

S M E R N I C A

na zabezpečenie postupu vybavovania sťažností a petícií

Táto smernica, ktorú vydáva Obec Svrčinovec /ďalej len obec/ v súlade so Zákonom NR SR č. 9/2010 Z.z. o sťažnostiach a Zákonom NR SR č. 85/1990 Z.z. o petičnom práve v zmysle neskorších zmien a doplnkov, upravuje postup pri podávaní, prijímaní, evidovaní, vybavovaní a kontrole vybavovania sťažností a petícií.

Čl. I.

Definícia pojmov

1. Sťažnosť je podanie fyzickej alebo právnickej osoby, ktorým sa sťažovateľ:

- a/ domáha ochrany svojich práv alebo právom chránených záujmov, o ktorých sa domnieva, že boli porušené činnosťou alebo nečinnosťou orgánu verejnej správy
- b/ poukazuje na konkrétne nedostatky, najmä na porušenie právnych predpisov, ktorých odstránenie je v spôsobilosti orgánu verejnej správy

2. Sťažnosť nie je podanie, ktoré:

- a/ 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
- b/ poukazuje na konkrétne nedostatky v činnosti orgánu verejnej správy, ktorých odstránenie alebo vybavenie je upravené iným právnym predpisom /napr. občiansky súdny poriadok, trestný poriadok a pod./
- c/ je sťažnosťou podľa osobitného predpisu alebo
- d/ smeruje proti rozhodnutiu orgánu verejnej správy vydanému v konaní podľa iného právneho predpisu /napr. správny poriadok/
- e/ je podaním orgánu verejnej správy, v ktorom upozorňuje na nedostatky v činnosti iného orgánu verejnej správy
- f/ je podaním osoby poverenej súdom na výkon verejnej moci

3. Obec podanie označené ako sťažnosť vráti tomu, kto ho podal, bezodkladne po tom, čo zistí, že nie je sťažnosťou podľa Čl. I. ods. 2 písm. a/ b/ d/ e/ f/, najneskôr do 30 pracovných dní od jeho doručenia, s uvedením dôvodu.

Podanie podľa Čl. I. ods. 2 písm. c/ postúpi obec tomu, kto je na jeho vybavenie príslušný a oznámi to tomu, kto ho podal najneskôr do 10 pracovných dní od doručenia.

Podanie podľa Čl. I. ods. 2 písm. d/, z ktorého je zrejmé, že smeruje proti rozhodnutiu, ktoré nie je právoplatné, obec do 5 pracovných dní od jeho doručenia postúpi orgánu, ktorý napadnuté rozhodnutie vydal a súčasne to oznámi tomu, kto ho vydal.

4. Sťažovateľ je fyzická osoba alebo právnická osoba, ktorá podala sťažnosť.

5. Petíciou je podanie, ktorým sa fyzické a právnické osoby obracajú na obec vo veciach verejného alebo iného spoločného záujmu so žiadosťami, návrhmi a sťažnosťami.

SŤAŽNOSŤ

ČI. II.

Prijímanie a evidencia sťažností

Podľa § 11 ods. 1 Zákona č. 9/2010 Z.z. o sťažnostiach je na vybavenie sťažností príslušná obec, do ktorej pôsobnosti patrí činnosť, o ktorej sa sťažovateľ domnieva, že ňou boli porušené jeho práva alebo právom chránené záujmy.

1. Na obci sa písomné sťažnosti prijímajú na sekretariáte a následne starosta obce prideli sťažnosť konkrétnemu zamestnancovi na vybavenie.

O ústne podanej sťažnosti, ktorú nemožno vybaviť ihneď pri jej podaní, sa vyhotoví „Záznam o podaní ústnej sťažnosti“ podľa vzoru /Príloha č. 1/ tejto smernice. Sťažovateľovi sa záznam predloží na prečítanie a podpis a ak požiada, vydá sa mu rovnopis záznamu.

Sťažnosť podaná obci telefaxom alebo elektronickou poštou, bez zaručeného elektronického podpisu, sa považuje za písomnú iba vtedy, ak ju sťažovateľ do 5 pracovných dní od jej podania písomne potvrdí podpisom, inak sa odloží.

2. Centrálna evidencia sťažností za obec sa vedie na sekretariáte. Spisová dokumentácia jednotlivých sťažností sa vedie oddelene od evidencie ostatných písomností na jednotlivých referátov tak, aby poskytovala údaje potrebné na kontrolu vybavovania sťažností.

