

Zásady postupu pri vybavovaní sťažností v podmienkach obce Miloslavov č. 1/2010

Obecné zastupiteľstvo obce Miloslavov v súlade s § 11 ods. 4 zákona č. 369/1990 Z. z. o obecnom zriadení v znení neskorších predpisov a na základe § 11 ods. 1 a § 26 ods. 3 zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach

v y d á v a t i e t o

Zásady postupu pri vybavovaní sťažností v podmienkach obce Miloslavov

Článok 1 Úvodné ustanovenia

1) Tieto zásady upravujú postup pri podávaní, prijímaní, evidovaní, prešetrovaní, vybavovaní sťažností, príslušnosť pri prešetrovaní, písomnom oznamovaní výsledku prešetrenia sťažnosti a pri kontrole vybavovania sťažností v obci Miloslavov (ďalej len „obec“), ako orgánu verejnej správy (ďalej len „VS“).

2) Zásady sú záväzné pre

- a) obecné zastupiteľstvo,
- b) starostu,
- c) orgány obecného zastupiteľstva,
- d) zamestnancov obce.

Článok 2 Základné pojmy

1) **Sťažovateľ** je fyzická osoba alebo právnická osoba, ktorá podala sťažnosť.

2) **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") orgánov alebo zamestnancov obce,

b) poukazuje na konkrétne nedostatky, najmä na porušenie právnych predpisov, ktorých odstránenie je v pôsobnosti orgánov alebo zamestnancov obce.

Obsahové náležitosti sťažnosti sú stanovené v § 5 ods. 2 a ods. 3 zákona o sťažnostiach.

3) Sťažnosťou podľa zákona o sťažnostiach 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 obce, ktorých odstránenie alebo vybavenie je upravené iným právnym predpisom (napr. Občiansky súdny poriadok, Trestný poriadok, zákon č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a pod.),

c) je sťažnosťou podľa osobitného predpisu (napr. zákon č. 511/1992 Zb. o správe daní a poplatkov, zákon č. 233/1995 Z. z. o súdnych exekútoroch a exekučnej činnosti a pod.), alebo

d) smeruje proti rozhodnutiu obce alebo iného orgánu verejnej správy, ktoré bolo vydané v konaní podľa iného právneho predpisu (napr. zákon č. 71/1967 Zb. o správnom konaní, zákon č. 511/1992 Zb. o správe daní).

4) Sťažnosťou podľa tohto zákona nie je 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 (exekútorov, notárov).

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

6) Odloženie sťažnosti sa vykoná v prípadoch uvedených v § 5 ods. 6 a 7 a v § 6 zákona o sťažnostiach.

7) Vybavenie sťažnosti - odoslanie písomného oznámenia výsledku jej prešetrovania sťažovateľovi s uvedením, či je sťažnosť opodstatnená alebo neopodstatnená.

8) Opakovaná sťažnosť a ďalšia opakovaná sťažnosť je sťažnosť toho istého sťažovateľa v tej istej veci, ak v nej neuvádza nové skutočnosti.

9) Sťažnosť proti vybavovaniu sťažnosti a sťažnosť proti odloženiu sťažnosti je novou sťažnosťou proti postupu obce pri vybavovaní alebo pri doložení sťažnosti.

Článok 3

Prijímanie a centrálna evidencia sťažností

1) Sťažnosť možno podať písomne, ústne do záznamu, telefaxom alebo elektronickou poštou.

2) Sťažnosť, ktorá bola podaná obci telefaxom alebo elektronickou poštou, sa považuje za písomnú iba vtedy, ak ju sťažovateľ do 5 pracovných dní od jej podania písomne potvrdí svojím podpisom, inak sa sťažnosť odloží. Sťažnosť podaná obci elektronickou poštou so zaručeným elektronickým podpisom sa považuje za sťažnosť podanú písomne.

3) Prijímanie písomných sťažností na obci zabezpečuje podateľňa obecného úradu

4) Prijímanie ústnych sťažností podľa zákona o sťažnostiach zabezpečuje starosta obce

Pri podaní ústnej sťažnosti sa vyhotoví záznam (príloha č. 1 týchto zásad). Postup je uvedený v § 5 ods. 4 až 6 zákone o sťažnostiach

5) Všetky doručené sťažnosti sa evidujú oddelene od evidencie ostatných písomností v **centrálnej evidencii sťažností obce**, ktorú vedie poverená zamestnankyňa obecného úradu, pričom musí obsahovať najmä údaje podľa § 10 zákona o sťažnostiach.

