

Obecné zastupiteľstvo Obce Lietavská Lúčka 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 znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o sťažnostiach“)

v y d á v a t i e t o

Zásady postupu pri vybavovaní sťažností v podmienkach Obce Lietavská Lúčka

Článok 1 Úvodné ustanovenia

Tieto zásady upravujú postup pri podávaní, prijímaní, evidovaní, prešetrovaní, vybavovaní sťažností, príslušnosť pri prešetrovaní, písomnom oznamovaní výsledku pre šetrenia sťažnosti a pri kontrole vybavovania sťažností v Obci Lietavská Lúčka (ďalej len „obec“), ako orgánu verejnej správy(ďalej len „orgán verejnej správy“). Zásady záväzné pre obecné zastupiteľstvo, starostu, orgány obecného zastupiteľstva a zamestnancov obce.

Článok 2 Základné pojmy

1. Sťažovateľ je fyzická 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 sťažností 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),
 - 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), 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, osoby poverenej súdom na výkon verejnej moci (napr. 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. Orgán verejnej správy sťažnosť odloží v prípadoch uvedených v § 5 ods. 6 a 7 a v § 6 zákona o sťažnostiach.
7. Sťažnosť sa považuje za vybavenú odoslaním 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 musí obsahovať meno, priezvisko, adresu trvalého pobytu, alebo prechodného pobytu sťažovateľa. Ak sťažnosť podáva právnická osoba musí obsahovať jej názov a sídlo, meno a priezvisko osoby oprávnenej za ňu konať.
2. Sťažnosť, ktorá neobsahuje povinné náležitosti sa považuje za anonymnú sťažnosť a podľa ustanovenia § 6 ods.1 sa nevybavuje.
3. Sťažnosť musí byť čitateľná a zrozumiteľná. Musí byť z nej jednoznačné proti komu smeruje, na aké nedostatky poukazuje, čoho sa sťažovateľ domáha a musí byť sťažovateľom podpísaná. Ak v sťažnosti chýbajú informácie, potrebné na prešetrovanie sťažnosti obecný úrad písomne vyzve sťažovateľa, aby sťažnosť v lehote do 10 pracovných dní od doručenia písomnej výzvy tieto doplnil a súčasne ho poučí, že inak sťažnosť odloží.
4. Sťažnosť možno podať písomne, ústne do záznamu, telefaxom alebo elektronickou poštou
5. O sťažnosti, ktorá bola podaná ústne vyhotoví osoba zodpovedná za vybavovanie sťažnosti písomný záznam (viď. príloha č. 1). Ak sťažovateľ pri podávaní ústnej sťažnosti nespolupracuje, tak sa písomný záznam o prijatí sťažnosti nevyhotoví a sťažnosť sa neprijme. V prípade, že sťažovateľ odmietne záznam podpísať, tento sa odloží s poznámkou o odmietnutí podpisu.
6. 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.
7. Prijímanie písomných sťažností v podmienkach obce zabezpečuje podateľňa Obecného úradu v Lietavskej Lúčke.
8. Prijímanie ústnych sťažností podľa zákona o sťažnostiach zabezpečuje – starosta obce, hlavný kontrolór obce a podateľňa obecného úradu.
9. Všetky doručené sťažnosti sa evidujú oddelene od evidencie ostatných písomností v centrálnej evidencii sťažností obce, ktorú vedie podateľňa obecného úradu a o všetkých prijatých sťažnostiach informuje starostu obce. Evidencia sťažností musí obsahovať najmä údaje podľa § 10 zákona o sťažnostiach.
10. Ak osoba, ktorej bola doručená zásielka na meno zistí, že písomnosť má charakter sťažnosti, je povinná ju dať zaevidovať do centrálnej evidencie sťažností.

Článok 4

Príslušnosť na prešetrovanie a vybavovanie sťažností

1. Sťažnosti pri prenesenom výkone štátnej správy:
 - a) týkajúce sa činnosti obecného zastupiteľstva pri prenesenom výkone štátnej správy prešetruje a vybavuje najbližší orgán štátnej správy (spravidla odvolací orgán) s kontrolnou právomocou. Ak takýto orgán nie je, tak sťažnosti prešetruje a vybavuje ústredný orgán štátnej správy pre kontrolu vybavovania sťažností - Úrad vlády SR.
 - b) proti vedúcim zamestnancom a zamestnancom obdobne ako pri samosprávnej činnosti.
2. Sťažnosti proti samosprávnej činnosti orgánov obce a zamestnancov obce prešetruje a vybavuje
Komisia obecného zastupiteľstva
 - proti činnosti starostu obce,
 - proti činnosti hlavného kontrolóra,
 - proti činnosti jednotlivých poslancov obecného zastupiteľstva,
 - a) Starosta obce
 - proti činnosti riaditeľa rozpočtovej alebo príspevkovej organizácie zriadenej obcou,
 - proti činnosti vedúcich zamestnancov a zamestnancov,
 - proti odloženiu sťažnosti,
 - proti vybaveniu sťažnosti,
 - b) Vedúci zamestnanci proti zamestnancom v priamej podriadenosti, do pôsobnosti ktorého patrí činnosť, o ktorej sa sťažovateľ domnieva, že ňou boli porušené jeho práva alebo právom chránené záujmy
 - c) Hlavný kontrolór obce
 - proti odloženiu sťažnosti
 - proti vybaveniu 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 pre vybavovanie sťažností.
2. Komisia má 3 členov a jedného náhradníka. 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 a materiálne podmienky pre bezproblémový chod a činnosť tejto komisie.

