písm. e) zákona č. 73/1998 Z. z. o štátnej službe príslušníkov Policajného zboru, Slovenskej informačnej služby, Zboru väzenskej a justičnej stráže Slovenskej republiky a Železničnej polície v znení zákona č. 623/2005

Z. z., § 65da ods. 2 zákona č. 4/2001 Z. z. o Zbore väzenskej a justičnej stráže v znení zákona č. 386/2015 Z. z., § 59 ods. 1 písm. h) a § 65 zákona č. 400/2009 Z. z. o štátnej službe a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení zákona č. 301/2016 Z. z.;

- d) smeruje proti rozhodnutiu OVS v konaní podľa osobitného predpisu, napríklad § 46 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní (správny poriadok), § 63 zákona č. 563/2009 Z. z. o správe daní (daňový poriadok) a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov;
- 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, zákon č. 215/2004 Z. z. o ochrane utajovaných skutočností a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.

3. Sťažnosťou nie je ani podanie:

- a) OVS, v ktorom upozorňuje na nedostatky v činnosti iného OVS,
- b) osoby poverenej súdom na výkon verejnej moci.

4. Každé podanie pre účely určenia či podanie ako také je sťažnosťou v zmysle zákona o sťažnostiach a v zmysle týchto zásad sa vždy posudzuje podľa jeho obsahu bez ohľadu na jeho označenie.

Článok 4

Vybavenie podaní, ktoré nie sú sťažnosťami

1. Podanie, ktoré:

- a) má charakter dopytu, vyjadrenia, názoru, žiadosti, podnetu alebo návrhu,
- b) poukazuje na konkrétne nedostatky v činnosti OVS, ktorých odstránenie alebo vybavenie je upravené osobitným predpisom,
- c) smeruje proti rozhodnutiu OVS vydanému v konaní podľa osobitného predpisu,
- d) smeruje proti záverom kontroly, auditu, dohľadu, dozoru alebo inšpekcie podľa osobitného predpisu, alebo
- e) 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

a je označené ako sťažnosť, OVS odloží, o čom toho, kto podanie podal, písomne upovedomí do 15 pracovných dní od doručenia podania s uvedením dôvodu odloženia podania. Ak je OVS príslušný podanie vybaviť podľa osobitného predpisu, tak podanie vybaví podľa príslušného osobitného predpisu.

2. Podanie, ktoré je sťažnosťou podľa osobitného predpisu, OVS vybaví podľa osobitného predpisu. Ak na jeho vybavenie nie je príslušný, podanie postúpi OVS, ktorý je na jeho vybavenie príslušný a súčasne to oznámi tomu, kto podanie podal.

3. Podanie, ktoré smeruje proti rozhodnutiu OVS, ktoré nie je právoplatné, OVS vybaví podľa osobitného predpisu. Ak na vybavenie podania nie je príslušný, postúpi takéto podanie do piatich pracovných dní orgánu, ktorý napadnuté rozhodnutie vydal, o čom upovedomí toho, kto podanie podal.

Článok 5

Náležitosti sťažností

1. 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.

2. Sťažnosť musí byť čitateľná a zrozumiteľná, z jej obsahu musí byť jednoznačné, proti komu smeruje, na aké nedostatky poukazuje, čoho sa sťažovateľ domáha.

3. Sťažnosť:
 - a) v listinnej podobe musí obsahovať vlastnoručný podpis sťažovateľa,
 - b) v elektronickej podobe musí byť sťažovateľom autorizovaná kvalifikovaným elektronickým podpisom.

4. Ak sťažnosť podaná v elektronickej podobe nie je autorizovaná podľa osobitného predpisu¹⁾ 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 predpisu¹⁾ alebo jej odoslaním prostredníctvom prístupového miesta, ktoré vyžaduje úspešnú autentifikáciu sťažovateľa, inak sa sťažnosť odloží. O odložení sťažnosti a dôvodoch jej odloženia OVS písomne upovedomí sťažovateľa do 15 pracovných dní od odloženia. 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. Ak potvrdenie sťažnosti obsahuje iné údaje ako sťažnosť podaná v elektronickej podobe, OVS sťažnosť podanú v elektronickej podobe odloží.

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

Článok 6

Odloženie sťažnosti

Pri odložení sťažnosti OVS postupuje podľa § 6 ods. 1 až 4 zákona o sťažnostiach. O odložení sťažnosti OVS informuje sťažovateľa – *Príloha č. 1* a do spisu vyhotoví záznam – *Príloha č. 2*.

Článok 7

Podávanie sťažností

1. Sťažnosť musí byť podaná písomne, a to v listinnej alebo v elektronickej podobe.

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

3. Ak sa na OVS dostaví osoba, ktorej zdravotný stav bráni, aby si sťažnosť v listinnej podobe vyhotovila sama, za túto osobu ju vyhotoví zamestnanec OVS.

