

**SMERNICA
O POSTUPE OBCE PRI VYBAVOVANÍ SŤAŽNOSTÍ
ADRESOVANÝCH OBCI A ORGÁNOM OBCE**



Obecné zastupiteľstvo obce Kluknava v súlade s ustanoveniami zákona SNR č. 369/1990 Zb. o obecnom zriadení v znení neskorších predpisov (ďalej aj „zákon o obecnom zriadení“) a v súlade s ustanoveniami §11 odsek 1 zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov (ďalej aj „zákon o sťažnostiach“) schvaľuje vnútorný predpis číslo 2/2020

SMERNICA O POSTUPE OBCE PRI VYBAVOVANÍ SŤAŽNOSTÍ ADRESOVANÝCH OBCE A ORGÁNOM OBCE

ČASŤ PRVÁ ZÁKLADNÉ USTANOVENIA

Článok 1

Predmet a účel úpravy

- (1) Smernica o postupe obce pri vybavovaní sťažností adresovaných obci a orgánom obce (ďalej aj „*smernica o vybavovaní sťažností*“, „*smernica*“) upravuje jednotný postup pri vybavovaní sťažností fyzických osôb alebo právnických osôb voči obci, jej orgánom a zamestnancom,¹ najmä prijímanie, evidovanie, prešetrovanie sťažností, postup pri oznámení výsledku vybavenia sťažnosti aj príslušnosť na vybavovanie sťažností v podmienkach obce, v súlade s ustanoveniami osobitného predpisu.²
- (2) Smernica o postupe obce pri vybavovaní sťažností adresovaných obci a orgánom obce je jedným z organizačných opatrení obce na správne a včasné prešetrovanie a vybavenie sťažností.

Článok 2

Všeobecné ustanovenia

- (1) Obec a orgány obce postupujú pri vybavovaní sťažností v súlade s ustanoveniami osobitného predpisu³ a ustanoveniami tejto Smernice.
- (2) Na postup obce a orgánov obce pri vybavovaní sťažností sa nevzťahujú⁴ ustanovenia všeobecného predpisu o správnom konaní.⁵

¹ §1 odsek 2 písmeno a) zákona o sťažnostiach

² najmä zákon o sťažnostiach

³ zákon o sťažnostiach

⁴ §25 odsek 4 zákona o sťažnostiach

⁵ zákon č. 71/1967 Zb. o správnom konaní (správny poriadok) v znení neskorších predpisov



ČASŤ DRUHÁ PODÁVANIE SŤAŽNOSTÍ

Článok 3

Sťažnosť a sťažovateľ

- (1) Sťažnosť je podanie fyzickej osoby, alebo právnickej osoby, ktorým:⁶
 - a) sa domáha ochrany svojich práv alebo právom chránených záujmov, o ktorých sa domnieva, že boli porušené činnosťou alebo nečinnosťou (ďalej aj „činnosť“) obce, alebo orgánu obce,
 - b) poukazuje na konkrétne nedostatky, najmä na porušenie ustanovení právnych predpisov, ktorých odstránenie je v pôsobnosti obce, alebo orgánu obce.

- (2) Sťažnosťou nie je podanie, ktoré:⁷
 - a) má charakter dopytu, vyjadrenia, názoru, žiadosti, podnetu alebo návrhu,
 - b) poukazuje na konkrétne nedostatky v činnosti obce, alebo orgánu obce, ktorých odstránenie alebo vybavenie je upravené ustanoveniami iných osobitných predpisov,⁸
 - c) je sťažnosťou v súlade s ustanoveniami iných osobitných predpisov,⁹
 - d) smeruje proti rozhodnutiu orgánu obce vydanému v konaní v súlade s ustanoveniami osobitného predpisu,¹⁰
 - e) smeruje proti záverom kontroly, auditu, dohľadu, dozoru alebo inšpekcie v súlade s ustanoveniami osobitného predpisu,¹¹
 - f) obsahuje utajované skutočnosti alebo z obsahu ktorého je zrejmé, že jeho vybavením ako sťažnosti v súlade s ustanoveniami zákona o sťažnostiach by došlo k ohrozeniu utajovaných skutočností podľa ustanovení osobitného predpisu.¹²

- (3) Sťažnosťou nie je ani podanie:
 - a) orgánu verejnej správy, v ktorom upozorňuje na nedostatky v činnosti obce,
 - b) osoby poverenej súdom na výkon verejnej moci.

- (4) Každé podanie fyzickej osoby, alebo právnickej osoby sa posudzuje vždy podľa jeho obsahu bez ohľadu na jeho označenie.¹³

⁶ §3 zákona o sťažnostiach

⁷ §4 zákona o sťažnostiach

⁸ napríklad zákon č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov a ďalšie

⁹ napríklad zákon č. 233/1995 Z. z. o súdnych exekútoroch a exekučnej činnosti (Exekučný poriadok) a o zmene a doplnení ďalších zákonov v znení neskorších predpisov a ďalšie

¹⁰ napríklad zákon č. 71/1967 Zb. o správnom konaní (správny poriadok) v znení neskorších predpisov a ďalšie

¹¹ napríklad zákon č. 39/1993 Z. z. o Najvyššom kontrolnom úrade Slovenskej republiky v znení neskorších predpisov a ďalšie

¹² zákon č. 215/2004 Z. z. o ochrane utajovaných skutočností a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov

¹³ §3 odsek 2 zákona o sťažnostiach



- (5) Sťažovateľom je fyzická, alebo právnická osoba, ktorá podá sťažnosť. Podanie sťažnosti sa nesmie stať podnetom ani dôvodom na vyvodzovanie dôsledkov, ktoré by sťažovateľovi spôsobili akúkoľvek ujmu.¹⁴

Článok 4

Podávanie sťažností

- (1) Sťažnosť musí byť písomná a možno ju podať v listinnej podobe alebo v elektronickej podobe.¹⁵
- (2) Podaná sťažnosť musí obsahovať všetky náležitosti v súlade s ustanoveniami osobitného predpisu:¹⁶
- a) meno, priezvisko a adresu sťažovateľa, ak je sťažovateľom fyzická osoba,
 - b) názov a sídlo právnickej osoby a meno a priezvisko osoby oprávnenej za ňu konať, ak je sťažovateľom právnická osoba,
 - c) vlastnoručný podpis sťažovateľa, ak je sťažnosť podaná v listinnej podobe.
- (3) Z podanej sťažnosti musí byť jednoznačné:¹⁷
- a) proti komu smeruje,
 - b) na aké nedostatky poukazuje,
 - c) čoho sa sťažovateľ domáha.
- (4) Ak sťažnosť neobsahuje náležitosti v súlade s ustanoveniami osobitného predpisu,¹⁸ obec sťažnosť odloží.¹⁹
- (5) Sťažovateľ podáva sťažnosť na:
- a) poštou na adresu: Obec Kluknava, Obecný úrad obce Kluknava, 053 51 Kluknava 177,
alebo
 - b) osobne v kancelárii prvého kontaktu na obecnom úrade obce,
alebo
 - c) elektronicky vo formáte pdf na adresu: obec@kluknava ,
alebo
 - d) prostredníctvom elektronickej schránky obce.
- (6) Sťažnosť podaná sťažovateľom elektronicky musí byť sťažovateľom autorizovaná²⁰ v súlade s ustanoveniami osobitného predpisu,²¹ ak nie je autorizovaná ani odoslaná prostredníctvom prístupového miesta, ktoré vyžaduje úspešnú autentifikáciu sťažovateľa,

¹⁴ §7 odsek 1 zákona o sťažnostiach

¹⁵ §5 odsek 1 zákona o sťažnostiach

¹⁶ §5 odsek 2 zákona o sťažnostiach

¹⁷ §5 odsek 3 zákona o sťažnostiach

¹⁸ §5 odsek 2 zákona o sťažnostiach

¹⁹ § 6 odsek1 písm. a) zákona o sťažnostiach

²⁰ §5 odsek 4 zákona o sťažnostiach

²¹ §23 odsek 1 zákona č. 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov



musí ju sťažovateľ do 5 pracovných dní od jej podania potvrdiť, a to vlastnoručným podpisom, jej autorizáciou alebo odoslaním prostredníctvom prístupového miesta, ktoré vyžaduje úspešnú autentifikáciu, inak sa sťažnosť odloží. O odložení sťažnosti a dôvodoch jej odloženia obec písomne upovedomí sťažovateľa do 15 pracovných dní od odloženia.²² Oznámenie o odložení sťažnosti podpisuje starosta obce.

- (7) Ak sa sťažovateľ dostaví na obecný úrad obce osobne podať sťažnosť, ktorú nemá vyhotovenú písomne, obec prostredníctvom zamestnanca obce a v súlade s jeho pracovnou náplňou sťažovateľa prijme a umožní mu, aby si sťažnosť v listinnej podobe vyhotovil priamo v priestoroch obecného úradu obce. Ak sa na obecný úrad obce dostaví osoba, ktorej zdravotný stav bráni, aby si sťažnosť v listinnej podobe vyhotovila sama, za túto osobu ju vyhotoví zamestnanec obce.²³
- (8) Sťažnosť adresovaná zamestnancovi obce, alebo vedúcemu zamestnancovi obce je treba považovať za sťažnosť podanú obci.²⁴
- (9) Sťažovateľ má právo požiadať o utajenie svojej totožnosti. Ak sťažovateľ toto právo využije a požiada o utajenie svojej totožnosti, obec, to znamená starosta obce a všetky osoby, ktoré sa na vybavovaní sťažnosti podieľajú postupujú v súlade s ustanoveniami osobitného predpisu.²⁵
- (10) Informácie o tom, kde môže sťažovateľ podať sťažnosť a postup obce pri vybavovaní sťažností, vrátane príslušných lehôt obec zverejní.²⁶

ČASŤ TRETIA

VYBAVOVANIE A KONTROLA VYBAVOVANIA SŤAŽNOSTÍ

Článok 5

Prijímanie a evidencia sťažností

- (1) Prijímanie písomných sťažností zabezpečuje podateľňa obecného úradu obce každý pracovný deň v úradných hodinách.
- (2) Obec eviduje každú prijatú sťažnosť v registratúrnom denníku a zároveň aj v centrálnej evidencii sťažností obce. Evidenciu sťažností vedie obec v súlade s ustanoveniami osobitného predpisu²⁷ oddelene od evidencie ostatných registratúrnych záznamov.

