



Obec Haluzice, Haluzice 704, 913 07 Bošáca

Obecné zastupiteľstvo obce Haluzice 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 vydáva tieto

Zásady postupu pre vybavovanie sťažností v obci Haluzice

Článok I

Úvodné ustanovenia

Všeobecné ustanovenie Základné pravidlá upravuje zákon o sťažnostiach. Tieto zásady upravujú postup pri podávaní, prijímaní, evidovaní, prešetrovaní, vybavovaní sťažností. Určujú príslušnosť pri prešetrovaní, písomnom oznamovaní výsledku prešetrenia sťažnosti a pri kontrole vybavovania sťažností v obci Haluzice (ďalej len „obec“), ako orgánu verejnej správy (ďalej len „VS“). Sú záväzné pre obecné zastupiteľstvo, starostu, orgány obecného zastupiteľstva a zamestnancov obce.

Článok II

Základné pojmy

1. **Sťažovateľ** je fyzická alebo právnická osoba, ktorá podala sťažnosť.
2. **Sťažnosť** je podanie sťažovateľa v zmysle § 3 zákona o sťažnostiach.
3. Sťažnosťou podľa § 4 zákona o sťažnostiach nie je podanie, ktoré
 - 3.1. 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,
 - 3.2. poukazuje na konkrétne nedostatky v činnosti obce, ktorých odstránenie alebo vybavenie je upravené iným právnym predpisom (napr. Občiansky súdny poriadok, Trestný poriadok, zákon o ochrane spotrebiteľa...),
 - 3.3. 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
 - 3.4. 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 o správe daní).
 - 3.5. Sťažnosťou podľa tohto zákona nie je ani podanie

- 3.5.1. orgánu verejnej správy, v ktorom upozorňuje na nedostatky v činnosti iného orgánu verejnej správy,
- 3.5.2. osoby poverenej súdom na výkon verejnej moci (exekútorov, notárov).
4. Odloženie sťažnosti sa vykoná v prípadoch uvedených v § 5 ods. 6 a 7 a v § 6 zákona o sťažnostiach.
5. Vybavenie sťažnosti - odoslanie písomného oznámenia výsledku jej prešetrenia sťažovateľovi s uvedením, či je sťažnosť opodstatnená alebo neopodstatnená.

Článok III

Prijímanie a centrálna evidencia sťažností

1. Sťažnosť možno podať písomne v listinnej podobe, ústne do záznamu alebo v elektronickej podobe.
2. Sťažnosť, ktorá bola podaná obci v elektronickej podobe bez autorizácie sa považuje za písomnú iba vtedy, ak ju sťažovateľ do 3 pracovných dní od jej podania písomne v listinnej podobe potvrdí svojim podpisom, inak sa sťažnosť odloží. Sťažnosť podaná obci elektronickou poštou so zaručeným elektronickým podpisom sa považuje za sťažnosť podanú písomne. Správny orgán (obec) na dodatočné doplnenie podania nevyzýva.
3. Prijímanie písomných sťažností na obci zabezpečuje registratúrne stredisko (podateľňa) obecného úradu.
4. Prijímanie ústnych sťažností podľa zákona o sťažnostiach zabezpečuje starosta alebo poverený pracovník obce. Pri podaní ústnej sťažnosti sa vyhotoví záznam (príloha č. 1). Ak sťažovateľ odmietne vyhotovenie záznamu, sťažnosť sa neprijme. Ak sťažovateľ odmietne záznam podpísať, záznam sa odloží s poznámkou o odmietnutí podpísania. Postup je uvedený v zákone o sťažnostiach § 5 ods. 4 - 6.
5. Všetky doručené sťažnosti sa evidujú oddelene od evidencie ostatných písomností v centrálnej evidencii sťažností obce, ktorú vedie starosta alebo poverený pracovník obce, pričom musí obsahovať najmä údaje podľa § 10 zákona o sťažnostiach (príloha č. 8).
6. Ak osoba (orgán VS, zamestnanec obce), ktorej bola doručená zásielka na meno zistí, že písomnosť má charakter sťažnosti, je povinná ju dať zaevidovať do centrálnej evidencie sťažností obce. Sťažnosť adresovaná starostovi obce, prípadne hlavnému kontrolórovi je sťažnosťou podanou obci.

Článok IV

Náležitosti sťažnosti

Sťažnosť musí byť čitateľná, zrozumiteľná a musí obsahovať:

- meno, priezvisko a adresu trvalého alebo prechodného pobytu sťažovateľa, ak sťažnosť podáva fyzická osoba
- názov, sídlo a meno a priezvisko osoby oprávnenej konať v mene právnickej osoby, ak sťažnosť podáva právnická osoba

- vyjadrenie proti komu smeruje
- nedostatky, na ktoré sa poukazuje
- predmet sťažnosti, čiže vyjadrenie, čoho sa sťažnosť domáha
- podpis sťažovateľa

Sťažnosť, ktorá neobsahuje vyššie uvedené náležitosti, je považovaná za anonymnú sťažnosť a podľa ustanovenia § 6 ods. 1 písm. a) sa nevybavuje.

Sťažnosť, ktorá obsahuje všetky náležitosti, ale chýbajú v nej niektoré informácie, potrebné na prešetrenie, obec písomne vyzve sťažovateľa, aby v lehote podľa § 16 ods. 2 doplnil sťažnosť, inak bude sťažnosť **odložená** a sťažovateľ bude o tom upovedomený.