4. Písomnosti súvisiace s vybavovaním sťažnosti, ktorú podalo viac sťažovateľov spoločne a nie je v nej určené, komu z nich sa majú doručovať, OVS zašle sťažovateľovi, ktorý ako prvý uvádza údaje podľa § 5 ods. 2 zákona o sťažnostiach a článku 5 ods. 1 týchto zásad.

5. Ak si sťažovateľ zvolí zástupcu, ktorý v jeho mene podáva sťažnosť, súčasťou sťažnosti musí byť písomné splnomocnenie s osvedčeným podpisom ²⁾ (ďalej len „splnomocnenie“) 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. ³⁾ Ak zástupca k sťažnosti splnomocnenie nepriloží, OVS sťažnosť odloží podľa § 6 ods. 1 písm. c) zákona o sťažnostiach. Povinnosť priloženia splnomocnenia sa nevzťahuje na zastupovanie sťažovateľa advokátom podľa osobitného predpisu. ⁴⁾

6. Sťažnosť adresovaná zamestnancovi OVS alebo vedúcemu OVS je sťažnosťou podanou obci.

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

Článok 8 **Prijímanie sťažností**

1. OVS a zamestnanci OVS sú povinní prijímať sťažnosti od sťažovateľov podané písomne v listinnej alebo elektronickej podobe.

2. Sťažovatelia v prípade, že sťažnosť nezasielajú poštou, podávajú písomné sťažnosti do podateľne OVS alebo zamestnancovi OVS.

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 označené nie sú.

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

5. V prípadoch, ak nie je jednoznačné, či podanie je alebo nie je sťažnosťou v zmysle zákona o sťažnostiach a týchto zásad, posúdenie jeho obsahu vykoná a následne o veci rozhodne starosta obce Lúčky, ktorý v súvislosti s posúdením obsahu podania môže požiadať o spoluprácu, resp. predchádzajúce vyjadrenie komisiu na vybavovanie sťažností.

6. Prijatú sťažnosť, na ktorej vybavenie OVS nie je príslušný, postúpi najneskôr do desiatich pracovných dní od doručenia OVS príslušnému na jej vybavenie a zároveň o tom upovedomí sťažovateľa – *Príloha č. 3*.

7. OVS nepostúpi sťažnosť, v ktorej sťažovateľ požiadal o utajenie svojej totožnosti, ale ju najneskôr do desiatich pracovných dní od jej doručenia vráti sťažovateľovi s uvedením dôvodu.

Článok 9

Centrálna evidencia sťažností

1. V podmienkach OVS obce Lúčky je centrálna evidencia sťažností vedená hlavným kontrolórom obce.
2. Každé podanie, ktoré bolo posúdené ako sťažnosť v zmysle článku 8 ods. 5 týchto zásad a bude ako sťažnosť vybavované, musí byť bezodkladne postúpené na zaevidovanie do centrálnej evidencie sťažností.
3. Centrálna 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 OVS sťažnosť odložil,
 - k) poznámku.
4. V prípade, že sťažnosť je adresovaná alebo prijatá zamestnancom OVS, tento ju bezodkladne predloží na zaregistrovanie do centrálnej evidencie sťažností.
5. Do centrálnej evidencie sťažností sa zapisujú tie podania, ktoré spĺňajú pojmové znaky sťažnosti podľa zákona o sťažnostiach a týchto zásad. Zapisujú sa sem aj tie sťažnosti, ktoré OVS prijal a následne postúpil na vybavenie príslušnému OVS v súlade so zákonom o sťažnostiach, ako aj tie sťažnosti, u ktorých vznikol dôvod na ich odloženie podľa zákona o sťažnostiach.
6. Po zaevidovaní sťažnosti v centrálnej evidencii vedúci OVS na základe toho, voči komu sťažnosť smeruje, písomne určí osobu na vybavenie sťažnosti, alebo postúpi komisii na vybavenie sťažností, podľa funkčnej a vecnej príslušnosti v zmysle zákona o sťažnostiach a týchto zásad.

Článok 10

Príslušnosť na vybavenie sťažnosti

Pri prideliťovaní sťažnosti na vybavenie sa prihliada na príslušnosť na vybavenie sťažnosti podľa § 11 a § 12 zákona o sťažnostiach.

1. Na vybavenie sťažnosti je príslušný OVS, 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 starostovi obce v súvislosti s činnosťou obce pri výkone štátnej správy je príslušný najbližší orgán štátnej správy, ktorému zákon zveril kontrolnú pôsobnosť podľa osobitného predpisu.

3. Na vybavenie sťažnosti, ktoré smerujú proti samosprávnej činnosti orgánov územnej samosprávy je príslušný starosta obce. Na vybavenie sťažnosti, ktorá smeruje proti starostovi obce, proti hlavnému kontrolórovi obce a proti činnosti jednotlivých poslancov, je príslušná komisia na vybavovanie sťažností.