6) Osoba (starosta obce, zamestnanec obce), ktorej bola doručená zásielka na meno, ak zistí, že písomnosť má charakter sťažnosti, je povinná ju dať zaevidovať do centrálnej evidencie sťažnosti.

Článok 4

Príslušnosť na prešetrovanie a vybavovanie sťažností

1) Sťažnosti pri prenesenom výkone štátnej správy prešetruje a vybavuje

a) proti starostovi obce najbližší orgán štátnej správy s kontrolnou právomocou (spravidla odvolací orgán). Ak takýto orgán nie je, tak ústredný orgán štátnej správy pre kontrolu vybavovania sťažností - Úrad vlády SR,

b) proti vedúcim zamestnancom a zamestnancom obce obdobne ako pri samosprávnej činnosti.

2) Sťažnosti na samosprávnú činnosť orgánov obce a zamestnancov obce prešetruje a vybavuje:

a) komisia zriadená obecným zastupiteľstvom, a to na

- činnosť starostu obce,
- činnosť hlavného kontrolóra,
- činnosť jednotlivých poslancov,

b) starosta obce, a to na

- činnosť vedúcich zamestnancov a zamestnancov,
- odloženie sťažnosti,
- vybavenie sťažnosti,

c) riaditeľ školy a riaditeľ škôlky na zamestnanca v priamej podriadenosti, do pôsobnosti ktorého patrí činnosť, o ktorej sa sťažovateľ domnieva, že ňou boli porušené jeho práva alebo právom chránené záujmy,

d) hlavný kontrolór obce, a to na

- odloženie sťažnosti,
- vybavenie sťažnosti.

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

Článok 5

Komisia pre vybavovanie sťažností

- 1) Obecné zastupiteľstvo zriaďuje komisiu na vybavovanie sťažností. Komisia má 3 členov a 1 náhradníka iba z radov poslancov. Komisiu navonok zastupuje predseda komisie, ktorého si zvolí komisia zo svojich radov.
- 2) Ak je podaná sťažnosť proti niektorému z členov komisie, nastupuje na jeho miesto náhradník.
- 3) Komisia sa schádza tak, aby boli dodržané zákonné lehoty pre vybavovanie sťažností. Komisiu zvoláva predseda komisie.
- 4) Organizačné a administratívne veci zabezpečuje obecný úrad.

Článok 6

Základné pravidlá pri vybavovaní sťažností

- 1) Pri prešetrovaní sťažnosti sa vychádza z jej predmetu bez ohľadu na sťažovateľa a z toho, proti komu sťažnosť smeruje, ako aj na to, ako ju sťažovateľ označil.
- 2) Ak je podľa obsahu iba časť podania sťažnosťou, prešetri sa iba v tomto rozsahu. Ak sa sťažnosť skladá z viacerých samostatných bodov, prešetruje sa každý z nich.
- 3) Každé prijaté podanie sa posúdi podľa obsahu a v súlade s príslušnými ustanoveniami zákona o sťažnostiach sa podanie:
 - a) vráti (§ 4 ods. 3 zákona a § 8 ods. 3 zákona o sťažnostiach),
 - b) postúpi (§ 3 ods. 3 písm. b/, § 4 ods. 4 a 5 zákona o sťažnostiach),
 - c) odloží (§ 5 ods. 6 a 7 a § 6 zákona o sťažnostiach),
 - d) vybaví (§ 18 až § 22 zákona o sťažnostiach)..
- 4) Podanie sťažnosti sa nesmie stať podnetom ani dôvodom na vyvodzovanie dôsledkov, ktoré by sťažovateľovi spôsobili akúkoľvek ujmu.
- 5) Informácie, ktoré obsahuje dokumentácia súvisiaca s vybavovaním sťažnosti, sa nesprístupňujú (§ 8 až 12 zákona č. 211//2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám).
- 6) Každý zúčastnený na vybavovaní sťažnosti, ktorému je sťažovateľova totožnosť známa, je povinný o nej zachovať mlčanlivosť, ak o to požiadal sťažovateľ. V takomto prípade sa pri prešetrovaní sťažnosti postupuje len na základe jej odpisu, v ktorom sa neuvádza nič z toho, čo by umožňovalo identifikáciu sťažovateľa.
- 7) Sťažnosť nesmie byť pridelená na prešetrovanie a vybavenie tomu, proti komu smeruje, a to ani zamestnancovi v jeho riadiacej pôsobnosti.
- 8) Z prešetrovania a vybavenia 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 obce, proti ktorému sťažnosť smeruje, alebo k predmetu sťažnosti.