²² §5 odsek 5 zákona o sťažnostiach

²³ §5 odsek 7 zákona o sťažnostiach

²⁴ §5 odsek 10 zákona o sťažnostiach

²⁵ §8 zákona o sťažnostiach

²⁶ §5 odsek 1 písmená b), d) zákona č. 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o slobode informácií) v znení neskorších predpisov

²⁷ §10 zákona o sťažnostiach



Obec KLUKNAVA

SMERNICA O POSTUPE OBCE PRI VYBAVOVANÍ SŤAŽNOSTÍ ADRESOVANÝCH OBČI A ORGÁNOM OBCE

- (3) Za vedenie centrálnej evidencie sťažností zodpovedá starosta obce, alebo zamestnanec obce, ktorého na túto činnosť písomne poveril starosta obce.
- (4) Ak zamestnanec obce, ktorému bola doručená zásielka na meno, zistí, že písomnosť má charakter sťažnosti, je povinný ju dať zaevidovať do centrálnej evidencie sťažností.
- (5) Každá prijatá sťažnosť sa posudzuje podľa jej obsahu. Za správne posúdenie obsahu prijatej sťažnosti zodpovedá starosta obce, alebo zamestnanec obce poverený jej vybavením.
- (6) Podľa obsahu obec každú sťažnosť:
 - a) vybaví v súlade s ustanoveniami osobitného predpisu,²⁸ alebo
 - b) postúpi v súlade s ustanoveniami osobitného predpisu,²⁹ (Prílohy 1, 2 tejto Smernice), alebo
 - c) odloží v súlade s ustanoveniami osobitného predpisu³⁰ (Prílohy 4, 5 tejto Smernice).
- (7) Opakovanú sťažnosť a ďalšiu opakovanú sťažnosť obec vybaví v súlade s ustanoveniami osobitného predpisu.³¹

Článok 6

Príslušnosť na prešetrovanie a vybavovanie sťažností³²

- (1) Sťažnosti týkajúce sa činnosti zamestnancov obce prešetruje a vybavuje starosta obce.
- (2) Sťažnosti na starostu obce prešetruje a vybavuje:
 - a) pri prenesenom výkone štátnej správy najbližší orgán štátnej správy, ktorému zákon zveril kontrolnú pôsobnosť podľa ustanovení osobitného predpisu,³³
 - b) pri samosprávnej činnosti dočasná komisia obecného zastupiteľstva obce.
- (3) Sťažnosti na hlavného kontrolóra obce, obecného zastupiteľstvo obce, orgány obecného zastupiteľstva obce a na jednotlivých poslancov obecného zastupiteľstva obce prešetruje a vybavuje dočasná komisia obecného zastupiteľstva obce zriadená obecným zastupiteľstvom obce.
- (4) Sťažnosti týkajúce sa činnosti štatutárneho zástupcu rozpočtovej alebo príspevkovej organizácie zriadenej obcou prešetruje a vybavuje starosta obce.
- (5) Hlavný kontrolór obce prešetruje a vybavuje sťažnosti podané:
 - a) proti odloženiu sťažnosti,
 - b) proti spôsobu vybavenia sťažnosti.

²⁸ §18 a nasledujúce zákona o sťažnostiach

²⁹ §4 odseky 4,5 a §9 zákona o sťažnostiach

³⁰ §6 zákona o sťažnostiach

³¹ §21 zákona o sťažnostiach

³² §11 zákona o sťažnostiach

³³ §11 odsek 2 zákona o sťažnostiach



- (6) Na vybavenie opakovanej sťažnosti je príslušný orgán obce, ktorý vybavil predchádzajúcu sťažnosť.
- (7) Pri prešetrovaní a vybavovaní sťažností postupuje príslušný orgán v súlade s ustanoveniami osobitného predpisu.³⁴

Článok 7

Dočasná komisia obecného zastupiteľstva obce na vybavenie sťažností

- (1) Obecné zastupiteľstvo obce na vybavenie sťažnosti zriadi dočasnú komisiu na vybavenie sťažnosti (ďalej aj „*dočasná komisia*“, „*komisia*“). Zriadenie dočasnej komisie, spôsob voľby členov dočasnej komisie aj spôsob voľby jej predsedu upravujú ustanovenia Rokovacieho poriadku obecného zastupiteľstva obce. Dočasná komisia na vybavovanie sťažností má spravidla 3 členov a 1 náhradníka z radov poslancov obecného zastupiteľstva obce. Prijatím uznesenia nadpolovičnou väčšinou hlasov prítomných poslancov obecného zastupiteľstva obce môžu poslanci obecného zastupiteľstva obce rozhodnúť aj inak.
- (2) Dočasnú komisiu obecného zastupiteľstva obce navonok zastupuje jej predseda.
- (3) Ak je podaná sťažnosť proti niektorému z členov dočasnej komisie obecného zastupiteľstva obce, nastupuje na jeho miesto náhradník.
- (4) Dočasná komisia obecného zastupiteľstva obce sa schádza tak, aby boli dodržané ustanoveniami osobitného predpisu upravené lehoty pre vybavovanie sťažností.³⁵ Dočasnú komisiu obecného zastupiteľstva obce zvoláva a vedie jej predseda. Dočasná komisia obecného zastupiteľstva obce je uznášaniaschopná, ak je na jej zasadnutí prítomná nadpolovičná väčšina jej členov.
- (5) O výsledku prešetrenia sťažnosti dočasná komisia obecného zastupiteľstva obce vyhotoví:
 - a) zápisnicu o prešetrovaní sťažnosti (Príloha 7 tejto Smernice),
 - b) oznámenie výsledku prešetrenia sťažnosti (Príloha 8 tejto Smernice).
- (6) Administratívnu a organizačnú súčinnosť pri prešetrovaní a vybavovaní sťažností pre dočasnú komisiu obecného zastupiteľstva obce zabezpečuje obecný úrad obce prostredníctvom zamestnancov obce.

