

Smernica

o vybavovaní sťažností v subjekte verejnej správy Obec Kuklov

V súlade so zákonom č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov je spracovaná táto smernica – vnútorný predpis pre potreby a procesný postup vybavenia sťažností, ktoré smerujú subjektu územnej samosprávy Obci Kuklov

Čl. I

Predmet úpravy vnútorného predpisu

Tento vnútorný predpis upravuje postup pri podávaní, vybavovaní a kontrole vybavovania sťažností fyzických osôb alebo právnických osôb doručených orgánu verejnej správy v subjekte Obec Kuklov a v organizačných zložkách Obce Kuklov (ďalej v texte smernice len „subjekt“), a to v zmysle poslednej novely zákona uverejnenej v Zbierke zákonov pod č. 6/2019 Z. z.

Čl. II

Vymedzenie pojmov

Na účely tejto smernice v našich podmienkach subjektu Obec Kuklov:

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.

Čl. III

Sťažnosť, náležitosti sťažnosti

1. Sťažnosť podľa tejto smernice je podanie fyzickej alebo právnickej osoby (ďalej v smernici len „sťažovateľ“), ktorým:
 - a. sa domáha ochrany svojich práv alebo právom chránených záujmov, o ktorých sa domnieva, že boli porušené činnosťou alebo nečinnosťou subjektu alebo
 - b. poukazuje na konkrétne nedostatky, najmä na porušenie právnych predpisov, ktorých odstránenie je v pôsobnosti subjektu.
2. Sťažnosť musí obsahovať:
 - a. ak ju podáva fyzická osoba – meno, priezvisko, adresu pobytu sťažovateľa,
 - b. ak ju podáva právnická osoba – názov a sídlo, meno a priezvisko osoby oprávnenej za ňu konať.
3. Sťažnosť musí byť čitateľná a zrozumiteľná, z jej obsahu musí byť jednoznačné, proti komu smeruje, na aké nedostatky poukazuje, čoho sa sťažovateľ domáha. Uvedené preveruje sekretariát starostu obce alebo starosta obce.
4. Sťažnosť v listinnej podobe musí obsahovať vlastnoručný podpis sťažovateľa. Naopak, sťažnosť v elektronickej podobe musí byť sťažovateľom autorizovaná kvalifikovaným elektronickým podpisom, respektíve spôsobom uvedeným v ods. 5 tohto článku smernice.
5. Ak sťažnosť podaná v elektronickej podobe nie je autorizovaná podľa osobitného predpisu ani odoslaná prostredníctvom prístupového miesta, ktoré vyžaduje úspešnú autentifikáciu sťažovateľa, sťažovateľ ju musí do piatich pracovných dní od jej podania potvrdiť, a to vlastnoručným podpisom, jej autorizáciou podľa osobitného predpisu alebo jej odoslaním prostredníctvom prístupového miesta, ktoré vyžaduje úspešnú autentifikáciu sťažovateľa, inak sa sťažnosť odloží. O odložení sťažnosti a dôvodoch jej odloženia subjekt písomne upovedomí sťažovateľa do 15 pracovných dní od jej odloženia.
6. Sťažovateľom sa rozumie aj osoba oprávnená konať v mene právnickej osoby. Lehota na vybavenie sťažnosti začína plynúť prvým pracovným dňom nasledujúcim po dni doručenia potvrdenia sťažnosti.

7. Ak sťažnosť v písomnej podobe, ako aj v elektronickej podobe neobsahuje náležitosti podľa zákona a podľa týchto zásad, subjekt ju odloží podľa § 6 ods. 1 písm. a) zákona o sťažnostiach.

