



Obec Nová Ľubovňa

Smernica o vybavovaní sťažností v podmienkach obce Nová Ľubovňa

Dátum účinnosti: 1.2.2024

Článok 1

Úvodne ustanovenia

1. Táto smernica o vybavovaní sťažnosti v podmienkach obce Nová Ľubovňa (ďalej len „smernica“) upravuje v súlade so zákonom č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o sťažnostiach“) postup pri podávaní, vybavovaní a kontrole vybavovania sťažností fyzických osôb alebo právnických osôb doručených obci Nová Ľubovňa, ako orgánu verejnej správy.
2. Táto smernica nadväzuje na Organizačný poriadok obce Nová Ľubovňa.
3. Pri vybavovaní sťažností sú zamestnanci obce povinní postupovať podľa tejto smernice a v súlade so zákonom o sťažnostiach.

Článok 2

Vymedzenie pojmov

1. Vybavovanie sťažnosti je prijímanie, evidencia, prešetrovanie a vybavenie sťažnosti.
2. Vybavením sťažnosti je vrátenie sťažnosti, odloženie sťažnosti, oznámenie výsledku prešetrovania sťažnosti alebo oznámenie výsledku prekontrolovania správnosti vybavenia predchádzajúcej sťažnosti.
3. Sťažnosť je podanie, ktorým sa fyzická osoba alebo právnická osoba (ďalej len „sťažovateľ“):
 - a) domáha ochrany svojich práv alebo právom chránených záujmov, o ktorých sa domnieva, že boli porušené činnosťou alebo nečinnosťou obce
 - b) poukazuje na konkrétne nedostatky, ktorých odstránenie je v pôsobnosti obce.
4. Opakovaná sťažnosť je sťažnosť toho istého sťažovateľa, v tej istej veci, ak v nej neuvádza nové skutočnosti.
5. Ďalšia opakovaná sťažnosť je sťažnosť toho istého sťažovateľa podaná po opakovanej sťažnosti v tej istej veci, ak v nej sťažovateľ neuvádza nové skutočnosti.
6. Sťažnosť proti vybavovaniu sťažnosti, v ktorej sťažovateľ vyjadruje nesúhlas s vybavovaním svojej predchádzajúcej sťažnosti je novou sťažnosťou.

Článok 3

Náležitosti sťažnosti a ich evidovanie

1. Každá sťažnosť musí obsahovať náležitosti určené zákonom o sťažnostiach.
2. Sťažnosť musí byť písomná a možno ju podať v listinnej podobe alebo v elektronickej podobe v súlade so zákonom o sťažnostiach.
3. Každá sťažnosť sa po doručení obci zaeviduje do podateľne obce. Zamestnanec obce, ktorý sťažnosť zaevidoval, je povinný ju bezodkladne, najneskôr však v nasledujúci pracovný deň odovzdať starostovi obce, ktorý poverí osobu na jej vybavenie (ďalej „osoba poverená vybavením sťažností“).
4. Ak sa sťažovateľ dostaví na obec osobne podať sťažnosť, ktorú nemá vyhotovenú písomne podľa odseku 2, obec sťažovateľa prijme a umožní mu, aby si sťažnosť v písomnej podobe vyhotovil. Ak sa na obec dostaví osoba, ktorej zdravotný stav bráni, aby si sťažnosť v písomnej podobe vyhotovila

sama, za túto osobu ju vyhotoví zamestnanec obce, ktorý sťažnosť takto prijal (príloha č.4 „Záznam o podaní sťažnosti“). Následne ju bezodkladne odovzdá na zaevidovanie do podateľne obce. Zamestnanec podateľne následne postupuje ako pri inej sťažnosti, ktorá bola prijatá priamo do podateľne. Povinnosť sťažovateľa uviesť náležitosti sťažnosti podľa odseku 1 tým nie je dotknutá.

5. Zamestnanci obce sú povinní prijímať sťažnosti od sťažovateľov podané písomne v listinnej alebo elektronickej podobe, a to bez ohľadu na to, či je názov podania „sťažnosť“.
6. Podateľňa eviduje všetky podania fyzických osôb alebo právnických osôb, ktoré sú označené ako sťažnosť alebo z obsahu ktorých je zrejmé, že sú sťažnosťou v zmysle zákona o sťažnostiach, aj keď takto nie sú označené.
7. Sťažnosť adresovaná zamestnancovi obce alebo starostovi obce je sťažnosťou podanou danej obci.

