



## **Obec Udavské, 067 31 Udavské 30**

### **Smernica č. 2/2021**

### **o vybavovaní sťažnosti**

#### **čl.1**

#### **1. Základné ustanovenia**

- 1.1. Touto smernicou sa upravuje postup pri podávaní, vybavovaní a kontrole vybavovania sťažnosti fyzických a právnických osôb podaných Obci Udavské.
- 1.2. Sťažnosťou 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 Obce Udavské
  - b./ poukazuje na konkrétne nedostatky, najmä na porušenie právnych predpisov, ktorých porušenie je v pôsobnosti Obce Udavské
- 1.3 Sťažnosťou nie je podanie , ktoré:
  - a/ má charakter dopytu, vyjadrenia, názoru, žiadosti, podnetu alebo návrhu v zmysle ust. §3, ods.2 a 3 Zák. SNR č.369/1990 Zb. o obecnom zriadení
  - b./ poukazuje na konkrétne nedostatky v činnosti Obce Udavské, ktorých odstránenie alebo vybavenie je upravené Trestným poriadkom, Správnym súdnym poriadkom, zákonom o petičnom práve, katastrálnym zákonom, zákonom o ochrane spotrebiteľa , alebo zákonom o priestupkoch
  - c/ je sťažnosťou podľa Exekučného poriadku, zákona O Policajnom zbore SR, Slovenskej informačnej služby, Zboru väzenskej a justičnej stráže SR a Železničnej polície
  - d/ smeruje proti rozhodnutiu Obce Udavské podľa Správneho poriadku alebo Daňového poriadku
  - e/ smeruje proti záverom kontroly, auditu, dohľadu, dozoru alebo inšpekcie podľa osobitného predpisu /viď poznámka pod čiarou 4a Zák. SNR č. 369/1990 Zb. o obecnom zriadení/
  - f/ obsahuje utajené skutočnosti a jeho vybavením ako sťažnosti by došlo

k porušeniu zák. č.215/2004 Z.z. o ochrane utajovaných skutočností

1.4. Opakovanou sťažnosťou je sťažnosť toho istého sťažovateľa v tej istej veci, ak v nej neuvádza nové skutočnosti

1.5. Novou sťažnosťou je sťažnosť proti vybavovaniu sťažnosti v ktorej sťažovateľ vyjadruje nesúhlas s vybavovaním svojej predchádzajúcej sťažnosti

1.6. Sťažnosťou je aj časť podania, ktorá má náležitosti podľa ods.1.3. tejto smernice

## Čl.2

### 1. Postup pri vybavovaní sťažnosti

1.1. Vyhovovanie sťažnosti predstavuje:

a/ prijímanie sťažnosti

b/ evidencia sťažnosti

c/ prešetrovanie sťažností

d/ - oznámenie výsledku prešetrovania sťažnosti sťažovateľovi

- vrátenie alebo odloženie sťažností

- oznámenie výsledku prekontrolovania vybavenia predchádzajúcej sťažnosti

## Čl.3

### 1. Podávanie sťažnosti

1.1. Sťažnosť musí byť písomná a možno ju podať v listinnej alebo elektronickej podobe ,

vo vymedzených prípadoch /pís. c/ ju možno vybaviť na Obecnom úrade Udavské

a/ Ak je sťažnosť podaná v listinnej podobe musí byť vlastnoručne podpísaná

sťažovateľom, ak sťažnosť podáva právnická osoba podpíše ju osoba oprávnená za ňu konať

b/ Ak je sťažnosť podaná v elektronickej podobe, musí spĺňať náležitosti uvedené v §5, ods. 4 a5 Zák.9/2010 Z.z. o sťažnostiach a znení neskorších predpisov

c/ Ak sa na Obecný úrad dostaví osoba , ktorá chce podať sťažnosť ale nemá ju vyhotovenú v listinnej podobe, na podateľni obecného úradu sa mu umožní, aby sťažnosť napísal, alebo ju za ňu vyhotoví zamestnanec obce zodpovedný za prijímanie podaní s poznámkou o tomto postupe

d/ Ak si sťažovateľ zvolí na podanie sťažnosti zástupcu, súčasťou sťažnosti musí byť písomné splnomocnenie s osvedčenými podpismi; to neplatí, ak si sťažovateľ zvolí za zástupcu advokáta

e/ Ak bola sťažnosť podaná viacerými sťažovateľmi spoločne bez udania osoby, ktorej majú byť doručené písomnosti, doručia sa tieto sťažovateľovi, ktorý je uvedený ako prvý