Čl. IV

Podávanie sťažností

1. Sťažnosť musí byť podaná písomne, a to v listinnej alebo v elektronickej podobe (emailom).
2. Ak sa sťažovateľ dostaví osobne podať sťažnosť, ktorú nemá vyhotovenú písomne, zamestnanec subjektu sťažovateľa prijme a umožní mu, aby si sťažnosť v listinnej podobe vyhotovil.
3. Ak sa dostaví sťažovateľ, ktorého zdravotný stav bráni, aby si sťažnosť v listinnej podobe vyhotovil sám, za túto osobu ju vyhotoví zamestnanec subjektu/sekretariát.
4. Písomnosti súvisiace s vybavovaním sťažnosti, ktorú podalo viac sťažovateľov spoločne a nie je v nej určené, komu z nich sa majú doručovať, subjekt zašle sťažovateľovi, ktorý ako prvý uvádza svoje údaje.
5. Ak si sťažovateľ zvolí zástupcu, ktorý v jeho mene podáva sťažnosť, súčasťou sťažnosti musí byť písomné splnomocnenie s osvedčeným podpisom zastupovať sťažovateľa pri podaní sťažnosti a pri úkonoch súvisiacich s vybavovaním sťažnosti. Ak sa sťažnosť podáva v elektronickej podobe, postupuje sa pri zastupovaní sťažovateľa podľa osobitného predpisu. Ak zástupca k sťažnosti splnomocnenie nepriloží, subjekt sťažnosť odloží podľa zákona o sťažnostiach.
6. Sťažnosť adresovaná starostovi obce Kuklov je sťažnosťou podanou danému subjektu.
7. V prípade utajenia totožnosti sťažovateľa sa postupuje podľa ustanovení § 8 zákona o sťažnostiach.

Čl. V

Prijímanie sťažností

1. Subjekty a ich zamestnanci sú povinní prijímať sťažnosti od sťažovateľov podané písomne v listinnej alebo elektronickej podobe, a to bez ohľadu na to, či je názov podania „Sťažnosť“.

2. Sťažovatelia v prípade, že sťažnosť nezasielajú poštou, podávajú písomné sťažnosti do podateľne/na sekretariát riaditeľa alebo niektorému zamestnancovi.
3. Podateľňa eviduje všetky podania fyzických osôb alebo právnických osôb (ďalej len podanie), 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.
4. V prípade, že bolo podanie prevzaté od sťažovateľa iným zamestnancom a nie zamestnancom podateľne, tento je povinný predložiť podanie na zaevidovanie do podateľne bezodkladne, najneskôr však v nasledujúci pracovný deň.
5. Prijatú sťažnosť, na ktorej vybavenie subjekt nie je príslušný, postúpi najneskôr do desiatich pracovných dní od doručenia orgánu verejnej správy príslušnému na jej vybavenie a zároveň o tom bezodkladne upovedomí sťažovateľa.

Čl. VI

Centrálna evidencia sťažností subjektu

1. V podmienkach subjektu je centrálna evidencia sťažností vedená povereným zamestnancom – gestorom, ktorý za svoju činnosť zodpovedá. Gestor je zamestnanec, ktorý je poverený výkonom tejto funkcie v zmysle tejto smernice a náplne práce.
2. Každé podanie, ktoré bolo posúdené ako sťažnosť, bude vybavované ako sťažnosť. Zároveň musí byť bezodkladne postúpené na zaevidovanie do centrálnej evidencie sťažností.
3. Centrálna evidencia sťažností musí obsahovať najmä tieto údaje:
 - a. dátum doručenia a dátum zapísania sťažnosti, opakovanej sťažnosti a ďalšej opakovanej sťažnosti,
 - b. meno, priezvisko a adresu pobytu sťažovateľa, a ak sťažnosť podáva právnická osoba, musí obsahovať jej názov a sídlo, meno a priezvisko osoby oprávnenej za ňu konať,
 - c. predmet sťažnosti,
 - d. dátum pridelenia sťažnosti na prešetrenie na vybavovanie a komu bola pridelená,
 - e. výsledok prešetrenia sťažnosti,
 - f. prijaté opatrenia a termíny ich splnenia,