Článok 4 **Centrálne evidencie sťažností**

1. Centrálne evidencie sťažností obce je vedená povereným zamestnancom obce, ktorého poveril výkonom tejto činnosti starosta obce, ktorému zodpovedá aj za svoju činnosť. Evidencia sa vedie oddelene od ostatných písomností, pričom musí obsahovať údaje uvedené v zákone o sťažnostiach.
2. Zamestnanec obce, ktorému bola pridelená sťažnosť na vybavenie, ju bezodkladne predloží na zaevidovanie do centrálnej evidencie sťažností.
3. Sťažnosti sa zapisujú do centrálnej evidencie sťažností v poradí, v akom boli obci doručené.
4. Do centrálnej evidencie sťažností sa zapisujú podania, ktoré spĺňajú pojmové znaky sťažnosti podľa zákona o sťažnostiach. Do centrálnej evidencie sťažností sa zapisujú aj sťažnosti, ktoré boli prijaté a následne postúpené na vybavenie inému príslušnému orgánu verejnej správy ako aj sťažnosti, u ktorých vznikol dôvod na ich odloženie podľa zákona o sťažnostiach.
5. Opakovaná sťažnosť a ďalšia opakovaná sťažnosť sa eviduje v roku, v ktorom bola doručená. V poznámke sa uvedie číslo sťažnosti, s ktorou súvisí.

Článok 5 **Príslušnosť na vybavenie sťažnosti**

1. Prijaté sťažnosti prideliť na vybavenie starosta obce, pričom pri jej vybavení sa primerane použijú ustanovenia zákona o sťažnostiach.
2. Sťažnosť nesmie vybavovať osoba, proti ktorej sťažnosť smeruje, ani osoba, ktorá je podriadená tejto osobe, z vybavovania sťažnosti je vylúčená aj osoba, o ktorej nezaujatosti možno mať pochybnosti vo vzťahu k sťažovateľovi alebo k predmetu sťažnosti.
3. Na vybavenie sťažnosti podanej proti zamestnancovi obce je príslušný na vybavenie starosta obce.
4. Na vybavenie sťažnosti podanej proti štatutárnemu orgánu organizácie zriadenej obcou je príslušný na vybavenie hlavný kontrolór obce.

5. Na vybavenie sťažnosti podanej proti starostovi obce v súvislosti s činnosťou obce pri výkone štátnej správy je príslušný najbližší orgán štátnej správy, ktorému zákon zveril kontrolnú pôsobnosť podľa osobitného predpisu.
6. Na vybavenie sťažnosti podanej proti starostovi obce, zástupcovi starostu obce, hlavnému kontrolórovi alebo poslancovi obecného zastupiteľstva a činnosti obecného zastupiteľstva pri výkone samosprávnej pôsobnosti, je príslušná Komisia na vybavovanie sťažnosti zriadená Obecným zastupiteľstvom obce. O prijatí takejto sťažnosti informuje starosta obce obecné zastupiteľstvo na jeho najbližšom zasadnutí.
7. Na vybavenie sťažností občanov a zákonných zástupcov detí a žiakov škôl a školských zariadení v zriaďovateľskej pôsobnosti obce je príslušný na vybavenie starosta obce.
Uvedené sa nevzťahuje na sťažnosti:
 - a) vo veciach pedagogického riadenia,
 - b) vo veciach úrovne výchovy a vzdelávania a materiálno-technických podmienok vrátane praktického vyučovania v školách a školských zariadeniach, na pracoviskách praktického vyučovania,
 - c) vo veciach úrovne činností v špeciálnych výchovných zariadeniach a školských zariadeniach výchovného poradenstva a prevencie.Pri uvedených sťažnostiach je na vybavenie príslušná štátna školská inšpekcia.
8. Spor o príslušnosť na vybavenie sťažnosti medzi orgánmi verejnej správy rozhoduje ich najbližší spoločný nadriadený orgán. Ak takýto orgán nie je, príslušný na rozhodnutie v oblasti štátnej správy je ústredný orgán štátnej správy pre kontrolu vybavovania sťažností, t.j. Úrad vlády Slovenskej republiky.