³⁴ §12 zákona sťažnostiach

³⁵ §13 zákona o sťažnostiach



Článok 8

Lehoty pri vybavovaní sťažností

- (1) Obec sťažnosť vybaví v lehote 60 pracovných dní. Ak je sťažnosť náročná na prešetrenie, je možné lehotu 60 pracovných dní na jej vybavenie predĺžiť o 30 pracovných dní.
- (2) O predĺžení lehoty rozhoduje starosta obce.
- (3) Starosta obce bezodkladne písomne oznámi sťažovateľovi predĺženie lehoty a zároveň v oznámení uvedie dôvod, pre ktorý je predĺženie lehoty nevyhnutné (Príloha 6 tejto Smernice).

Článok 9

Prešetrovanie sťažností

- (1) Prešetrovanie sťažnosti je jednou z foriem kontrolnej činnosti vykonávanej v súlade s ustanoveniami osobitného predpisu,³⁶ ktorou sa zisťuje skutočný stav veci a jeho súlad alebo rozpor s ustanoveniami osobitných predpisov.³⁷
- (2) Orgán obce, ktorý je príslušný na prešetrenie a vybavenie sťažnosti je povinný bezodkladne oboznámiť toho, proti komu sťažnosť smeruje s obsahom sťažnosti 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 vybavenie sťažnosti.³⁸
- (3) Orgán obce, ktorý je príslušný na prešetrenie a vybavenie sťažnosti je oprávnený v nevyhnutnom rozsahu písomne vyzvať sťažovateľa na spoluprácu s určením spôsobu jej poskytnutia a s poučením, že v prípade neposkytnutia spolupráce alebo jej neposkytnutia v stanovenej lehote sa sťažnosť odloží³⁹ v súlade s ustanoveniami osobitného predpisu⁴⁰ (Príloha 3 tejto Smernice). V čase od odoslania výzvy na poskytnutie spolupráce do jej poskytnutia lehota na vybavenie sťažnosti neplynie.
- (4) Orgán obce, ktorý je príslušný na prešetrenie a vybavenie sťažnosti je v záujme prešetrenia a vybavenia sťažnosti oprávnený požadovať súčinnosť aj od ďalších orgánov obce, ako aj od iných osôb v zákonnej lehote.⁴¹
- (5) Pri prešetrovaní sťažnosti sa vychádza z jej predmetu, bez ohľadu na sťažovateľa a toho, proti komu sťažnosť smeruje. Ak je podľa obsahu iba časť podania sťažnosťou, prešetrí sa iba v tomto rozsahu. Ak sa sťažnosť skladá z viacerých samostatných častí, prešetruje sa každá z nich. Ak nemožno sťažnosť alebo jej časť prešetriť, orgán obce, ktorý je

³⁶ zákona o sťažnostiach

³⁷ §18 zákona o sťažnostiach

³⁸ §15 zákona o sťažnostiach

³⁹ §6 odsek 1 písmeno i) zákona o sťažnostiach

⁴⁰ §16 zákona o sťažnostiach

⁴¹ §17 zákona o sťažnostiach



príslušný na prešetrenie a vybavenie sťažnosti to uvedie v zápisnici o prešetrení sťažnosti a oznámi to sťažovateľovi.⁴²

- (6) Orgán obce, ktorý je príslušný na prešetrenie a vybavenie sťažnosti prešetrí iba tie časti sťažnosti, na ktorých vybavenie je príslušný, ostatné časti sťažnosti postúpi v súlade s ustanoveniami osobitného predpisu orgánu príslušnému na ich vybavenie.⁴³ Časti, ktoré nie sú sťažnosťou, orgán obce, ktorý je príslušný na prešetrenie a vybavenie sťažnosti neprešetruje, o čom sťažovateľa upovedomí v oznámení výsledku prešetrenia sťažnosti s uvedením dôvodov ich neprešetrenia.⁴⁴
- (7) O prešetrení sťažnosti spíše orgán obce, ktorý je príslušný na prešetrenie a vybavenie sťažnosti prostredníctvom svojho člena, alebo zamestnanca obce zápisnicu o prešetrení sťažnosti (Príloha 7 tejto Smernice).⁴⁵
- (8) Sťažnosť je prešetrená prerokovaním zápisnice o prešetrení sťažnosti. Ak ju nemožno prerokovať, sťažnosť je prešetrená dorúčením jedného vyhotovenia zápisnice o prešetrení sťažnosti orgánu obce, v ktorom bola sťažnosť prešetrovaná.
- (9) Orgán obce, ktorý sťažnosť prešetroval, alebo predseda dočasnej komisie obecného zastupiteľstva obce predloží starostovi obce návrh:
 - a) zápisnice o výsledku prešetrenia sťažnosti,
 - b) písomného oznámenia výsledku prešetrenia sťažnosti.Ak sťažnosť prešetroval starosta obce, zápisnicu o výsledku prešetrenia sťažnosti a písomné oznámenie výsledku prešetrenia sťažnosti pripraví osobne.
- (10) Starosta obce zabezpečí prostredníctvom obecného úradu obce odoslanie oznámenia výsledku prešetrenia sťažnosti sťažovateľovi.
- (11) Informácie z dokumentácie súvisiacej s vybavovaním sťažností, ktoré sú chránené alebo ku ktorým je prístup obmedzený v súlade s ustanoveniami osobitného predpisu⁴⁶ sa nesprístupňujú.