4. Na vybavenie sťažnosti proti vybaveniu sťažnosti a proti odloženiu sťažnosti je príslušný hlavný kontrolór obce.

5. Na vybavenie sťažností občanov a zákonných zástupcov detí a žiakov škôl a školských zariadení v zriaďovateľskej pôsobnosti obce je na základe § 6 ods.17 zákona č.596/2003 Z. z. o štátnej správe v školstve a školskej samospráve v znení neskorších predpisov príslušná obec. Na vybavenie takejto sťažnosti je príslušný starosta obce. Uvedené sa nevzťahuje na sťažnosti podané voči úrovni pedagogického riadenia, úrovni výchovy a vzdelávania a materiálno-technických podmienok vrátane praktického vyučovania v školách a školských zariadeniach (§13 ods. 1 tohto zákona), ktorých zriaďovateľom je obec; na vybavenie týchto sťažností je príslušná štátna školská inšpekcia.

6. Na vybavenie opakovanej sťažnosti je príslušný orgán a zamestnanec, ktorý vybavil predchádzajúcu sťažnosť.

7. Sťažnosť nesmie byť pridelená na prešetrovanie a vybavenie tomu, proti komu smeruje, ani zamestnancovi v jeho riadiacej pôsobnosti.

Článok 11

Lehoty na vybavenie sťažností

1. Lehota na vybavenie sťažnosti a počítanie lehôt sú upravené v § 13 zákona o sťažnostiach.

2. OVS je povinný prešetriť a vybaviť sťažnosť do 60 pracovných dní.

3. Ak je sťažnosť náročná na prešetrenie, môže vedúci OVS lehotu podľa článku 11 ods. 2 týchto zásad pred jej uplynutím predĺžiť o 30 pracovných dní.

4. Predĺženie lehoty na vybavenie sťažnosti podľa predchádzajúceho odseku OVS oznámi sťažovateľovi bezodkladne, a to písomne, s uvedením dôvodu, prečo je predĺženie lehoty nevyhnutné – *Príloha č. 4*.

5. Ustanovenia predchádzajúcich odsekov sa vzťahujú rovnako aj na vybavenie opakovanej sťažnosti a sťažnosti proti vybaveniu sťažnosti.

Článok 12

Oboznamovanie s obsahom sťažnosti, spolupráca a súčinnosť pri vybavovaní sťažností

1. OVS príslušný na vybavenie sťažnosti je povinný 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, poskytovať informácie a údaje potrebné na vybavenie sťažnosti.

2. OVS príslušný na vybavenie sťažnosti je oprávnený v nevyhnutnom rozsahu písomne vyzvať sťažovateľa na spoluprácu s určením spôsobu jej poskytnutia a s poučením, že v prípade neposkytnutia spolupráce alebo jej neposkytnutia v stanovenej lehote sťažnosť odloží podľa § 6 ods. 1 písm. i) zákona o sťažnostiach – *Príloha č. 5.*

3. Lehota na poskytnutie spolupráce sťažovateľa je desať pracovných dní od doručenia písomnej výzvy sťažovateľovi. Ak sťažovateľ v odôvodnených prípadoch preukáže, že lehota na poskytnutie spolupráce nie je dostatočná, môže pred jej uplynutím písomne požiadať o určenie novej lehoty. OVS môže sťažovateľovi určiť novú lehotu na poskytnutie spolupráce – *Príloha č. 6.*

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

5. Pri oboznamovaní sa s obsahom sťažnosti, pri vyžiadaní spolupráce sťažovateľa, ako aj pri vyžiadaní súčinnosti OVS postupuje podľa § 15 až § 17 zákona o sťažnostiach – *Príloha č. 7 a Príloha č. 8.*

Článok 13 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 sťažnosti poverený starosta obce, resp. komisia zriadená na vybavovanie sťažností, postupujú tak, aby bol zistený skutočný stav veci a jeho súlad alebo rozpor so všeobecne záväznými právnymi predpismi. Pri prešetrovaní používajú formy a metódy kontrolnej činnosti, napr. zisťovanie z písomných dokladov, osobné zisťovanie, miestne obhliadky, vypočutie dotknutých osôb, posudky, vyjadrenia a pod. Výsledkom uplatnenia týchto postupov budú objektívne a pravdivé zistenia vo veci.

3. Ak sa prešetrením sťažnosti nedá overiť skutočný stav veci a jeho súlad alebo rozpor so všeobecne záväznými právnymi predpismi (napr. jej predmetom sú nepreukázateľné skutočnosti), prešetrujúci starosta obce, resp. komisia zriadená na vybavovanie sťažností to uvedú v zápisnici o prešetrení sťažnosti a oznámia sťažovateľovi – *Príloha č. 9.*

4. Pri prešetrovaní sťažnosti sa vychádza z jej predmetu, bez ohľadu na sťažovateľa a toho, proti komu sťažnosť smeruje. Ak je podľa obsahu iba časť podania sťažnosťou, prešetrí sa iba v tomto rozsahu. Ak sa sťažnosť skladá z viacerých samostatných častí, prešetruje sa každá z nich.