Článok 6

Lehoty na vybavenie sťažností

1. Obec je povinná vybaviť sťažnosť do 60 pracovných dní.
2. Ak je sťažnosť náročná na prešetrenie, môže starosta obce podľa predchádzajúceho odseku predĺžiť pred jej uplynutím o 30 pracovných dní. Predĺženie lehoty obec oznámi sťažovateľovi bezodkladne, písomne, s uvedením dôvodu, prečo je predĺženie lehoty nevyhnutné.
3. Ustanovenia predchádzajúcich dvoch odsekov sa vzťahujú rovnako aj na vybavenie opakovanej sťažnosti a sťažnosti proti vybaveniu sťažnosti.

Článok 7

Prešetrovanie sťažností

1. Osoba poverená vybavením sťažnosti prešetrí iba tie časti sťažnosti, na ktorých vybavenie je príslušná, ostatné časti postúpi v lehote určenej zákonom o sťažnostiach orgánu verejnej správy príslušnému na ich vybavenie“ (príloha č. 1 „Postúpenie sťažnosti“) a zároveň o tom upovedomí sťažovateľa. Časti, ktoré nie sú sťažnosťou obec neprešetruje, o čom sťažovateľ a upovedomí v oznámení výsledku prešetrovania sťažnosti s uvedením dôvodov ich neprešetrovania (príloha č. 2 „Oznámenie o výsledku prešetrovania sťažnosti“).
2. 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, osoba poverená vybavením sťažnosti to uvedie v zápisnici o prešetrení sťažnosti a oznámi to sťažovateľovi.

3. Ak sťažnosť neobsahuje náležitosti ustanovené v zákone o sťažnostiach, sťažnosť sa v zmysle zákona o sťažnostiach odloží.
4. V prípade utajenia totožnosti sťažovateľa sa postupuje podľa ustanovení zákona o sťažnostiach.
5. Pri prešetrovaní sťažnosti sa primerane použijú ustanovenia zákona o sťažnostiach a tejto smernice.
6. Osoba poverená vybavením sťažnosti zisťuje skutočný stav veci, jeho súlad alebo rozpor so všeobecne záväznými predpismi, pričom využíva zisťovanie z písomných dokladov, obhliadky, osobné zisťovanie, vypočutie dotknutých osôb a pod. za účelom objektívneho zistenia skutočností v danej veci.
7. Po prešetrení sťažnosti vyhotoví osoba poverená vybavením sťažnosti zápisnicu, ktorá musí obsahovať náležitosti uvedené v zákone o sťažnostiach (príloha č. 3 „Zápisnica o prešetrení sťažnosti“).
8. Ak sa zamestnanec, resp. zamestnanci, o ktorých sa sťažnosť prešetrovala, odmietnu oboznámiť so zápisnicou o prešetrení sťažnosti, odmietnu splniť povinnosti uvedené v zápisnici o prešetrení sťažnosti a vyplývajúce z prešetrenia sťažnosti alebo ak odmietnu zápisnicu o prešetrení sťažnosti podpísať, zamestnanec, ktorý sťažnosť prešetroval, uvedie tieto skutočnosti v zápisnici o prešetrení sťažnosti.
9. Sťažnosť je prešetrená prerokovaním zápisnice o prešetrení sťažnosti. Ak ju nemožno prerokovať, sťažnosť je prešetrená dorúčením jedného vyhotovenia zápisnice o prešetrení sťažnosti orgánu verejnej správy, v ktorom bola sťažnosť prešetrovaná.

Článok 8

Vybavenie sťažností

1. Sťažnosť je vybavená odoslaním písomného oznámenia výsledku jej prešetrenia sťažovateľovi (príloha č. 2 „Oznámenie o výsledku prešetrenia sťažnosti“).
2. Oznámenie musí obsahovať odôvodnenie výsledku prešetrenia sťažnosti, ktoré vychádza zo zápisnice o prešetrení sťažnosti.
3. V oznámení osoba poverená vybavením sťažnosti uvedie, či sťažnosť je opodstatnená alebo neopodstatnená. Ak má sťažnosť viacero častí, oznámenie výsledku prešetrenia sťažnosti obsahuje výsledok prešetrenia každej z nich. Sťažnosť zložená z viacerých častí je vyhodnotená ako opodstatnená, ak aspoň jedna z jej častí je opodstatnená.
4. Ak je sťažnosť opodstatnená, v oznámení sa uvedie, že boli obci v zmysle zákona o sťažnostiach uložené povinnosti.
5. Osoba príslušná na vybavenie sťažnosti je povinná zaslať zamestnancovi obce, ktorý je povinný viesť centrálnu evidenciu sťažností kópiu zápisnice o prešetrení sťažnosti a kópiu písomného oznámenia o výsledku prešetrenia sťažnosti.