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

3. Evidencia musí obsahovať tieto údaje:

- poradové číslo
- dátum doručenia a dátum zapísania sťažnosti, opakovanej sťažnosti a ďalšej opakovanej sťažnosti
- meno, priezvisko, adresa trvalého alebo prechodného pobytu sťažovateľa, u právnickej osoby názov a sídlo, meno a priezvisko osoby oprávnenej za ňu konať
- predmet sťažnosti
- dátum pridelenia sťažnosti na prešetrenie a komu bola pridelená
- výsledok prešetrenia /opodstatnená alebo neopodstatnená/
- prijaté opatrenia a termíny ich splnenia

- dátum vybavenia sťažnosti, opakovanej sťažnosti alebo odloženia ďalšej opakovanej sťažnosti
- výsledok prekontrolovania predchádzajúcej sťažnosti alebo prešetrenia opakovanej sťažnosti
- dátum postúpenia sťažnosti orgánu príslušného na jej vybavenie
- dôvody, pre ktoré obec sťažnosť odložila
- poznámku

4. Obec je povinná sťažnosť prijať. Prijatú sťažnosť, na ktorej vybavenie nie je príslušná, postúpi najneskôr do 10 pracovných dní od doručenia orgánu verejnej správy príslušnému na jej vybavenie a zároveň upovedomí o tom sťažovateľa.

5. Ak sťažnosť nemá požadované náležitosti, nie je zrozumiteľná alebo ak chýbajú informácie potrebné na jej prešetrenie, obec písomne vyzve sťažovateľa, aby sťažnosť v lehote 10 pracovných dní od doručenia písomnej výzvy doplnil, inak sťažnosť odloží.

6. V prípade opakovaných sťažností v tej istej veci sa postupuje tak, že poverený zamestnanec prekontroluje správnosť vybavenia predchádzajúcej sťažnosti, o čom vyhotoví záznam. Ak bola predchádzajúca sťažnosť vybavená správne, obec oznámi sťažovateľovi túto skutočnosť s odôvodnením a poučením, že ďalšie opakované sťažnosti odloží.

Ak sa prekontrolovaním vybavenia predchádzajúcej sťažnosti zistí, že nebola vybavená správne, opakovanú sťažnosť obec prešetrí a vybaví.

7. Ak sťažovateľ požiadal, aby sa jeho totožnosť utajila alebo ak je jej utajenie v záujme náležitého vybavenia sťažnosti, pri prešetrovaní sťažnosti sa postupuje len na základe jej odpisu, v ktorom sa neuvádza nič z toho, čo by umožňovalo identifikáciu sťažovateľa. Každý zúčastnený, komu je sťažovateľova totožnosť známa, je povinný o nej zachovať mlčanlivosť.

Ak sťažovateľ požiadal o utajenie svojej totožnosti, ale predmet sťažnosti neumožňuje jej prešetrenie bez uvedenia niektorého z údajov o jeho osobe, treba ho o tom bezodkladne upovedomiť. Súčasne ho poučí, že vo vybavovaní sťažnosti sa bude pokračovať len vtedy, ak v určenej lehote písomne udelí súhlas s uvedením potrebného údajov o svojej osobe.

Sťažnosť, v ktorej sťažovateľ požiadal o utajenie svojej totožnosti, na ktorej vybavenie obec nie je príslušná, poverený zamestnanec obce najneskôr do 10 pracovných dní od jej doručenia vráti sťažovateľovi s uvedením dôvodu.

8. Na vybavenie sťažnosti proti zamestnancovi obce je príslušný starosta obce.

9. Na vybavenie sťažnosti proti poslancom OZ, hlavnému kontrolórovi obce, starostovi obce /okrem výkonu činnosti na úseku štátnej správy/ je obecné zastupiteľstvo, príj. komisia OZ. Koordináciu tejto činnosti zabezpečuje starosta obce.

Čl. III.

Prešetrenie a vybavovanie sťažností

Prešetrovanie a vybavovanie sťažnosti zabezpečuje obec zisťovaním skutočného stavu veci a jeho súlad alebo rozpor so všeobecnej záväznými právnymi predpismi a s vnútornými predpismi, ako aj príčiny vzniku zistených nedostatkov a ich následky. 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.

1. Sťažnosť nesmie prešetrovať a vybavovať ten, proti komu smeruje.

2. Z prešetrovania a vybavovania sťažnosti je vylúčený:

a/ zamestnanec obce, ak sa zúčastnil na činnosti, ktorá je predmetom sťažnosti

b/ zamestnanec iného orgánu verejnej správy a osoba, ak sa zúčastnila na činnosti, ktorá je predmetom sťažnosti

c/ ten, o koho nepredpojatosti možno mať pochybnosti vzhľadom na jeho vzťah

k sťažovateľovi, jeho zástupcovi, k zamestnancovi orgánu verejnej správy, proti ktorému sťažnosť smeruje alebo k predmetu sťažnosti

3. Z prešetrenej sťažnosti sa vyhotoví „Zápisnica o prešetrení sťažnosti“, ktorá musí obsahovať všetky náležitosti podľa prílohy č. 2 tejto smernice. S obsahom sťažnosti musí byť oboznámená osoba, proti ktorej sťažnosť smeruje a musí jej byť umožnené vyjadriť sa k sťažnosti, predkladať doklady, písomnosti, informácie a údaje. Sťažnosť je prešetrená prerokovaním zápisnice o prešetrení sťažnosti.