5. Starosta obce, resp. komisia zriadená na vybavovanie sťažností prešetria iba tie časti sťažnosti, na ktorých vybavenie je OVS príslušný, ostatné časti sťažnosti postúpi podľa § 9 zákona o sťažnostiach OVS príslušnému na ich vybavenie. Časti, ktoré nie sú sťažnosťou, OVS 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.

Článok 14 **Zápisnica o prešetrení sťažnosti**

1. O priebehu a výsledkoch prešetrenia sťažnosti vyhotoví starosta obce, resp. komisia zriadená na vybavovanie sťažností, ktorí prešetrovali sťažnosť, zápisnicu o prešetrení sťažnosti – *Príloha č. 10 a Príloha č. 11*.

2. Zápisnica o prešetrení sťažnosti musí obsahovať náležitosti podľa § 19 ods. 1 zákona o sťažnostiach.

3. Ak sa starosta obce, resp. komisia zriadená na vybavovanie sťažností, 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 15 **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. 12*.

2. V oznámení zamestnanec, resp. zamestnanci OVS uvedú, či sťažnosť je opodstatnená alebo neopodstatnená. Ak má sťažnosť viacero 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.

3. Ak je sťažnosť opodstatnená, v oznámení sa uvedie, že OVS boli uložené povinnosti podľa § 19 ods. 1 písm. i) zákona o sťažnostiach.

Článok 16 **Opakovaná sťažnosť a sťažnosť proti vybaveniu sťažnosti**

1. Pri vybavovaní opakovanej sťažnosti a sťažnosti proti vybaveniu sťažnosti sa postupuje podľa § 21 a § 22 zákona o sťažnostiach – *Príloha č. 13 a Príloha č. 14*.

2. Na vybavenie opakovanej sťažnosti je príslušný starosta obce alebo komisia zriadená na vybavovanie sťažností.

Článok 17 **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 z.n.p. hlavný kontrolór.

2. Osoba príslušná na vybavenie sťažnosti je oprávnená kontrolovať, či sa opatrenia prijaté na odstránenie nedostatkov a príčin ich vzniku riadne plnia.

Článok 18 **Spoločné a záverečné ustanovenia**

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 tieto zásady neustanovujú inak, pri vybavovaní a vybavení sťažností sa primerane použijú ustanovenia zákona o sťažnostiach.

3. Tieto zásady sa primerane použijú aj na vybavovanie petícií podľa osobitného predpisu. ⁶⁾

Článok 19 **Zrušovacie ustanovenie**

Zrušujú sa zásady o vybavovaní sťažností fyzických a právnických osôb schválené 12.2.2015 a účinné od 27.2.2015.

Článok 20 **Účinnosť**

Zásady boli schválené dňa a nadobúdajú účinnosť dňa

V dňa

.....
Branislav Hrbček, starosta obce

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. § 58 ods. 1 zákona Slovenskej národnej rady č. 323/1992 Zb. o notároch a notárskej činnosti (Notársky poriadok) v znení neskorších predpisov
zákon č. 599/2001 Z. z. o osvedčovaní listín a podpisov na listinách okresnými úradmi a obcami v znení neskorších predpisov

3. § 23 ods. 3 zákona č. 305/2013 Z. z.

4. zákon č. 586/2003 Z. z. o advokácii a o zmene a doplnení zákona č. 455/1991 Zb. o živnostenskom podnikaní (živnostenský zákon) v znení neskorších predpisov

5. zákon č. 85/1990 Zb. o petičnom práve v znení neskorších predpisov

OBEC LÚČKY, Slobody 141, 034 82 Lúčky

(meno a priezvisko sťažovateľa)

Váš spis č.

Spis č.

Vybavuje

Dátum

VEC:

Odloženie sťažnosti – upovedomenie

Dňa _____ bola OVS _____ doručená Vaša sťažnosť vo
veci _____

Po posúdení Vašej sťažnosti bolo zistené, že

*(Uviest' text príslušného ustanovenia **zákona o sťažnostiach**, na základe ktorého dochádza k odloženiu sťažnosti.)*

Z uvedeného dôvodu OVS Vašu sťažnosť odkladá v súlade s § 6 ods. 1 písm. *(uviest' príslušné písmeno)* zákona č. **9/2010 Z. z.** o sťažnostiach.