## 1.2. Náležitosti sťažnosti

- a/ Sťažnosť musí obsahovať meno , priezvisko a adresu sťažovateľa, ak je podaná fyzickou osobou fyzickou osobou, resp. názov, sídlo a meno aj priezvisko osoby oprávnenej konať v mene právnickej osoby, ktorá sťažnosť podáva
- b/ Musí byť čitateľná a zrozumiteľná
- c/ Musí z nej byť jednoznačné, proti komu smeruje, na aké nedostatky poukazuje a čoho sa sťažovateľ domáha /predmet sťažnosti/
- d/ Musí zodpovedať ustanoveniam čl.3, ods. 1.1., písm. a,b,d.

## 2. Prijímanie sťažnosti

- 2.1. Obec prijíma a zaradí do evidencie každú sťažnosť
- 2.2. Sťažnosť, na vybavenie ktorej nie je Obec Udavské príslušná, postúpi na vybavenie orgánu verejnej správy príslušnému na jej vybavenie najneskôr do desiatich dní a zároveň o tom upovedomí sťažovateľa
- 2.3. Ak sťažovateľ požiadal o utajenie totožnosti, takúto sťažnosť Obec Udavské nepostúpi na vybavenie inému orgánu verejnej správy, ale ju vráti sťažovateľovi do desiatich dní od doručenia, s odôvodnením jej vrátenia

## Čl.4

### 1. Evidencia sťažnosti

- 1.1. Evidenciu sťažnosti vedie zamestnanec obce zodpovedný za registratúru
- 1.2. Pre každú sťažnosť je založený „spisový obal“ v ktorom musia byť uvedené tieto údaje a uložené tieto písomnosti:
  - a/ dátum doručenia a dátum zapísania sťažnosti, opakovanej sťažnosti a ďalšej opakovanej sťažnosti
  - b/ identifikácia sťažovateľa podľa čl.3, ods.1.2., písm. a
  - c/ dátum pridelenia sťažnosti na vybavenie, prešetrenie a meno, komu sa pridělila
  - d/ zápisnicu o prešetrení sťažnosti
  - e/ rovnopis písomného oznámenia výsledku prešetrenia sťažnosti sťažovateľovi
  - f/ rovnopis písomného oboznámenia toho, proti komu sťažnosť smeruje podľa § 15 Zák.č.9/2010 Z.z. o sťažnostiach
  - g/ rovnopisy písomnosti:
    - o vybavení opakovanej sťažnosti alebo jej odloženia
    - o výsledku prekontrolovania alebo prešetrenia predchádzajúcej sťažnosti
    - o postúpení sťažnosti orgánu verejnej správy príslušnému na jej vybavenie
    - zdôvodnenie odloženia sťažností
    - iné nevyhnutné údaje /napr. Záznam o kontrole vybavenia sťažnosti hlavným Kontrolórom

h/ číslo spisu je zložené z údajov x/y – z , kde „ x“ je poradové číslo prijatia sťažnosti v roku, „y“ je číslo mesiaca v roku a „z“ kalendárny rok

1.3. Do evidencie sa s príslušnou poznámkou zapisujú aj podania:

- ktoré boli vrátené sťažovateľovi, lebo nespĺňali náležitosti sťažnosti
- ktoré neboli postúpené na vybavenie iným orgánom ale vrátené sťažovateľovi, ktorý žiadal o utajenie svojej totožnosti