Článok 10 **Zachovanie mlčanlivosti**

- (1) Mlčanlivosť o skutočnostiach, ktoré sa dozvedel pri vybavovaní sťažnosti dodržiava každý, kto sa o nich dozvedel v rámci jej.⁴⁷

⁴² §18 odsek 2 zákona o sťažnostiach

⁴³ § 9 zákona o sťažnostiach

⁴⁴ §18 odsek 3 zákona o sťažnostiach

⁴⁵ §19 zákona o sťažnostiach

⁴⁶ zákon č. 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o slobode informácií) v znení neskorších predpisov

⁴⁷ §25 odsek 3 zákona o sťažnostiach



- (2) Povinnosť zachovávať mlčanlivosť trvá aj po ukončení pracovného pomeru v obci, alebo obdobného pracovného pomeru v obci, po ukončení výkonu mandátu starostu obce, alebo poslanca obecného zastupiteľstva obce.
- (3) Povinnosť zachovávať mlčanlivosť trvá aj po vybavení sťažnosti.

Článok 11 Ochrana osobných údajov

Obec pri vybavovaní sťažností zabezpečuje ochranu osobných údajov v súlade s ustanoveniami osobitného predpisu⁴⁸ a ustanoveniami vnútorného predpisu o opatreniach spracúvania osobných údajov.

Článok 12 Vybavenie sťažnosti a oznámenie výsledku prešetrenia sťažnosti

- (1) Sťažnosť je vybavená odoslaním písomného oznámenia výsledku jej prešetrenia sťažovateľovi (Príloha 8 tejto Smernice).⁴⁹ Ak je sťažnosť opodstatnená, v oznámení sa uvedie, že orgánu obce, zamestnancovi obce, alebo inej zodpovednej osobe u ktorej sa sťažnosť prešetrovala, boli uložené povinnosti v súlade s ustanoveniami osobitného predpisu.⁵⁰
- (2) Sťažnosť je vybavená aj jej vrátením, odložením, alebo oznámením výsledku prekontrolovania správnosti vybavenia predchádzajúcej sťažnosti.⁵¹

Článok 13 Sťažnosť proti vybavovaniu sťažnosti

- (1) Sťažnosť, v ktorej sťažovateľ vyjadruje nesúhlas s vybavovaním svojej predchádzajúcej sťažnosti je novou sťažnosťou proti postupu orgánu obce pri vybavovaní sťažnosti. Sťažnosť proti postupu orgánu obce pri vybavovaní sťažnosti nie je opakovanou sťažnosťou, a to ani vtedy, ak v nej sťažovateľ opakuje skutočnosti z predchádzajúcej sťažnosti.
- (2) Sťažnosť proti vybavovaniu sťažnosti vybavuje starosta obce.
- (3) Sťažnosť proti vybavovaniu sťažnosti starostom obce je v súlade s ustanoveniami osobitného predpisu⁵² príslušný vybaviť, pokiaľ ide o prenesený výkon štátnej správy

⁴⁸ najmä zákon č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov

⁴⁹ §20 odsek 1 zákona o sťažnostiach

⁵⁰ §19 odsek 1 písm.i) zákona o sťažnostiach

⁵¹ §1 odsek 2 písmeno b) zákona o sťažnostiach

⁵² §22 odsek 3 zákona o sťažnostiach



najbližší nadriadený orgán alebo ústredný orgán štátnej správy pre kontrolu vybavovania sťažností - Úrad vlády SR.

- (4) Sťažnosť proti vybaveniu sťažnosti starostom obce je v súlade s ustanoveniami osobitného predpisu⁵³ príslušná vybaviť, pokiaľ ide o výkon samosprávy obce dočasná komisia obecného zastupiteľstva obce.

ČASŤ ŠTVRTÁ SPOLOČNÉ, PRECHODNÉ A ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

Článok 14 Spoločné ustanovenia

- (1) Starosta obce je povinný vytvárať vhodné materiálne, technické a personálne podmienky na správne a včasné prešetrenie a vybavenie sťažnosti.⁵⁴
- (2) Trovy, ktoré vznikli sťažovateľovi, znáša sťažovateľ, trovy, ktoré vznikli obci, znáša obec.⁵⁵
- (3) Každý je povinný o skutočnostiach, ktoré sa dozvedel pri vybavovaní sťažnosti, zachovávať mlčanlivosť. Od tejto povinnosti ho môže písomne oslobodiť ten, v koho záujme má túto povinnosť.⁵⁶
- (4) Osoba príslušná na vybavenie sťažnosti je oprávnená kontrolovať, či sa opatrenia prijaté na odstránenie nedostatkov a príčin ich vzniku riadne plnia.
- (5) Smernica o postupe obce pri vybavovaní sťažností adresovaných obci a orgánom obce je záväzná pre orgány obce: starostu obce a obecné zastupiteľstvo obce ako aj pre orgány obecného zastupiteľstva obce vymedzené ustanoveniami zákona o obecnom zriadení.⁵⁷ Smernica o postupe obce pri vybavovaní sťažností adresovaných obci a orgánom obce je zároveň záväzná pre všetkých zamestnancov obce.
- (6) Smernica o postupe obce pri vybavovaní sťažností adresovaných obci a orgánom obce je záväzná aj pre štatutárnych zástupcov a zamestnancov rozpočtových a príspevkových organizácií zriadených obcou.
- (7) Starosta obce oboznámi všetkých zamestnancov obce s touto Smernicou o postupe obce pri vybavovaní sťažností adresovaných obci a orgánom obce najneskôr v deň jej účinnosti, u nových zamestnancov najneskôr v deň ich nástupu do zamestnania.