Článok 6

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:
 - vráti podľa § 4 ods. 3 zákona a § 8 ods. 3 zákona o sťažnostiach,

- postúpi podľa § 3 ods. 3 písm. b), § 4 ods. 4 a 5 zákona sťažnostiach,
 - odloží podľa § 5 ods. 6 a 7 a § 6 zákona o sťažnostiach,
 - vybaví podľa § 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 podľa § 8 až 12 zákona č. 211//2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám.
 6. Každý zúčastnený na vybavení sťažnosti, komu 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.
 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 zistí podľa obsahu, že predmetné podanie sa netýka činnosti obce, postúpi ho príslušnému orgánu verejnej správy (vid'. 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 podľa § 6 ods.2 zákona o sťažnostiach písomne vyzvať sťažovateľa na spoluprácu (vid'. 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 prešetrovaní sťažnosti a oznámi sťažovateľovi.
 13. Osoba príslušná na vybavenie sťažnosti vyhotoví zápisnicu o prešetrovaní 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 (vid'. príloha č. 4 týchto zásad). O odložení upovedomí sťažovateľa a to v prípadoch uvedených v § 6 ods. 4 zákona o sťažnostiach (vid'. príloha č. 5 týchto zásad).

Článok 7

Kontrola vybavovania sťažností

1. Kontrolu vybavovania sťažností v obci vykonáva v súlade s §18 ods. 1 zákona č. 369/1990 Z. z. 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 v obecnom zastupiteľstve.
2. Zásady boli schválené na zasadnutí Obecného zastupiteľstva Obce Lietavská Lúčka dňa 16.11.2015 uznesením č. 7/VII/2015 a).

Ing. Marian Sliviak
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

Príloha č. 1

OBEC Lietavská Lúčka, Cementárska 3, 013 11 Lietavská Lúčka

**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:1.
2. Sťažnosť poukazuje na nedostatky:2
3. Sťažovateľ sa domáha:3

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 odmietnutia podpísania.

1nehodiace sa škrtnite 2nehodiace sa škrtnite 3nehodiace sa škrtnite



OBEC LIETAVSKÁ LÚČKA
Obecný úrad, Cementárska 3, 013 11 Lietavská Lúčka

.....

(orgán verejnej správy)

Sťažnosť č.

Naše číslo

Vybavuje/linka

Lietavská Lúčka

Dátum

Vec

Sťažnosť – postúpenie

Dňa bola obci Lietavská Lúčka doručená sťažnosť
..... (uviesť 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



OBEC LIETAVSKÁ LÚČKA
Obecný úrad, Cementárska 3, 013 11 Lietavská Lúčka



.....

(sťažovateľ)



Sťažnosť č.

Naše číslo

Vybavuje/linka

Lietavská Lúčka

Dátum

Vec

Sťažnosť – výzva na spoluprácu

Obci Lietavská Lúčka 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



Sťažnosť č.:

Lietavská Lúčka, dňa

ZÁZNAM
o odložení sťažnosti

Obec Lietavská Lúčka (príslušnosť podľa vnútorného predpisu) zákona NR SR č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov

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)

**/uviest' príslušné písmeno*



OBEC LIETAVSKÁ LÚČKA
Obecný úrad, Cementárenska 3, 013 11 Lietavská Lúčka

.....

(sťažovateľ)

Sťažnosť č.

Naše číslo

Vybavuje/linka

Lietavská Lúčka

Dátum

Vec

Odloženie sťažnosti – upovedomenie

Obci Lietavská Lúčka bola dňa doručená Vaša sťažnosť vo veci

.....

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

.....

Uviesť text príslušného ustanovenia:

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,

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

meno, priezvisko a podpis

OBEC Lietavská Lúčka
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:



.....
(sťažovateľ)



Sťažnosť č.

Naše číslo

Vybavuje/linka

Lietavská Lúčka

Dátum

Vec

Oznámenie výsledku prešetrenia sťažnosti

Dňa bola obci Lietavská Lúčka 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*