## ČI.5

1. Prešetrovanie sťažnosti

1.1. Prešetrovaním sťažnosti poverí starosta zamestnanca obce alebo komisiu zriadenú obecným zastupiteľstvom pre tú oblasť, ktorej sa sťažnosť týka

1.2. Pri prešetrovaní sťažnosti sa zisťuje skutočný stav vecí opísaných v sťažnosti a jeho súlad alebo rozpor so všeobecne záväznými právnymi predpismi aj nariadeniami obce, pričom sa použijú písomné doklady, obhliadky, osobné vypočutie dotknutých osôb

1.3. Na začiatku šetrenia sa musia urobiť tieto úkony:

a/ bezodkladne musí s obsahom sťažnosti oboznámený ten, proti komu sťažnosť smeruje v takom rozsahu, aby sa jej prešetrenie nemohlo zmariť a zároveň sa v tomto oznámení vyzve na vyjadrenie k sťažnosti, predkladanie dokladov písomností, informácií a údajov potrebných na jej vybavenie

b/ písomne sa vyzve sťažovateľ na spoluprácu v lehote 10 dní od doručenia výzvy s určením spôsobu jej poskytnutia, ak v tejto lehote sťažovateľ spoluprácu neposkytne , sťažnosť sa odloží, o čom musí byť sťažovateľ vo výzve poučený  
Pozn.: Od odoslania výzvy na spoluprácu do jej poskytnutia, lehota na vybavenie sťažnosti neplynie.

1.4. Po prešetroaní skutočného stavu vecí sa vyhotoví zápisnica, ktorá obsahuje tieto náležitosti:

a/ predmet sťažnosti

b/ obdobie prešetrovania sťažnosti

c/ preukázané zistenia

d/ výsledok šetrenia, t.j. či je sťažnosť opodstatnená /aspoň jej časť/ , alebo neopodstatnená

Pozn.: Za opodstatnenú sa považuje aj sťažnosť zložená z viacerých častí, ak aspoň jedna z jej častí je opodstatnená

1.5. Lehota na vybavenie sťažnosti je 60 dní a začína plynúť prvým pracovným dňom nasledujúcim po jej doručení.

Túto lehotu možno predĺžiť:

- a/ ak starosta rozhodne, že sťažnosť je náročná na prešetrenie, predĺži ju o 30 dní
- b/ ak bol vyzvaný sťažovateľ na spoluprácu, predĺži sa lehota podľa ods.1.3., písm.b. tohto článku

- 1.6. Sťažnosť sa považuje za vybavenú odoslaním písomného oznámenia výsledku jej prešetrenia sťažovateľovi v ktorom sú odôvodnené výsledky prešetrenia a uvedie sa, či je sťažnosť opodstatnená alebo nie.
- 1.7. Pri vybavovaní opakovanej sťažnosti, ďalšej opakovanej sťažnosti a sťažnosti proti vybavovaniu sťažnosti sa postupuje podľa §21 a 22 Zák. č. 9/2010 Z.z. o sťažnostiach.

## **ČL.6.**

### **1. Všeobecné a záverečné ustanovenia**

- 1.1. Ten, kto prešetroval sťažnosť je podľa pokynov starostu oprávnený kontrolovať plnenie opatrení uložených na odstránenie protiprávneho stavu alebo nastolenie pokojného stavu
- 1.2. Ten, kto sa zúčastnil na šetrení sťažnosti, je povinný zachovávať mlčanlivosť o skutočnostiach, o ktorých sa v tejto súvislosti dozvedel, rovnako je obmedzený prístup k získaným informáciám, resp. ich nesprístupnenie v zmysle Zák.č.211/2000 Z.z. o slobode informácií v znení neskorších predpisov
- 1.3. Táto smernica nadobúda účinnosť dňa 20.4.2021 a týmto dňom sa rušia sa všetky doterajšie smernice o vybavovaní sťažností vrátane zmien a doplnkov.

V Udavskom 19.4.2021

**Ing.Peter Hudák**

**Starosta obce**