meno, priezvisko a podpis vedúceho OVS

Príloha č. 2 – Záznam o odložení sťažnosti

OBEC LÚČKY, Slobody 141, 034 82 Lúčky

Váš spis č. _____ Spis č. _____ Vybavuje _____ Dátum _____

Záznam o odložení sťažnosti

OVS _____ v súlade s § 6 ods. 1 písm. (uviesť príslušné písmeno)
zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach

odkladá

sťažnosť sťažovateľa _____,

v ktorej _____

z dôvodu, že predmetná sťažnosť _____

[Uviesť text príslušného ustanovenia:

a) neobsahuje náležitosti podľa § 5 ods. 2, a ak ide o sťažnosť podanú v elektronickej podobe, aj podľa § 5 ods. 4 alebo ods. 5,

b) zistí, že vo veci, ktorá je predmetom sťažnosti, konal alebo koná súd, prokuratúra, iný orgán činný v trestnom konaní alebo koná iný orgán verejnej správy,

c) zistí, že sťažnosť sa týka inej osoby, než ktorá ju podala a nie je priložené splnomocnenie podľa § 5 ods. 9,

d) od udalosti, ktorej sa predmet sťažnosti týka, uplynulo v deň jej doručenia viac ako päť rokov,

e) ide o ďalšiu opakovanú sťažnosť podľa § 21 ods. 6,

f) ide o sťažnosť proti vybavovaniu sťažnosti podľa § 22 ods. 3,

g) ide o ďalšiu sťažnosť proti vybavovaniu sťažnosti podľa § 22 ods. 5,

h) mu bola zaslaná na vedomie,

i) sťažovateľ neposkytol spoluprácu podľa § 16 ods. 1 alebo ak spoluprácu neposkytol v lehote podľa § 16 ods. 2 alebo

j) sťažovateľ neudelil súhlas podľa § 8 ods. 2.]

Záznam vyhotovil: _____ (meno, priezvisko a podpis)

Príloha č. 3 – Postúpenie sťažnosti

OBEC LÚČKY, Slobody 141, 034 82 Lúčky

(orgán verejnej správy)

Váš spis č.

Spis č.

Vybavuje

Dátum

VEC:

Postúpenie sťažnosti

Na OVS _____ bola dňa _____ doručená sťažnosť od sťažovateľa
_____ (*uviesť sťažovateľa*), v ktorej poukazuje na _____
_____ (*uviesť predmet sťažnosti*).

Podľa zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach Vám predmetnú sťažnosť postupujeme na vybavenie ako orgánu príslušnému na jej vybavenie v súlade s _____ zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach.

(uvedie sa konkrétne ustanovenie, na základe ktorého sa sťažnosť postupuje orgánu verejnej správy)

O postúpení sťažnosti upovedomujeme sťažovateľa v súlade so zákonom č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach.

meno, priezvisko a podpis vedúceho OVS

Príloha

Sťažnosť

OBEC LÚČKY, Slobody 141, 034 82 Lúčky

(meno a priezvisko sťažovateľa)

Váš spis č.

Spis č.

Vybavuje

Dátum

VEC:

Predĺženie lehoty – oznámenie

Dňa _____ bola OVS _____ doručená Vaša sťažnosť vo veci _____.

Pri prešetrovaní Vašej sťažnosti bolo zistené, že Vaša sťažnosť je náročná na prešetrenie, preto Vám oznamujem predĺženie zákonnej lehoty na jej prešetrenie o 30 pracovných dní.

Predĺženie zákonnej lehoty je nevyhnutné z dôvodu

(uvedie sa dôvod, napr. že je nutné predvolať svedkov, že je nutné získať listinné dôkazy, že zamestnanec obce, ktorý prešetroval sťažnosť, je dlhodobo práceneschopný a pod.).

meno, priezvisko a podpis starostu obce

OBEC LÚČKY, Slobody 141, 034 82 Lúčky

(meno a priezvisko sťažovateľa)

Váš spis č.

Spis č.

Vybavuje

Dátum

VEC:

Výzva na spoluprácu

Dňa _____ bola na OVS _____ doručená Vaša sťažnosť vo veci _____.

Nakoľko vo Vašej sťažnosti chýbajú informácie potrebné na prešetrenie sťažnosti a rovnako je potrebné vysvetlenie niektorých skutočností, ktoré vo svojej sťažnosti uvádzate, vyzývam Vás na spoluprácu pri vybavovaní Vašej sťažnosti. Spôsob poskytnutia spolupráce je:

a) doplnenie Vašej sťažnosti o tieto informácie:

1. _____
2. _____
3. _____

b) poskytnutie doplnujúcich informácií na stretnutí, ktoré sa uskutoční na _____, v kancelárii _____ dňa _____ o _____ hod.

Informácie potrebné pre doplnenie Vašej sťažnosti nám zašlite na adresu _____ v lehote desať pracovných dní od doručenia tejto výzvy na spoluprácu.

Zároveň Vám oznamujem, že podľa [zákona o sťažnostiach](#) v čase od odoslania výzvy na poskytnutie spolupráce do jej poskytnutia lehota na vybavenie sťažnosti neplynie.

Ak spoluprácu neposkytnete alebo ju neposkytnete v stanovenej lehote, sťažnosť odložíme podľa § 6 ods. 1 písm. i) zákona o sťažnostiach.

meno, priezvisko a podpis vedúceho OVS

OBEC LÚČKY, Slobody 141, 034 82 Lúčky

(meno a priezvisko sťažovateľa)

Váš spis č.

Spis č.