- g. dátum vybavenia sťažnosti, opakovanej sťažnosti alebo odloženia ďalšej opakovanej sťažnosti,
 - h. výsledok prekontrolovania predchádzajúcej sťažnosti alebo prešetrenia opakovanej sťažnosti,
 - i. dátum postúpenia sťažnosti orgánu príslušnému na jej vybavenie,
 - j. dôvody, pre ktoré subjekt sťažnosť odložil, prípadne aj
 - k. poznámku.
4. V prípade, že sťažnosť je adresovaná alebo prijatá zamestnancom subjektu, tento ju bezodkladne predloží na zaregistrovanie do centrálnej evidencie sťažností.

Čl. VII

Príslušnosť na vybavenie sťažnosti

v našom subjekte

1. Pri prideľovaní sťažnosti na vybavenie sa prihliada na príslušnosť na vybavenie sťažnosti podľa zákona o sťažnostiach.
2. Na vybavenie sťažnosti je príslušný starosta obce.

Čl. VIII

Lehoty na vybavenie sťažností

1. Subjekt je povinný prešetriť a vybaviť sťažnosť do 60 pracovných dní vrátane.
2. Ak je sťažnosť náročná na prešetrenie, môže starosta Obce Kuklov lehotu tohto vnútorného predpisu pred jej uplynutím predĺžiť o 30 pracovných dní. Návrh na predĺženie lehoty s odôvodnením predkladá zamestnanec subjektu, v ktorého kompetencii sa sťažnosť prešetruje.
3. Predĺženie lehoty na vybavenie sťažnosti podľa predchádzajúceho odseku subjekt oznámi sťažovateľovi bezodkladne, a to písomne, s uvedením dôvodu, prečo je predĺženie lehoty nevyhnutné.
4. Ustanovenia predchádzajúcich troch odsekov sa vzťahujú rovnako aj na vybavenie opakovanej sťažnosti a sťažnosti proti vybaveniu sťažnosti.

Čl. IX

Oboznamovanie s obsahom sťažnosti, spolupráca a súčinnosť pri vybavovaní sťažností

1. Subjekt je povinný oboznámiť toho, proti komu sťažnosť smeruje, s jej obsahom v takom rozsahu a čase, aby sa jej prešetrovanie nemohlo zmariť a zároveň mu umožní vyjadriť sa k sťažnosti, predkladať doklady, poskytovať informácie a údaje potrebné na vybavenie sťažnosti.
2. Lehota na poskytnutie spolupráce sťažovateľa je desať pracovných dní od doručenia písomnej výzvy sťažovateľovi.

Čl. X

Prešetrovanie sťažností

1. Prešetrovanie sťažnosti je jednou z foriem kontrolnej činnosti vykonávanej podľa zákona o sťažnostiach, ktorou sa zisťuje skutočný stav veci a jeho súlad alebo rozpor so všeobecne záväznými právnymi predpismi.
2. Pri prešetrovaní používajú formy a metódy kontrolnej činnosti (zisťovanie z písomných dokladov, osobné zisťovanie, miestne obhliadky, vypočutie dotknutých osôb, posudky, vyjadrenia a podobne).
3. Ak sa prešetrením sťažnosti nedá overiť skutočný stav veci a jeho súlad alebo rozpor so všeobecne záväznými právnymi predpismi (napríklad jej predmetom sú nepreukázateľné skutočnosti, prešetrujúci zamestnanec, resp. zamestnanci to uvedú v zápisnici o prešetrení sťažnosti a oznámia sťažovateľovi).
4. Pri prešetrovaní sťažnosti sa vychádza z jej predmetu, bez ohľadu na sťažovateľa a toho, proti komu sťažnosť smeruje.
5. Časti, ktoré nie sú sťažnosťou, subjekt neprešetruje, o čom sťažovateľa upovedomí v oznámení výsledku prešetrenia sťažnosti s uvedením dôvodov ich neprešetrenia.
6. Sťažnosť je prešetrená prerokovaním zápisnice o prešetrení sťažnosti. Ak ju nemožno prerokovať, sťažnosť je prešetrená dorúčením jedného vyhotovenia zápisnice o prešetrení sťažnosti. Ak je potrebné postúpiť sťažnosť na vybavenie inému orgánu, vykoná sa tak.