Článok 9

Opakovaná sťažnosť a ďalšia opakovaná sťažnosť

1. Pri vybavovaní opakovanej sťažnosti sa primerane použijú ustanovenia zákona o sťažnostiach a tejto smernice. Obec takúto sťažnosť je povinná vybaviť v lehote stanovenej zákonom o sťažnostiach.
2. Osobu poverí na vybavenie opakovanej sťažnosti starosta obce. Opakovanú sťažnosť nesmie vybavovať tá istá osoba, ktorá vybavila predchádzajúcu sťažnosť.
3. V prípade opakovanej sťažnosti osoba poverená vybavením opakovanej sťažnosti prekontroluje správnosť vybavenia predchádzajúcej sťažnosti, o čom vyhotoví záznam. Pri vyhotovení záznamu postupuje primerane podľa ustanovení zákona o sťažnostiach, týkajúcich sa zápisnice o prešetrení sťažnosti. Ak bola predchádzajúca sťažnosť vybavená správne, t. j. v súlade so zákonom o sťažnostiach, obec túto skutočnosť oznámi sťažovateľovi s odôvodnením a poučením, že ďalšie opakované sťažnosti odloží.
4. Ak sa prekontrolovaním vybavenia predchádzajúcej sťažnosti zistí, že nebola vybavená správne, opakovanú sťažnosť v zmysle zákona o sťažnostiach prešetrí ju a vybaví v rovnakej lehote ako bežnú sťažnosť.
5. Ďalšiu opakovanú sťažnosť, ak v nej sťažovateľ neuvádza nové skutočnosti, obec opätovne nekontroluje jej správnosť, ale takúto sťažnosť podľa zákona o sťažnostiach odloží, o čom sťažovateľa neupovedomí.
6. Sťažnosť iného sťažovateľa v tej istej veci, ktorú obec už vybavilo sa neprešetruje. Výsledok jej prešetrenia sa oznámi sťažovateľovi.
7. Sťažnosť, v ktorej sťažovateľ vyjadril nesúhlas s vybavovaním alebo odložením svojej predchádzajúcej sťažnosti je novou, nie opakovanou, sťažnosťou proti postupu obce pri vybavovaní sťažnosti alebo odložení sťažnosti. Pri vybavovaní takejto sťažnosti sa postupuje podľa ustanovení zákona o sťažnostiach a obec je ju povinná vybaviť v zákone určenej lehote.

Článok 10

Kontrola vybavovania sťažností

Kontrolu vybavovania sťažností a tiež kontrolu plnenia opatrení prijatých na odstránenie zistených nedostatkov je oprávnený vykonať hlavný kontrolór obce.

Článok 11

Spoločné a záverečné ustanovenia, účinnosť

1. 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.
2. Súčasťou tejto smernice sú nasledovné prílohy:
 - a) Príloha č. 1: Postúpenie sťažnosti
 - b) Príloha č. 2: Oznámenie o výsledku prešetrenia sťažnosti
 - c) Príloha č. 3: Zápisnica o prešetrení sťažnosti
 - d) Príloha č. 4: Záznam o podaní sťažnosti
 - e) Príloha č. 5: Výzva na poskytnutie spolupráce
 - f) Príloha č. 6: Určenie novej lehoty na spoluprácu
 - g) Príloha č. 7: Upovedomenie o odložení sťažnosti
 - h) Príloha č. 8: Záznam o odložení sťažnosti

3. Táto smernica je určená pre všetkých zamestnancov obce Nová Ľubovňa a odo dňa nadobudnutia účinnosti je tiež pre všetkých zamestnancov záväzná.
4. Smernica je k dispozícii na hospodársko - správnom úseku u zamestnanca obce, ktorý vedie centrálnu evidenciu sťažností obce.
5. Táto smernica nadobúda účinnosť 1.2.2024. Týmto sa zároveň rušia všetky smernice o vybavovaní sťažnosti v podmienkach obce Nová Ľubovňa, ktoré boli do 1.2.2024 prijaté.

V Novej Ľubovni, dňa 1.2.2024

.....
Ing. Júlia Boďová
starostka obce