4. Vzhľadom na rôznorodosť zamerania sťažností a ich smerovanie do odborných činností komisií obce, sú tieto povinné podieľať sa na ich vybavení na požiadanie starostu obce, a to súčinnosťou na jej prešetrení. Zápisnicu o prešetrení sťažnosti predloží komisia, ktorej bola sťažnosť postúpená starostovi obce ako podklad pre vypracovanie oznámenia výsledku prešetrenia sťažnosti tak, aby bola dodržaná zákonom stanovená lehota.

Oznámenia výsledku prešetrenia sťažnosti je oprávnený podpisovať iba starosta obce.

5. Výsledok prešetrenia sťažnosti sa písomne oznamuje sťažovateľovi „Oznámením výsledku prešetrenia sťažnosti“. V oznámení sa uvedie, či je sťažnosť opodstatnená alebo neopodstatnená. V prípade, že sa zistila opodstatnenosť sťažnosti, čo je splnené aj v prípade jednej opodstatnenej námietky, uvedú sa v oznámení o vybavení sťažnosti aj opatrenia prijaté alebo vykonané na odstránenie zistených nedostatkov. Nemožnosť prešetrenia predmetu sťažnosti sa taktiež písomne oznámi sťažovateľovi.

Čl. IV.

Lehota na vybavenie sťažností

Obec je povinná sťažnosť vybaviť do 60 pracovných dní. Lehota začína plynúť prvým pracovným dňom nasledujúcim po dni doručenia sťažnosti. V prípadoch náročných na prešetrenie sťažnosti môže starosta obce lehotu predĺžiť pred jej uplynutím o 30 pracovných dní. Predĺženie lehoty sa oznámi bezodkladne sťažovateľovi písomne, s uvedením dôvodu.

Čl. V.

Kontrola vybavovania sťažností

Kontrolu prijímania, evidencie, prešetrovania, vybavovania sťažností a plnenia opatrení prijatých na nápravu vykonáva hlavný kontrolór obce.

Hlavný kontrolór obce spracováva informatívnu správu o stave a úrovni vybavovania sťažností a predkladá ju 1x ročne obecnému zastupiteľstvu.

PETÍCIE

Čl. VI.

Vybavovanie a prešetrovanie petícií

Na problematiku vybavovania petícií sa v plnom rozsahu vzťahujú všetky ustanovenia Zákona č. 85/1990 Z.z. o petičnom práve v znení neskorších predpisov.

Vybavovanie petícií sa skladá z niekoľkých etáp ako sú prijatie petície, evidovanie, analyzovanie obsahu petície, prešetrenie, oznámenie o vybavení vrátane uloženia zaslania správy o splnení opatrení uložených na odstránenie zistených nedostatkov, v prípade opodstatnenej petície. Pre prešetrovanie, ako aj vybavovanie petícií sa obdobne použijú ustanovenia tejto Smernice o vybavovaní sťažností.

Petície sa evidujú v osobitnej spisovej evidencii oddelene od ostatných písomností.

Čl. VII.

Záverečné ustanovenia

1. Každý zamestnanec obce je povinný v konaní o sťažnostiach a petíciách postupovať podľa tejto Smernice a podľa Zákona č. 9/2010 Z.z. o sťažnostiach a Zákona č. 85/1990 Z.z. o petičnom práve v znení neskorších predpisov.

2. Každý zamestnanec obce je povinný zachovávať mlčanlivosť o skutočnostiach, ktoré sa dozvedel pri prešetrovaní alebo vybavovaní sťažností a petícií.

3. Táto smernica nadobúda účinnosť dňa 01. septembra 2015.

2 prílohy

Mgr. Renáta Majchráková
starostka



Obec Svrčinovec, 023 12 Svrčinovec

**ZÁZNAM
o ústnej sťažnosti**

SŤAŽOVATEĽ:

FO:
/Meno, priezvisko, adresa trvalého pobytu alebo prechodného pobytu/

PO:
/Meno, priezvisko, adresa trvalého pobytu alebo prechodného pobytu/

PREDMET:

1. Sťažnosť je zameraná proti:*

2. Sťažnosť poukazuje na nedostatky:*

3. Sťažnosť sa domáha:*

Dňa: **o** **hod.**

Záznam vyhotovil:
/Meno a priezvisko zamestnanca/

Zamestnanci, prítomní pri ústnom 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



Obec Svrčinovec, 023 12 Svrčinovec

**ZÁPISNICA
o prešetrení sťažnosti**

Predmet sťažnosti:

Orgán verejnej správy /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 starostu obce 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 moci, 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

Potvrdzujeme odovzdanie dokladov:

Potvrdzujeme prevzatie dokladov:

Sťažovateľ bol oboznámený s opatreniami:

Prílohy: