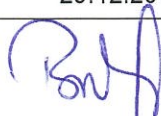
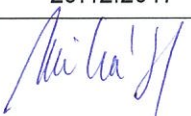




OBEC JESENSKÉ
Sobotská č. 10, 980 02 Jesenské

Smernica č. 4/2017
na zabezpečenie postupu vybavovania sťažností a petícií

	Vypracoval	Schválil
Meno a priezvisko	Tibor Borbás	Mgr. Gabriel Mihályi
Funkcia	Prednosta OcÚ	Starosta obce
Smernica je určená pre	Všetkých zamestnancov obce Jesenské	
Dátum	29.12.2017	29.12.2017
Podpis		

OBSAH SMERNICE

1. Úvodné ustanovenie
2. Definícia pojmov
3. Prijímanie a evidencia sťažností
4. Prešetrovanie a vybavovanie sťažností
5. Lehota na vybavenie sťažností
6. Kontrola vybavovania sťažností
7. Vybavovanie a prešetrovanie petícií
8. Záverečné ustanovenia

Táto smernica, ktorú vydáva Obec Jesenské (ďalej len „obec“) v súlade so zákonom NR SR č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach a zákonom NR SR č. 85/1990 Zb. o petičnom práve v znení neskorších zmien a doplnkov upravuje postup pri podávaní, prijímaní, evidovaní, vybavovaní a kontrole vybavovania sťažností a petícií.

Článok 1

DEFINÍCIA POJMOV

1. **Sťažnosť** je podanie fyzickej alebo právnickej osoby, ktorým sa sťažovateľ:
 - a) domáha ochrany svojich práv alebo právom chránených záujmov, o ktorých sa domnieva, že boli porušené činnosťou alebo nečinnosťou orgánu verejnej správy,
 - b) poukazuje na konkrétne nedostatky, najmä na porušenie právnych predpisov, ktorých odstránenie je v pôsobnosti orgánu verejnej správy.
2. **Sťažnosťou 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 orgánu verejnej správy, ktorých odstránenie alebo vybavenie je upravené iným právnym predpisom (napr. Obč. súdny poriadok, Trestný poriadok),
 - c) je sťažnosťou podľa osobitného predpisu alebo,
 - d) smeruje proti rozhodnutiu orgánu verejnej správy vydanému v konaní podľa iného právneho predpisu (napr. správny poriadok),
 - e) je podaním orgánu verejnej správy, v ktorom upozorňuje na nedostatky v činnosti iného orgánu verejnej správy,
 - f) je podaním osoby poverenej súdom na výkon verejnej moci.

Obec, podanie označené ako sťažnosť vráti tomu, kto ho podal, bezodkladne po tom, čo zistí, že nie je sťažnosťou podľa článku 1 ods. 2 písm. a), b) a d) až f), najneskôr do 30 pracovných dní od jeho doručenia, s uvedením dôvodu. Podanie podľa článku 1 ods. 2 písm. c) postúpi obec tomu, kto je na jeho vybavenie príslušný a oznámi to tomu, kto ho podal najneskôr do 10 pracovných dní od doručenia.

Podanie podľa článku 1 ods.2 písm. d), z ktorého je zrejmé, že smeruje proti rozhodnutiu, ktoré nie je právoplatné, obec do 5 pracovných dní od jeho doručenia postúpi orgánu, ktorý napadnuté rozhodnutie vydal a súčasne to oznámi tomu, kto ho podal.
3. **Sťažovateľ** je fyzická osoba alebo právnická osoba, ktorá podala sťažnosť.
4. **Petíciou je podanie** ktorým sa fyzické a právnické osoby obracajú na obec vo veciach verejného alebo iného spoločného záujmu so žiadosťami, návrhmi a sťažnosťami.

Článok 2

SŤAŽNOSTI

PRIJÍMANIE A EVIDENCIA SŤAŽNOSTÍ

1. Podľa ustanovenia § 11 ods. 1 zákona č. 9/2010 Z.z. o sťažnostiach je na vybavenie sťažností príslušná obec, do ktorej pôsobnosti patrí činnosť, o ktorej sa sťažovateľ domnieva, že ňou boli porušené jeho práva alebo právom chránené záujmy.
2. Na obci sťažnosti a petície prijíma poverený zamestnanec podateľne osobne alebo mailom obec@jesenske.sk. O ústne podanej sťažnosti, ktorú nemožno vybaviť ihneď pri jej podaní, sa vyhotoví **Záznam o podaní ústnej sťažnosti** podľa vzoru, ktorý je prílohou č. 1 tejto smernice. Sťažovateľovi sa záznam predloží na prečítanie a podpis a ak požiada, vydá sa mu rovnopis záznamu. Sťažnosť podaná obci elektronickou poštou, bez zaručeného elektronického podpisu, sa považuje za písomnú iba vtedy, ak ju sťažovateľ do 5 pracovných dní od jej podania písomne potvrdí podpisom, inak sa odloží. Sťažnosti podávané poštou sa posielajú na adresu obce: **Obec Jesenské, Sobotská 10, 980 02 Jesenské**.
3. Centrálnu evidenciu sťažností za obec vedie zamestnanec poverený starostom obce. Spisová dokumentácia jednotlivých sťažností sa vedie oddelene od evidencie ostatných písomností tak, aby poskytovala údaje potrebné na kontrolu vybavovania sťažností. Opakovaná sťažnosť a ďalšia opakovaná sťažnosť sa eviduje v roku, v ktorom bola doručená. V poznámke sa uvedie číslo sťažností, s ktorou súvisí.
4. Evidencia musí obsahovať tieto údaje:
 - poradové číslo
 - dátum doručenia a dátum zapísania sťažnosti, opakovanej sťažnosti a ďalšej opakovanej sťažnosti,
 - meno, priezvisko, adresu trvalého alebo prechodného pobytu sťažovateľa, u právnickej osoby názov a sídlo, meno a priezvisko osoby oprávnenej za ňu konať,
 - predmet sťažnosti,
 - dátum pridelenia sťažnosti na prešetrenie a komu bola pridelená,
 - výsledok prešetrenia (opodstatnená alebo neopodstatnená)
 - prijaté opatrenia a termíny ich splnenia
 - dátum vybavenia sťažnosti, opakovanej sťažnosti alebo odloženia ďalšej opakovanej sťažnosti,
 - výsledok prekontrolovania predchádzajúcej sťažnosti alebo prešetrenia opakovanej sťažnosti,
 - dátum postúpenia sťažnosti orgánu príslušnému na jej vybavenie,
 - dôvody, pre ktoré obec sťažnosť odložila,
 - poznámku.
5. Obec je povinná sťažnosť prijať. Prijatú sťažnosť, na ktorej vybavenie nie je príslušná, postúpi najneskôr do 10 pracovných dní od doručenia orgánu verejnej správy príslušnému na jej vybavenie a zároveň upovedomí o tom sťažovateľa.
6. Ak sťažnosť nemá požadované náležitosti, nie je zrozumiteľná, alebo ak chýbajú informácie potrebné na jej prešetrenie, obec písomne vyzve sťažovateľa aby sťažnosť v lehote 10 pracovných dní od doručenia písomnej výzvy doplnil, inak sťažnosť odloží.
7. V prípade opakovaných sťažností v tej istej veci sa postupuje tak, že poverený zamestnanec prekontroluje správnosť vybavenia predchádzajúcej sťažnosti, o čom vyhotoví záznam. Ak bola predchádzajúca sťažnosť vybavená správne, obec oznámi sťažovateľovi túto skutočnosť s odôvodnením a poučením, že ďalšie opakované sťažnosti odloží. Ak sa prekontrolovaním vybavenia predchádzajúcej sťažnosti zistí, že nebola vybavená správne, opakovanú sťažnosť obec prešetří a vybaví.

8. Ak sťažovateľ požiadal, aby sa jeho totožnosť utajila, alebo ak je jej utajenie v záujme náležitého vybavenia sťažnosti, pri prešetrovaní sťažnosti sa postupuje len na základe jej odpisu, v ktorom sa neuvádza nič z toho, čo by umožňovalo identifikáciu sťažovateľa. Každý zúčastnený, komu je sťažovateľova totožnosť známa, je povinný o nej zachovať mlčanlivosť.
Ak sťažovateľ požiadal o utajenie svojej totožnosti, ale predmet sťažnosti neumožňuje jej prešetrenie bez uvedenia niektorého z údajov o jeho osobe, treba ho o tom bezodkladne upovedomiť. Súčasne ho poučí, že vo vybavovaní sťažnosti sa bude pokračovať len vtedy, ak v určenej lehote písomne udolí súhlas s uvedením potrebného údajov o svojej osobe. Sťažnosť, v ktorej sťažovateľ požiadal o utajenie svojej totožnosti, na ktorej vybavenie obec nie je príslušná, poverený zamestnanec obce najneskôr do 10 pracovných dní od jej doručenia vráti sťažovateľovi s uvedením dôvodu.
9. Na vybavenie sťažnosti proti zamestnancovi obce je príslušný starosta obce. Na vybavenie sťažnosti proti poslancom OZ, hlavnému kontrolórovi, starostovi obce (okrem výkonu činnosti na úseku štátnej správy) je príslušné obecné zastupiteľstvo. Koordináciu tejto činnosti zabezpečuje starosta obce.

Článok 3

PREŠETROVANIE A VYBAVOVANIE SŤAŽNOSTÍ

1. Prešetrovanie a vybavovanie sťažnosti zabezpečuje obec zisťovaním skutočného stavu veci a jeho súlad alebo rozpor so všeobecne záväznými právnymi predpismi a s vnútornými predpismi, ako aj príčiny vzniku zistených nedostatkov a ich následky. 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. Sťažnosť nesmie prešetrovať a vybavovať ten, proti komu smeruje
3. Z prešetrovania a vybavovania 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 orgánu verejnej správy, proti ktorému sťažnosť smeruje, alebo k predmetu sťažnosti.
4. Z prešetrenej sťažnosti sa vyhotoví **Zápisnica o prešetrení sťažnosti**, ktorá musí obsahovať všetky náležitosti podľa prílohy č. 2 tejto smernice. S obsahom sťažnosti musí byť oboznámená osoba, proti ktorej sťažnosť smeruje a musí jej byť umožnené vyjadriť sa k sťažnosti, predkladať doklady, písomnosti, informácie a údaje. Sťažnosť je prešetrená prerokovaním zápisnice o prešetrení sťažnosti.

Článok 4

LEHOTA NA VYBAVENIE SŤAŽNOSTI

Obec je povinná sťažnosť vybaviť do 60 pracovných dní. Lehota začína plynúť prvým pracovným dňom nasledujúcim po dni doručenia sťažnosti. V prípadoch náročných na prešetrenie sťažnosti môže starosta obce lehotu predĺžiť pred jej uplynutím o 30 pracovných dní. Predĺženie lehoty sa oznámi bezodkladne sťažovateľovi, písomne, s uvedením dôvodu.

Článok 5

KONTROLA VYBAVOVENIA SŤAŽNOSTÍ

Kontrolu prijímania, evidencie, prešetrovania, vybavovania sťažnosti a plnenia opatrení prijatých na nápravu vykonáva hlavný kontrolór obce.

Článok 6

PETÍCIE VYBAVOVANIE A PREŠETROVANIE PETÍCIÍ

Na problematiku vybavovania petícií sa v plnom rozsahu vzťahujú všetky ustanovenia zákona č. 85/1990 Zb. o petičnom práve v znení neskorších predpisov. Vybavovanie petícií sa skladá z niekoľkých etáp, ako sú prijatie petície, evidovanie, analyzovanie obsahu petície, prešetrenie, oznámenie o vybavení vrátane uloženia zaslania správy o splnení opatrení uložených na odstránenie zistených nedostatkov, v prípade opodstatnenej petície. Pre prešetrovanie ako aj vybavovanie petícií sa obdobne použijú ustanovenia tejto smernice o vybavovaní sťažností. Petície sa evidujú v osobitnej spisovej evidencii oddelene od ostatných písomností.

Článok 7

ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

1. Každý zamestnanec obce je povinný v konaní o sťažnostiach a petíciách postupovať podľa tejto smernice a podľa zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach a zákona č. 85/1990 Zb. o petičnom práve v znení neskorších predpisov.
2. Každý zamestnanec je povinný zachovávať mlčanlivosť o skutočnostiach, ktoré sa dozvedel pri prešetrovaní alebo vybavovaní sťažností a petícií.
3. Táto smernica nadobúda platnosť od 1.1.2018.

2 prílohy

V Jesenskom, dňa 29.12.2017



Mgr. Gabriel Mihályi
Starosta obce Jesenské

Táto Smernica obsahuje 2 prílohy:

- Príloha č. 1 - Záznam o ústnej sťažnosti
- Príloha č. 2 - Zápisnica o prešetrovaní sťažnosti

OBEC Jesenské

Z Á Z N A M
o ústnej sťažnosti

SŤAŽOVATEĽ:

Meno/priezvisko/adresa trvalého (alebo prechodného) pobytu:

PREDMET:

1. Sťažnosť je zameraná proti:¹
2. Sťažnosť poukazuje na nedostatky:
3. Sťažovateľ sa domáha:

Dňa o hod.

Záznam vyhotovil:
Meno a priezvisko zamestnanca

Zamestnanci, prítomní pri ústnom podaní sťažnosti.

podpis sťažovateľa

Poznámka:

Ak sťažovateľ odmietne záznam podpísať, orgán verejnej správy záznam odloží s poznámkou o odmietnutí podpísania.

¹ nehodiace prečiarknite

Obec Jesenské

Z á p i s n i c a
o prešetrení sťažnosti

Predmet sťažnosti:

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 :

Potvrdzujeme odovzdanie dokladov

Potvrdzujeme prevzatie dokladov

Sťažovateľ bol oboznámený s opatreniami:

Potvrdzujem svojím podpisom, že som sa oboznámil(a) so Smernicou č. 4/2017 na zabezpečenie postupu vybavovania sťažností a petícií

Por. č.	Meno a priezvisko	Funkcia/pracovné zaradenie	Dátum	Podpis
1.				
2.				
3.				
4.				
5.				
6.				
7.				
8.				
9.				
10.				
11.				
12.				
13.				
14.				
15.				
16.				
17.				
18.				
19.				
20.				