⁵³ §22 odsek 3 zákona o sťažnostiach

⁵⁴ §25 odsek 1 zákona o sťažnostiach

⁵⁵ §25 odsek 2 zákona o sťažnostiach

⁵⁶ §25 odsek 3 zákona o sťažnostiach

⁵⁷ §10 odsek 2 zákona o obecnom zriadení



- (8) Starosta obce zabezpečí, aby so Smernicou o postupe obce pri vybavovaní sťažností adresovaných obci a orgánom obce boli oboznámení aj všetci zamestnanci rozpočtových a príspevkových organizácií zriadených obcou.
- (9) Starosta obce priebežne oboznámi zamestnancov obce, štatutárnych zástupcov a zamestnancov rozpočtových a príspevkových organizácií zriadených obcou so zmenami Smernice o postupe obce pri vybavovaní sťažností adresovaných obci a orgánom obce a vedie o tom písomnú evidenciu.
- (10) Starosta obce vykonáva kontrolu dodržiavania ustanovení tejto Smernice o postupe obce pri vybavovaní sťažností adresovaných obci a orgánom obce a vyžaduje jej dôsledné plnenie. Kontrolu vybavovania sťažností vykonáva hlavný kontrolór obce.⁵⁸
- (11) Starosta obce môže ustanovenia tejto Smernice o postupe obce pri vybavovaní sťažností adresovaných obci a orgánom obce upresňovať a konkretizovať vo svojich príkazoch, pokynoch aj v ustanoveniach ďalších vnútorných predpisov.
- (12) Smernica o postupe obce pri vybavovaní sťažností adresovaných obci a orgánom obce je k dispozícii všetkým zamestnancom obce v elektronickej forme na elektronickom úložisku obce a v tlačenej forme u starostu obce.
- (13) Pokiaľ nie sú ustanoveniami tejto Smernice o postupe obce pri vybavovaní sťažností adresovaných obci a orgánom obce podrobnejšie upravené podmienky a postupy vzťahujúce sa na vybavovanie sťažností, zodpovedné osoby a príslušné orgány obce postupujú v súlade s ustanoveniami príslušných osobitných predpisov.⁵⁹

Článok 15 Prechodné ustanovenia

Postup pri vybavovaní sťažností začatý v súlade s ustanoveniami vnútorného predpisu účinného pred nadobudnutím účinnosti tejto Smernice o postupe obce pri vybavovaní sťažností adresovaných obci a orgánom obce (predchádzajúci vnútorný predpis) budú dokončené v súlade s ustanoveniami predchádzajúceho vnútorného predpisu za súčasného splnenia podmienky súladu s aktuálnou legislatívou, s výnimkou, ak je účelné a technicky, organizačne, administratívne, účtovne a personálne možné v nich pokračovať už v súlade s touto Smernicou o postupe obce pri vybavovaní sťažností adresovaných obci a orgánom obce, alebo ak o tom rozhodne starosta obce.

⁵⁸ §18d odsek 1 zákona o obecnom zriadení, §23 odsek 1 zákona o sťažnostiach

⁵⁹ najmä zákon o sťažnostiach



Článok 16
Záverečné ustanovenia

- (1) Smernica o postupe obce pri vybavovaní sťažností adresovaných obci a orgánom obce je základnou normou obce o postupe pri vybavovaní sťažností fyzických osôb alebo právnických osôb voči obci, jej orgánom a zamestnancom,⁶⁰ aj o príslušnosti orgánov obce na vybavovanie sťažností v podmienkach obce.
- (2) Smernicu o postupe obce pri vybavovaní sťažností adresovaných obci a orgánom obce vypracúva starosta obce a schvaľuje obecné zastupiteľstvo obce prijatím uznesenia nadpolovičnou väčšinou hlasov prítomných poslancov obecného zastupiteľstva obce. Zmeny, dodatky aj zrušenie ustanovení Smernice o postupe obce pri vybavovaní sťažností adresovaných obci a orgánom obce schvaľuje obecné zastupiteľstvo obce prijatím uznesenia nadpolovičnou väčšinou hlasov prítomných poslancov obecného zastupiteľstva obce.
- (3) Smernicu o postupe obce pri vybavovaní sťažností adresovaných obci a orgánom obce schválilo Obecné zastupiteľstvo obce Kluknava dňa 10.12.2020 prijatím uznesenia č. 202-10/12-2020.
- (4) Nadobudnutím účinnosti tejto Smernice o postupe obce pri vybavovaní sťažností adresovaných obci a orgánom obce stráca účinnosť Smernica starostu obce schválená dňa 9. 9. 2011.
- (5) Smernica o postupe obce pri vybavovaní sťažností adresovaných obci a orgánom obce nadobúda účinnosť dňa 10.12.2020.

Ing. Štefan Kováč
starosta obce

Počet príloh: 8

ZOZNAM PRÍLOH

Číslo prílohy	Názov prílohy	Počet strán
1.	Postúpenie sťažnosti inému orgánu verejnej správy	1
2.	Výzva sťažovateľovi na doplnenie sťažnosti	1
3.	Výzva sťažovateľovi na spoluprácu	1
4.	Záznam o odložení sťažnosti	1
5.	Upovedomenie sťažovateľa o odložení sťažnosti	1
6.	Oznámenie o predĺžení lehoty na vybavenie sťažnosti	1
7.	Zápisnica o prešetrení sťažnosti	2
8.	Oznámenie výsledku prešetrenia sťažnosti sťažovateľovi	1

⁶⁰ §1 odsek 2 písmeno a) zákona o sťažnostiach



Obec KLUKNAVA

**SMERNICA O POSTUPE OBCE PRI VYBAVOVANÍ SŤAŽNOSTÍ ADRESOVANÝCH OBČI
A ORGÁNOM OBCE**

Príloha 1 vnútorného predpisu č. 2/2020

(Hlavičkový papier s identifikáciou obce)

POSTÚPENIE SŤAŽNOSTI

(v prípadoch v súlade s ustanoveniami §4 odseky 4 a 5 a §9 zákona o sťažnostiach)

VZOR

Príslušný orgán

Adresa príslušného orgánu

Sťažnosť č. Vybavuje/Linka Obec _____ Dátum

VEC:

POSTÚPENIE SŤAŽNOSTI

Dňa _____ bola Obci _____ doručená sťažnosť
_____ *(uviesť identifikáciu 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 ustanoveniami zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov. O našom postupe informujeme sťažovateľa kópiou tohto listu.