Článok V

Komisia na prešetrenie sťažnosti

1. Obecné zastupiteľstvo zriaďuje komisiu na prešetrenie a vybavovanie sťažnosti s názvom : „Komisia na prešetrenie sťažnosti“.
2. Komisia má 3 členov a 1 náhradníka iba z radov poslancov obecného zastupiteľstva. Komisia si zvolí predsedu komisie.
3. Ak sa sťažnosť dotýka niektorého z členov komisie, nastupuje na jeho miesto náhradník. Členom komisie nemôže byť poslanec obecného zastupiteľstva voči, ktorému sťažnosť smeruje.
4. Komisia sa schádza tak, aby boli zachované zákonné lehoty pre vybavovanie sťažností. Komisiu zvoláva predseda komisie.
5. Za komisiu navonok koná predseda komisie. Obecný úrad je povinný zabezpečiť všetky potrebné materiálne a technické podmienky na bezproblémový chod a činnosť tejto komisie.

Článok VI

Príslušnosť na prešetrovanie a vybavovanie sťažnosti

1. Osoba príslušná na vybavenie sťažnosti zaevidovanej v centrálnej evidencii sťažností obce:
 - 1.1. Osobou príslušnou na vybavenie sťažnosti je spravidla starosta obce.
 - 1.2. Na vybavenie opakovanej sťažnosti je príslušný orgán a zamestnanec, ktorý vybavil predchádzajúcu sťažnosť.
2. Sťažnosti pri prenesenom výkone štátnej správy:
 - 2.1. Proti starostovi obce prešetruje a vybavuje najbližší orgán štátnej správy s kontrolnou právomocou (spravidla odvolací orgán). Ak takýto orgán nie je, tak sťažnosti prešetruje a vybavuje ústredný orgán štátnej správy pre kontrolu vybavovania sťažností - Úrad vlády SR.
 - 2.2. Proti vedúcim zamestnancom a zamestnancom sa postupuje obdobne ako pri samosprávnej činnosti.

3. Sťažnosti proti samosprávnej činnosti orgánov obce a zamestnancov obce:

3.1. Komisia na prešetrovanie sťažnosti - proti činnosti starostu obce, - proti činnosti jednotlivých poslancov obecného zastupiteľstva, - proti činnosti hlavného kontrolóra.

3.2. Starosta obce - proti prednostovi úradu, - proti činnosti riaditeľa rozpočtovej alebo príspevkovej organizácie zriadenej obcou, - proti činnosti vedúcich zamestnancov a zamestnancov.

3.3. Hlavný kontrolór obce - proti odloženiu sťažnosti, - proti vybaveniu sťažnosti.

Článok VII

Základné pravidlá pri vybavovaní sťažností

1. 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.

2. 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.

3. Každé prijaté podanie sa posúdi podľa obsahu a v súlade s príslušnými ustanoveniami zákona o sťažnostiach sa podanie:

3.1. vráti (§ 4 ods. 3 zákona a § 8 ods. 3 zákona o sťažnostiach).

3.2. postúpi (§ 3 ods. 3 písm. b), § 4 ods. 4 a 5 zákona o sťažnostiach).

3.3. odloží (§ 5 ods. 6 a 7 a § 6 zákona o sťažnostiach).

3.4. 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. Utajenie totožnosti sťažovateľa upravuje § 8 zákona o sťažnostiach.

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 je povinný o skutočnostiach, ktoré sa dozvedel pri vybavovaní sťažnosti, zachovávať mlčanlivosť.

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

8. Z prešetrovania a vybavenia sťažnosti je vylúčený:

8.1. zamestnanec obce, ak sa zúčastnil na činnosti, ktorá je predmetom sťažnosti,

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

8.3. 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 zistí podľa obsahu, že predmetné podanie sa netýka činnosti obce, postúpi ho príslušnému orgánu VS (príloha č. 2).

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) 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 (príloha č. 6).
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). O odložení upovedomí sťažovateľa, a to v prípadoch uvedených v § 6 ods. 4 zákona o sťažnostiach (príloha č. 5).
15. 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 obecného zastupiteľstva.
16. Osoba príslušná na vybavenie sťažnosti odošle písomné oznámenie výsledku jej prešetrenia sťažovateľovi (príloha č. 7).
17. V prípade zistenia nedostatkov pri prešetrovaní sťažnosti je povinnosťou starostu:
 - 17.1. Určiť osobu zodpovednú za zistené nedostatky,
 - 17.2. Prijatť opatrenia na odstránenie zistených nedostatkov a príčin ich vzniku,
 - 17.3. Kontrolovať, či sa opatrenia prijaté na odstránenie nedostatkov a príčin ich vzniku riadne plnia.

Článok VIII

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 znení neskorších predpisov, hlavný kontrolór.
2. Hlavný kontrolór vypracuje ročnú informatívnu správu o stave a úrovni vybavovania sťažností a predkladá ju obecnému zastupiteľstvu.

Článok IX

Záverečné ustanovenia

1. Tieto Zásady vybavovania sťažností v podmienkach obce Haluzice schválené uznesením obecného zastupiteľstva číslo 24/2024 dňa 26.04.2024.
2. Súčasťou týchto zásad sú odporúčané vzory písomností uvedené v prílohách P1-P7 k zásadám.

3. Zmeny a doplnky týchto zásad schvaľuje obecné zastupiteľstvo.

4. Tieto Zásady nadobúdajú účinnosť dňom schválenia v obecnom zastupiteľstve.

V Haluziciach, dňa 26.04.2024



Silvia Hadbábná

starostka 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 sťažnosti
5. Upovedomenie sťažovateľa o odložení
6. Zápisnica o prešetrení sťažnosti
7. Oznámenie výsledku prešetrenia sťažnosti sťažovateľovi