9) Ak osoba príslušná na vybavenie sťažnosti podľa obsahu sťažnosti zisti, že predmetné podanie sa netýka činnosti obce, postúpi ho príslušnému orgánu VS (príloha č. 2 týchto zásad).

10) Osoba príslušná na vybavenie sťažnosti je povinná 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.

11) Osoba príslušná na vybavenie sťažnosti je oprávnená v nevyhnutnom rozsahu (§ 6 ods. 2 zákona o sťažnostiach) písomne vyzvať sťažovateľa na spoluprácu (príloha č. 3 týchto zásad) s poučením, že v prípade neposkytnutia spolupráce alebo jej neposkytnutia v stanovenej lehote, sťažnosť odloží podľa § 6 ods. 1 písm. h) zákona o sťažnostiach

12) Ak nemožno sťažnosť alebo jej časť prešetriť, osoba príslušná na prešetrenie sťažnosti to uvedie v zápisnici o prešetrení sťažnosti a oznámi sťažovateľovi.

13) Osoba príslušná na vybavenie sťažnosti vyhotoví zápisnicu o prešetrení sťažnosti (vid' príloha č. 6 týchto zásad).

14) Osoba príslušná na vybavenie sťažnosti je oprávnená sťažnosť odložiť v prípadoch uvedených v § 5 ods. 6 a 7 a v § 6 zákona o sťažnostiach (príloha č. 4 týchto zásad). O odložení upovedomí sťažovateľa, a to v prípadoch uvedených v § 6 ods. 4 zákona o sťažnostiach (príloha č. 5 týchto zásad).

15) Obec sťažnosť vybaví v lehote 60 pracovných dní. Z dôvodu náročnosti na prešetrenie sťažnosti je možné lehotu 60 pracovných dní predĺžiť o 30 pracovných dní.

16) O predĺžení lehoty (§ 12 ods. 2 zákona o sťažnostiach) na vybavenie rozhoduje starosta obce. V prípadoch sťažnosti proti činnosti starostu, rozhoduje o predložení lehoty komisia OZ.

17) Osoba príslušná na vybavenie sťažnosti odošle písomné oznámenie výsledku jej prešetrenia sťažovateľovi (podľa prílohy č. 7 týchto zásad).

Článok 7

Kontrola vybavovania sťažností


1) Kontrolu vybavovania sťažností v obci vykonáva v súlade s ustanovením §18d ods. 1 zákona č. 369/1990 Zb.. o obecnom zriadení v znení neskorších predpisov 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 8 Záverečné ustanovenia

- 1) Tieto zásady nadobúdajú účinnosť dňom schválenia obecným zastupiteľstvom.
- 2) Zásady boli schválené na 5. zasadnutí Obecného zastupiteľstva obce Miloslavov dňa 08.07.2010 uznesením č. 40




Jaroslav Ferianček
starosta obce

Prílohy k zásadám:

1. Písomný záznam o ústnej sťažnosti
2. Postúpenie sťažnosti inému orgánu verejnej správy
3. Výzva sťažovateľovi na spoluprácu a doplnenie informácií
4. Záznam o odložení
5. Upovedomenie sťažovateľa o odložení
6. Zápisnica o prešetrení sťažnosti
7. Oznámenie výsledku prešetrenia sťažnosti sťažovateľovi

OBEC MILOSLAVOV

Z Á Z N A M
o ústnej sťažnosti

SŤAŽOVATEĽ:

FO:

Meno/priezvisko/adresa trvalého (alebo prechodného) pobytu

PO:

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

PREDMET :

.....

1. Sťažnosť je zameraná proti:*

2. Sťažnosť poukazuje na nedostatky:*

3. Sťažovateľ 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 MILOSLAVOV

.....
.....
(orgán verejnej správy)

Sťažnosť č.

Vybavuje/linka

*Obec
Dátum*

VEC

Sťažnosť – postúpenie

Dňa bola obci Miloslavov doručená sťažnosť
..... (uviest' sťažovateľa), v ktorej poukazuje na
.....