Vybavuje

Dátum

VEC:

Výzva na spoluprácu – určenie novej lehoty

Dňa _____ bola na OVS _____ doručená Vaša sťažnosť vo veci _____.

Keďže vo Vašej sťažnosti chýbali informácie potrebné na prešetrenie sťažnosti a rovnako bolo potrebné vysvetlenie niektorých skutočností, ktoré vo svojej sťažnosti uvádzate, listom _____ zo dňa _____ sme Vás vyzvali na spoluprácu pri vybavovaní Vašej sťažnosti s určením spôsobu poskytnutia spolupráce.

Oznámili sme Vám lehotu na poskytnutie informácií potrebných pre doplnenie Vašej sťažnosti – desať pracovných dní od doručenia tejto výzvy na spoluprácu.

Listom zo dňa _____ ste nám oznámili vážne dôvody, pre ktoré nebudete môcť poskytnúť nami požadované informácie v požadovanej lehote a požiadali ste nás o určenie novej lehoty. *(môžete uviesť, o aké dôvody išlo)*

Vašej žiadosti vyhovujeme a určujeme Vám novú lehotu na poskytnutie informácií _____ *(uvediete lehotu)*

Zároveň Vám oznamujeme, že podľa **zákona o sťažnostiach** v čase od odoslania výzvy na poskytnutie spolupráce do jej poskytnutia lehota na vybavenie sťažnosti neplynie.

Ak spoluprácu neposkytnete alebo ju neposkytnete v stanovenej lehote, sťažnosť odložíme podľa § 6 ods. 1 písm. i) zákona o sťažnostiach.

meno, priezvisko a podpis vedúceho OVS

Príloha č. 7 – Prerušenie plynutia lehoty na vybavenie sťažnosti – oznámenie

OBEC LÚČKY, Slobody 141, 034 82 Lúčky

(meno a priezvisko sťažovateľa)

Váš spis č.

Spis č.

Vybavuje

Dátum

VEC:

Prerušenie plynutia lehoty na vybavenie sťažnosti – oznámenie

OVS _____ v zmysle § 17 zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach (ďalej len „zákon o sťažnostiach“) požiadal OVS (uviesť presne, o ktorý OVS ide) listom č. _____ zo dňa _____ o poskytnutie vyjadrenia, ako aj dokladov potrebných na vybavenie Vašej sťažnosti:

1. _____

2. _____

3. _____

OVS _____ je povinný poskytnúť obci súčinnosť pri vybavovaní sťažnosti do 10 pracovných dní od doručenia žiadosti o súčinnosť.

Na základe uvedeného Vám oznamujeme, že podľa § 17 ods. 4 zákona o sťažnostiach v čase od odoslania žiadosti o poskytnutie súčinnosti do jej poskytnutia lehota na vybavenie sťažnosti neplynie.

meno, priezvisko a podpis vedúceho OVS

OBEC LÚČKY, Slobody 141, 034 82 Lúčky

(orgán verejnej správy)

Váš spis č.

Spis č.

Vybavuje

Dátum

VEC:

Poskytnutie súčinnosti

Dňa _____ bola na OVS _____ doručená sťažnosť sťažovateľa
_____ vo veci _____

Vo veci vybavenia sťažnosti je potrebná Vaša súčinnosť; spôsob poskytnutia súčinnosti – poskytnutie dokladov:

1. _____
2. _____
3. _____

a vyjadrenia vo veci _____.

Súčinnosť v požadovanej veci Vás žiadam poskytnúť najneskôr do desiatich pracovných dní od doručenia tejto žiadosti.

meno, priezvisko a podpis vedúceho OVS

Príloha č. 9 – Nemožnosť prešetrenia sťažnosti

OBEC LÚČKY, Slobody 141, 034 82 Lúčky

(meno a priezvisko sťažovateľa)

Váš spis č.

Spis č.

Vybavuje

Dátum

VEC:

Nemožnosť prešetrenia sťažnosti

Dňa _____ bola na OVS _____ doručená sťažnosť sťažovateľa
_____ vo veci _____

Pri prešetrovaní Vašej sťažnosti sa zistilo, že nie je možné Vašu sťažnosť prešetriť. Dôvodom nemožnosti prešetrenia Vašej sťažnosti je _____.

(uvedú sa konkrétne dôvody, prečo nie je možné zistiť skutočný stav veci a jeho súlad so všeobecne záväznými právnymi predpismi, napr. že ide o tvrdenie proti tvrdeniu a niet inej skutočnosti potvrdzujúcej pravdivosť tvrdení uvedených v sťažnosti, že nie sú listinné dôkazy, ktoré by preukazovali skutočnosť, ktorú sťažovateľ uvádza a pod.)

Dôvod nemožnosti prešetrenia Vašej sťažnosti Vám oznamujeme v zmysle § 18 ods. 2 zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach.

meno, priezvisko a podpis vedúceho OVS

OBEC LÚČKY, Slobody 141, 034 82 Lúčky

Váš spis č. _____ Spis č. _____ Vybavuje _____ Dátum _____

Zápisnica o prešetrení sťažnosti

1. OVS príslušný na vybavenie sťažnosti: _____
2. Predmet sťažnosti, proti komu smeruje: _____
3. OVS, v ktorom sa sťažnosť prešetrovala: _____
4. Miesto a spôsob prešetrenia: _____
5. Obdobie prešetrovania: _____
6. Preukázané zistenia: _____
7. Mená, priezviská, funkcie a podpisy zamestnancov OVS, ktorí vykonávali prešetrenie: _____
8. Meno, priezvisko a podpis starostu, ním splnomocneného zástupcu OVS, príp. ďalších zamestnancov OVS, ktorých sa zistenia týkajú a ktorí boli oboznámení s obsahom zápisnice: _____
9. Údaje o vykonaní oboznámenia s obsahom sťažnosti toho, proti komu sťažnosť smeruje (čas, spôsob, rozsah): _____
10. Obsah vyjadrenia k sťažnosti toho, proti komu sťažnosť smeruje (ak bolo podané): _____
11. Povinnosti, ktoré sa ukladajú v lehote do: _____

- a. prijať opatrenia na odstránenie zistených nedostatkov a príčin ich vzniku,
- b. určiť osobu zodpovednú za zistené nedostatky,
- c. predložiť prijaté opatrenia zamestnancovi OVS prešetrojúcejmu sťažnosť,
- d. predložiť zamestnancovi OVS prešetrojúcejmu sťažnosť správu o splnení opatrení a uplatnení právnej zodpovednosti

(uviesť v prípade zistenia nedostatkov, t. j. opodstatnenosti sťažnosti).

12. Údaj o odmietnutí zúčastnených zamestnancov OVS a iných osôb oboznámiť sa s obsahom zápisnice, splniť povinnosti podľa uvedeného bodu alebo podpísať zápisnicu *(uviesť v prípade, ak dôjde k tejto skutočnosti)*: _____

13. Potvrdenie o odovzdaní dokladov: _____

14. Deň vyhotovenia zápisnice: _____

15. Podpis osoby, ktorá vyhotovila zápisnicu: _____

16. Zápisnica bola vypracovaná v 3 rovnopisoch, ktoré budú doručené: _____

Údaje o prerokovaní zápisnice:

Zápisnica o prešetrení sťažnosti bola prerokovaná dňa: _____

Dátum a miesto prerokovania _____

Zúčastnení zamestnanci OVS a iné osoby (mená, priezviská, funkcie): _____

Údaje o priebehu a výsledkoch prerokovania, príp. vyjadrenia zúčastnených zamestnancov a iných osôb:

Podpisy zúčastnených zamestnancov OVS a iných osôb

OBEC LÚČKY, Slobody 141, 034 82 Lúčky

Váš spis č. _____ Spis č. _____ Vybavuje _____ Dátum _____

Zápisnica o prešetrení sťažnosti

Dňa _____ bolo na OVS doručené podanie od sťažovateľa _____
(*uvediete meno, priezvisko, adresa sťažovateľa*), ktoré bolo OVS dňa _____ zaevidované v
centrálnej evidencii sťažností a pridelené na vybavenie zamestnancovi _____
(*uvediete, komu bola sťažnosť pridelená na vybavenie*).

Sťažovateľ vo svojej sťažnosti uvádza _____

(*uvediete predmet sťažnosti a uvediete, proti komu sťažnosť smeruje*)

Prešetrovanie sťažnosti sa uskutočnilo v: _____

Prešetrovanie sťažnosti vykonali: _____

Termín prešetrovania sťažnosti: _____

S obsahom sťažnosti bol oboznámený dňa _____ zamestnanec OVS
_____ (*uvediete zamestnanca, voči ktorému smeruje sťažnosť*).

Počas prešetrovania sťažnosti bol zistený skutkový stav, ktorý bol preukázaný nasledovnými
dokladmi:

(*uvediete, čo ste prešetrovaním zistili a na základe čoho a akých dokladov ste to zistili*)

Prešetrením sťažnosti bolo preukázané, že činnosť/nečinnosť OVS:

- bola v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi – sťažnosť je neopodstatnená,
- bola v rozpore so všeobecne záväznými právnymi predpismi (*uvedú sa konkrétne ustanovenia všeobecne záväzného právneho predpisu*) – sťažnosť je opodstatnená,
- pri zisťovaní, či činnosť/nečinnosť OVS bola v súlade alebo v rozpore so všeobecne záväznými právnymi predpismi, bolo zistené, že sťažnosť nie je možné prešetriť, pretože nebolo možné zistiť a overiť Vami uvádzanú skutočnosť a jej súlad so všeobecne záväznými právnymi predpismi alebo nebola zistená skutočnosť potvrdzujúca pravdivosť tvrdenia sťažovateľa voči tvrdeniu dotknutej osoby

Sťažnosť nebolo možné prešetriť z dôvodu _____ (*uvediete
dôvody, napr. skartované materiály, odmietnutá spolupráca, odmietnutá súčinnosť alebo iné
objektívne príčiny*)

(*ak bola sťažnosť opodstatnená, uvediete*).