S pozdravom

Meno, Priezvisko
starosta obce

1 x príloha: Sťažnosť

Na vedomie

(sťažovateľ: Meno, Priezvisko, adresa)



Obec KLUKNAVA

**SMERNICA O POSTUPE OBCE PRI VYBAVOVANÍ SŤAŽNOSTÍ ADRESOVANÝCH OBCE
A ORGÁNOM OBCE**

Príloha 2 vnútorného predpisu č. 2/2020

(Hlavičkový papier s identifikáciou obce)

VÝZVA SŤAŽOVATEĽOVI NA DOPLNENIE SŤAŽNOSTI

(ustanovenie §6 odsek 2 zákona o sťažnostiach)

VZOR

Meno, priezvisko sťažovateľa

Adresa sťažovateľa

Sťažnosť č. Vybavuje/Linka Obec _____ Dátum

VEC:

VÝZVA NA DOPLNENIE SŤAŽNOSTI

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

Nakoľko z Vašej sťažnosti nie je jednoznačne zrejmé, _____ *

vyzývame Vás,

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 odsek 2 zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach odložená.

Meno, Priezvisko
starosta obce

** Uveďte jeden zo zákonných dôvodov:
proti komu smeruje
alebo na aké nedostatky poukazuje
alebo čoho sa ako sťažovateľ domáhate
alebo nie je čitateľná a zrozumiteľná
alebo chýbajú informácie na jej prešetrenie*



Obec KLUKNAVA

**SMERNICA O POSTUPE OBCE PRI VYBAVOVANÍ SŤAŽNOSTÍ ADRESOVANÝCH OBČI
A ORGÁNOM OBCE**

Príloha 3 vnútorného predpisu č. 2/2020

(Hlavičkový papier s identifikáciou obce)

VÝZVA SŤAŽOVATEĽOVI NA SPOLUPRÁCU

(ustanovenie §16 zákona o sťažnostiach)

VZOR

Meno, priezvisko sťažovateľa

Adresa sťažovateľa

Sťažnosť č. Vybavuje/Linka Obec _____ Dátum

VEC:

VÝZVA NA SPOLUPRÁCU

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

V záujme komplexného, kvalifikovaného a objektívneho prešetrenia Vašej sťažnosti Vás v súlade s ustanoveniami §16 zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov

vyzývame,

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. i) zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach odložená.

Meno, Priezvisko
starosta obce



(Hlavičkový papier s identifikáciou obce)

ZÁZNAM O ODLOŽENÍ SŤAŽNOSTI

(ustanovenie §6 zákona o sťažnostiach)

VZOR

Sťažnosť č. _____

Obec _____, _____ *(príslušnosť podľa Smernice)*
v súlade s ustanovením §6 odsek 1 písmená a) až j)* zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov

odkladá sťažnosť

proti _____ sťažovateľa _____
_____ vo veci _____
z dôvodu, že predmetná sťažnosť _____
*(uviesť zákonné dôvody podľa ustanovení § 6 odsek 1 písm. a) až j)** zákona o sťažnostiach)*

Dňa _____

Zapísal:

(meno, priezvisko, podpis)

* *uviesť príslušné písmeno podľa § 6 odsek 1 zákona o sťažnostiach*

** *uviesť text príslušného písmena podľa § 6 odsek 1 zákona o sťažnostiach*



(Hlavičkový papier s identifikáciou obce)

UPOVEDOMENIE O ODLOŽENÍ SŤAŽNOSTI

(ustanovenie §6 zákona o sťažnostiach)

(lehota 60 pracovných dní na vybavenie, odloženie podľa ustanovenia §13 zákona o sťažnostiach)

VZOR

Meno, priezvisko sťažovateľa

Adresa sťažovateľa

Sťažnosť č. Vybavuje/Linka Obec _____ Dátum

VEC

UPOVEDOMENIE O ODLOŽENÍ SŤAŽNOSTI

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

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

Z uvedeného dôvodu obec Vašu sťažnosť odkladá v súlade s ustanoveniami §6 odsek 1 písmená b), c), d), f), g) (*uviesť len príslušné písmeno vzťahujúce sa na uvedený dôvod, vyššie uvedený text*) zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov.