Čl. XI

Zápisnica o prešetrení sťažnosti

1. O priebehu a výsledkoch prešetrenia sťažnosti vyhotoví zamestnanec, resp. zamestnanci subjektu, ktorí prešetrovali sťažnosť, zápisnicu o prešetrení sťažnosti.
2. 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.

Čl. XII

Oznámenie výsledku prešetrenia sťažnosti

1. Sťažnosť je vybavená odoslaním písomného oznámenia výsledku jej prešetrenia sťažovateľovi. Oznámenie musí obsahovať odôvodnenie výsledku prešetrenia sťažnosti, ktoré vychádza zo zápisnice, následne sa sťažovateľovi zasiela oznámenie o vybavení.
2. V oznámení zamestnanec subjektu uvedie, či sťažnosť je opodstatnená alebo neopodstatnená. Ak má sťažnosť viac 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.

Čl. XIII

Opakovaná sťažnosť a sťažnosť proti vybaveniu sťažnosti

1. Opakovaná sťažnosť a ďalšia opakovaná sťažnosť je sťažnosť toho istého sťažovateľa v tej istej veci, ak v nej neuvádza nové skutočnosti. Na vybavenie opakovanej sťažnosti je príslušný ten istý poverený zamestnanec, ktorý vybavil predchádzajúcu sťažnosť. Sťažnosť

nesmie byť pridelená na prešetrenie a vybavenie tomu, proti komu smeruje, ani zamestnancovi v jeho riadiacej pôsobnosti.

2. Ak bola predchádzajúca sťažnosť vybavená správne, t. j. v súlade so zákonom o sťažnostiach, riaditeľ školy alebo ním splnomocnený zástupca túto skutočnosť oznámi sťažovateľovi s odôvodnením a poučením, že ďalšie opakované sťažnosti odloží.

3. Na vybavenie sťažnosti proti vybaveniu sťažnosti je príslušný hl. kontrolór obce.

Čl. XIV

Kontrola vybavovania sťažností

Kontrolu vybavovania sťažností i petícií a tiež kontrolu plnenia/splnenia opatrení prijatých na odstránenie nedostatkov je oprávnený vykonať hlavný kontrolór obce Kuklov .

Čl. XV

Spoločné a záverečné ustanovenia, účinnosť

1. Informácie z dokumentácie súvisiacej s vybavovaním sťažnosti, ktoré sú chránené alebo ku ktorým je prístup obmedzený podľa zákona o slobode informácií, sa nesprístupňujú.
2. Ak tento vnútorný predpis neustanovuje inak, pri vybavovaní a vybavení sťažností sa primerane použijú ustanovenia zákona o sťažnostiach.
3. Tento vnútorný predpis sa primerane použije aj na vybavovanie petícií podľa osobitného predpisu – zákona č. 85/1990 Zb. o petičnom práve v znení neskorších predpisov. Zamestnanec/úsek/právne oddelenie či úsek starostu vedie evidenciu sťažností a tiež aj petícií samostatne od inej evidencie, ktorá je pravidelne aktualizovaná a vedená.
4. Subjekt a jeho organizačné zložky sú povinné vytvárať vhodné materiálne, technické a personálne podmienky na správne a včasné prešetrenie a vybavenie sťažnosti.
5. Trovy, ktoré vznikli sťažovateľovi, znáša sťažovateľ. Trovy, ktoré vznikli subjektu, znáša subjekt.

6. 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.

7. Smernica o sťažnostiach nadobúda účinnosť dňa 1. 11. 2024.



PaedDr. PhDr. Peter Mráz, PhD.

starosta obce