Vedúci OVS je povinný v lehote do: _____

- prijat' opatrenia na odstránenie zistených nedostatkov a príčin ich vzniku,
- určiť osobu zodpovednú za zistené nedostatky,

- c. predložiť prijaté opatrenia zamestnancovi prešetrujúcemu sťažnosť,
- d. predložiť zamestnancovi prešetrujúcemu sťažnosť správu o splnení opatrení a uplatnení právnej zodpovednosti.

Doklady odovzdané na prešetrovanie sťažnosti boli odovzdané dňa _____ a prevzaté dňa _____.

Zápisnica bola prerokovaná dňa _____

(uvedte dátum prerokovania, pri neopodstatnenej sťažnosti sa uvádza ako dátum prerokovania deň podpísania zápisnice).

Vedúci OVS:

- a. sa odmietol oboznámiť so zápisnicou,
- b. odmietol splniť povinnosti podľa § 19 ods. 1 písm. 1) **zákona o sťažnostiach**,
- c. odmietol zápisnicu podpísať.

Dátum _____

(uvedte vzniknutú situáciu v alternatívach, keď zápisnicu vedúci OVS odmietol podpísať, uvedie sa deň odmietnutia podpísania zápisnice)

OBEC LÚČKY, Slobody 141, 034 82 Lúčky

(sťažovateľ)

Váš spis č.

Spis č.

Vybavuje Dátum

VEC

Oznámenie výsledku vybavenia sťažnosti

Na OVS _____ bola dňa _____ doručená sťažnosť od sťažovateľa _____ (uviesť sťažovateľa), v ktorej poukazuje na _____ (uviesť predmet sťažnosti).

Šetrením sťažnosti dňa _____ bolo zistené, že Vaša sťažnosť je (uvediete, či opodstatnená alebo neopodstatnená).

Odôvodnenie výsledku prešetrenia sťažnosti:

[Uvediete konkrétne zistenia a súlad, resp. nesúlad so všeobecne záväznými 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).]

meno, priezvisko a podpis vedúceho OVS

Príloha č. 13 – Záznam o prekontrolovaní správnosti vybavenia predchádzajúcej sťažnosti

OBEC LÚČKY, Slobody 141, 034 82 Lúčky

Váš spis č.	Spis č.	Vybavuje	Dátum
-------------	---------	----------	-------

Z Á Z N A M

o prekontrolovaní správnosti vybavenia predchádzajúcej sťažnosti

Dňa _____ bola na OVS doručená opakovaná sťažnosť od sťažovateľa _____
_____ (uviesť sťažovateľa), v ktorej poukazuje na _____

_____ (uviesť predmet sťažnosti).

Prekontrolovaním predchádzajúcej sťažnosti bolo zistené, že:

1. predchádzajúca sťažnosť bola vybavená správne
 - sťažovateľovi sa výsledok písomne oznámi,
2. predchádzajúca sťažnosť nebola vybavená správne
 - uvedú sa zistenia,
 - opakovaná sťažnosť sa prešetrí a vybaví,
 - vyzrozumie sa po prešetrení a vybavení opakovanej sťažnosti.

Predchádzajúcu sťažnosť prekontroloval: _____

(uvedie sa podpis, meno, priezvisko a funkcia zamestnanca, resp. zamestnancov, ktorí prekontrolovali opakovanú sťažnosť)

Príloha č. 14 – Oznámenie výsledku prekontrolovania správnosti vybavenia predchádzajúcej sťažnosti

OBEC LÚČKY, Slobody 141, 034 82 Lúčky

(sťažovateľ)

Váš spis č.

Spis č.

Vybavuje

Dátum

Vec: Oznámenie výsledku prekontrolovania správnosti vybavenia predchádzajúcej sťažnosti – o z n á
m e n i e

Dňa _____ bola na OVS doručená Vaša opakovaná sťažnosť, v ktorej
poukazujete na _____ (uviesť
predmet sťažnosti).

Prekontrolovaním predchádzajúcej sťažnosti bolo zistené, že Vaša predchádzajúca sťažnosť bola
vybavená správne (v odôvodnení stručne uviesť dôvody správnosti vybavenia predchádzajúcej
sťažnosti, ktorými sa vyvrátili tvrdenia sťažovateľa).

Výsledok prekontrolovania predchádzajúcej sťažnosti Vám v zmysle § 21 ods. 3 zákona č. 9/2010 Z.
z. o sťažnostiach oznamujeme a zároveň Vás poučujeme, že ďalšia opakovaná sťažnosť sa odloží
podľa § 6 ods. 1 písm. e) zákona o sťažnostiach.

meno, priezvisko a podpis vedúceho OVS