Meno, Priezvisko
starosta obce

* Uviesť jeden z nasledujúcich textov:

- 1) vo veci, ktorá je predmetom sťažnosti, konal alebo koná súd, prokuratúra, iný orgán činný v trestnom konaní alebo koná iný orgán verejnej správy - § 6 odsek 1 písm. b)
- 2) sťažnosť sa týka inej osoby, než ktorá ju podala, a nie je priložené splnomocnenie podľa § 5ods.9 - § 6 odsek 1 písm. c)
- 3) od udalosti, ktorej sa predmet sťažnosti týka, uplynulo v deň jej doručenia viac ako päť rokov - § 6 odsek 1 písm. d)
- 4) ide o sťažnosť proti vybavovaniu sťažnosti podľa § 22ods.3 - § 6 odsek 1 písm. f)
- 5) ide o ďalšiu sťažnosť proti vybavovaniu sťažnosti podľa § 22ods.5 - § 6 odsek 1 písm. g)



Obec KLUKNAVA

**SMERNICA O POSTUPE OBCE PRI VYBAVOVANÍ SŤAŽNOSTÍ ADRESOVANÝCH OBČI
A ORGÁNOM OBCE**

Príloha 6 vnútorného predpisu č. 2/2020

(Hlavičkový papier s identifikáciou obce)

OZNÁMENIE O PREDLŽENÍ LEHOTY NA VYBAVENIE SŤAŽNOSTI

(ustanovenie §13 zákona o sťažnostiach)

VZOR

Meno, priezvisko sťažovateľa

Adresa sťažovateľa

Sťažnosť č. Vybavuje/Linka Obec _____ Dátum

VEC

OZNÁMENIE O PREDLŽENÍ LEHOTY NA VYBAVENIE SŤAŽNOSTI

Dňa _____ bola Obci _____ doručená Vaša
sťažnosť, ktorou sa domáhate / poukazujete na _____

(opísať predmet sťažnosti)

Sťažnosť je na prešetrenie náročná z dôvodu podrobného a precízneho zisťovania
skutkového stavu a vypočítania väčšieho množstva osôb *(alebo uviesť iný dôvod)*, preto v súlade s
ustanoveniami §13 zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov

lehotu na prešetrenie sťažnosti predlžujem o 30 pracovných dní

Obec oznámi predĺženie lehoty sťažovateľovi bezodkladne, písomne, pred jej uplynutím.

Meno, Priezvisko
starosta obce



(Hlavičkový papier s identifikáciou obce)

ZÁPISNICA O PREŠETRENÍ SŤAŽNOSTI

*(náležitosti v súlade s ustanovením §19 zákona o sťažnostiach)
(zápisnicu vyhotovuje orgán, osoba, ktorá sťažnosť prešetrovala)*

VZOR

Predmet sťažnosti: _____

Subjekt, v ktorom sa sťažnosť prešetrovala: _____

Osoba (orgán obce), ktorá sťažnosť prešetrovala: _____

Obdobie prešetrovania sťažnosti: _____

Preukázané zistenia:

Dátum vyhotovenia zápisnice: _____

Mená, priezviská a podpisy zamestnancov, ktorí sťažnosť prešetrili:

Meno, priezvisko a podpis vedúceho orgánu obce, v ktorom sa sťažnosť prešetrovala, alebo ním splnomocneného zamestnanca:

Povinnosti uložené vedúcemu orgánu obce, v ktorom sa sťažnosť prešetrovala, alebo ním splnomocnenému zamestnancovi:

1. *určiť osobu zodpovednú za zistené nedostatky do _____ (lehota)*
2. *prijat' opatrenia na odstránenie zistených nedostatkov a príčin ich vzniku do _____ (lehota)*
3. *predložiť prijaté opatrenia osobe / orgánu obce prešetrojúcejmu sťažnosť do _____ (lehota)*
4. *predložiť orgánu prešetrojúcejmu sťažnosť správu o splnení opatrení a uplatnení právnej zodpovednosti do _____ (lehota)*

(Povinnosti a primerané lehoty na ich vybavenie určí osoba/orgán obce, ktorý sťažnosť prešetroval; povinnosti môžu byť aj ďalšie, podľa povahy sťažnosti)

Potvrdzujeme odovzdanie dokladov:

Potvrdzujeme prevzatie dokladov:



Sťažovateľ bol oboznámený s opatreniami:

V prípade, ak sa vedúci orgánu obce, v ktorom sa sťažnosť prešetrovala, alebo ním splnomocnený zástupca odmietne oboznámiť so zápisnicou, splniť uložené povinnosti alebo ak zápisnicu odmietne podpísať, orgán obce, alebo osoba, ktorá sťažnosť prešetrovala uvedie tieto skutočnosti v zápisnici.

Prílohy:



Obec KLUKNAVA

**SMERNICA O POSTUPE OBCE PRI VYBAVOVANÍ SŤAŽNOSTÍ ADRESOVANÝCH OBČI
A ORGÁNOM OBCE**

Príloha 8 vnútorného predpisu č. 2/2020

(Hlavičkový papier s identifikáciou obce)

OZNÁMENIE VÝSLEDKU PREŠETRENIA SŤAŽNOSTI

(ustanovenie §20 zákona o sťažnostiach)

VZOR

Meno, priezvisko sťažovateľa

Adresa sťažovateľa

Sťažnosť č. Vybavuje/Linka Obec _____ Dátum

VEC

OZNÁMENIE VÝSLEDKU PREŠETRENIA SŤAŽNOSTI

Dňa _____ bola Obci _____ doručená Vaša sťažnosť, ktorou sa domáhate / poukazujete na _____

(opísať predmet sťažnosti)

Šetrením sťažnosti bolo zistené, že Vaša sťažnosť je *neopodstatnená / opodstatnená** a v záujme nápravy boli zamestnancovi obce (*objektu sťažnosti – presne uviesť meno, oddelenie*)

uložené opatrenia na odstránenie nedostatkov:

(uviesť presne podľa zápisnice)

V prípade, že je sťažnosť neopodstatnená, uviesť dôvody.

Meno, Priezvisko
starosta obce

* uviesť len jedno