(opísať predmet sťažnosti)

Predmetnú sťažnosť Vám v prílohe postupujeme na vybavenie ako miestne a vecne príslušnému orgánu v súlade s § 9 a § 11 zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach. O našom postupe informujeme sťažovateľa kópiou tohto listu.

S pozdravom

1 príloha

Na vedomie
(sťažovateľ)

meno, priezvisko a podpis

Telefón

Fax

E-mail

Internet

IČO

OBEC MILOSLAVOV

.....
.....
(sťažovateľ)

Sťažnosť č.

Vybavuje/linka

Obec
Dátum

VEC

Sťažnosť – výzva na spoluprácu

Obci Miloslavov bola dňa doručená Vaša sťažnosť vo veci
.....

Vzhľadom k tomu, že predmetná sťažnosť nespĺňa náležitosti podľa § 5 ods. 3 zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach, žiadame Vás v súlade s § 16 citovaného zákona, aby ste v lehote do desať pracovných dní od doručenia tejto písomnej výzvy doplnili Vašu sťažnosť
o
.....

V prípade, že Vašu sťažnosť v stanovenej lehote nedoplníte, sťažnosť bude s poukazom na ustanovenie § 6 ods. 1 písm. h) zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach odložená.

meno, priezvisko a podpis

Telefón

Fax

E-mail

Internet

IČO

OBEC MILOSLAVOV

Sťažnosť č.:

obec.....

dňa.....

ZÁZNAM
o odložení sťažnosti

Obec Miloslavov (príslušnosť podľa vnútorného predpisu – obecný úrad, odbor, oddelenie podľa § 6 ods. 1 písm. a) – h)* / zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach

odkladá

sťažnosť

proti.....

sťažovateľa.....

vo veci.....

z dôvodu, že predmetná sťažnosť.....

Uviest' text príslušného ustanovenia:

- a) *neobsahuje náležitosti podľa § 5 ods. 2,*
- b) *je z nej zrejmé, že vo veci, ktorá je predmetom sťažnosti, koná súd, prokuratúra alebo iný orgán činný v trestnom konaní,*
- 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 než päť rokov,*
- e) *ide o ďalšiu opakovanú sťažnosť podľa § 21 ods. 2,*
- g) *mu bola zaslaná na vedomie, alebo*
- h) *sťažovateľ neposkytol spoluprácu podľa § 16 ods. 1, alebo ak spoluprácu neposkytol v lehote podľa § 16 ods. 2.*

Zapísal:

.....
(meno, priezvisko, podpis)

**/uviesť príslušné písmeno*

OBEC MILOSLAVOV

.....

.....

(sťažovateľ)

Sťažnosť č.

Vybavuje/linka

Obec
Dátum

VEC

Odloženie sťažnosti – upovedomenie

Obci Miloslavov bola dňa doručená Vaša sťažnosť vo veci
.....

Po dôkladnom posúdení Vašej sťažnosti bolo zistené, že.....
.....

Uviest' text príslušného ustanovenia:

- a) je z nej zrejmé, že vo veci, ktorá je predmetom sťažnosti, koná súd, prokuratúra alebo iný orgán činný v trestnom konaní,
- b) zistí, že sťažnosť sa týka inej osoby, než ktorá ju podala a nie je priložené splnomocnenie podľa § 5 ods. 9,
- c) od udalosti, ktorej sa predmet sťažnosti týka, uplynulo v deň jej doručenia viac než päť rokov,
- d) ide o ďalšiu opakovanú sťažnosť podľa § 21 ods. 2,

Z uvedeného dôvodu obec Vašu sťažnosť odkladá v súlade s § 6 ods. 1 písm. b) – f) (uviest' príslušné písmeno vzťahujúce sa na uvedený dôvod) zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach.

meno, priezvisko a podpis

Telefón

Fax

E-mail

Internet

IČO

OBEC MILOSLAVOV
Orgán VS podľa príslušnosti na vybavenie

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. *prijat' 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:

OBEC MILOSLAVOV

.....
.....
(sťažovateľ)

Sťažnosť č.

Vybavuje/linka

Obec
Dátum

VEC
Oznámenie výsledku prešetrenia sťažnosti

Dňa bola obci Miloslavov 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:

.....
.....
(Uviesť 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

Telefón

Fax

E-mail

Internet

IČO