

**SMERNICA  
OBCE LITMANOVÁ**

**Zásady postupu  
pri vybavovaní sťažností v podmienkach  
Obce Litmanová**

v Litmanovej, dňa 15.11.2012

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, starosta Obce Litmanová

**vydáva smernicu :**

**Zásady postupu  
pri vybavovaní sťažností v podmienkach  
Obce Litmanová**

**Článok 1  
Úvodné ustanovenia**

Táto smernica Obce Litmanová upravuje postup pri podávaní, prijímaní, evidovaní, prešetrovaní a vybavovaní sťažností, príslušnosť pri prešetrovaní, písomnom oznamovaní výsledku prešetrovania sťažnosti a pri kontrole vybavovania sťažností v Obci Lipovec (ďalej len „obec“), ako orgánu verejnej správy (ďalej len VS). Záväzný je 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 sťažnosti sú uvedené v ustanovení § 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, zákon č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a pod.),

- 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 a pod.), 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).

Sťažnosťou podľa tohto zákona nie je ani podanie :

- a) orgánu verejnej správy, v ktorom upozorňuje na nedostatky v činnosti iného orgánu verejnej správy,
  - b) osoby poverenej súdom na výkon verejnej moci (exekútorov, notárov).
- (4) **Prešetrením 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.
- (5) **Odloženie sťažnosti** – sa vykoná v prípadoch uvedených v § 5 ods. 6 a 7 a v § 6 zákona o sťažnostiach.
- (6) **Vybavenie sťažnosti** - odoslanie písomného oznámenia výsledku jej prešetrenia sťažovateľovi s uvedením, či je sťažnosť opodstatnená alebo neopodstatnená.
- (7) **Opakovaná sťažnosť a ďalšia opakovaná sťažnosť** je sťažnosť toho istého sťažovateľa, v tej istej veci, ak v nej neuvádza nové skutočnosti.
- (8) **Sťažnosť proti vybavovaniu sťažnosti a sťažnosť proti odloženiu sťažnosti** je novou sťažnosťou proti postupu obce pri vybavovaní alebo pri odložení sťažnosti.

### Článok 3

#### Prijímanie a centrálna evidencia sťažností

- (1) Sťažnosť možno podať písomne, ústne do záznamu, telefaxom alebo elektronickou poštou.
- (2) 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.
- (3) Prijímanie písomných sťažností na obci zabezpečuje Obecný úrad
- (4) Prijímanie ústnych sťažností podľa zákona o sťažnostiach zabezpečuje Obecný úrad. Pri podaní ústnej sťažnosti sa vyhotoví záznam (príloha č. 1 týchto zásad). Postup je uvedený v zákone o sťažnostiach § 5 ods. 4 - 6.

- (5) Všetky doručené sťažnosti sa evidujú oddelene od evidencie ostatných písomností v **centrálnej evidencii sťažností obce**, ktorú vedie Obecný úrad, pričom musí obsahovať najmä údaje podľa § 10 zákona o sťažnostiach.
- (6) Ak osoba (*starosta obce, zamestnanec obce*), ktorej bola doručená zásielka na meno zistí, že písomnosť má charakter sťažnosti, sú povinní ju zaevidovať do centrálnej evidencie sťažností.

#### Článok 4

##### Príslušnosť na prešetrovanie a vybavovanie sťažností

- (1) Sťažnosti pri prenesenom výkone štátnej správy:
- a) Proti starostovi obce prešetruje a vybavuje sťažnosti najbližší orgán štátnej správy s kontrolnou právomocou (spravidla odvolací orgán). 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 sa postupuje obdobne ako pri samosprávnej činnosti.
- (2) Sťažnosti proti samosprávnej činnosti orgánov obce a zamestnancov obce prešetruje a vybavuje:
- a) *Komisia obecného zastupiteľstva*
- *proti činnosti starostu;*
  - *proti činnosti hlavného kontrolóra;*
  - *proti činnosti jednotlivých poslancov.*
- b) *Starosta obce*
- *proti činnosti riaditeľa rozpočtovej alebo príspevkovej organizácie zriadenej obcou*
  - *proti činnosti vedúcich zamestnancov a zamestnancov (ak nie je zriadená funkcia prednostu úradu) ;*
  - *proti odloženiu sťažnosti;*
  - *proti vybaveniu sťažnosti.*
- d) *Vedúci zamestnanci (vrátane riaditeľa školy, ktorá nemá právnu subjektivitu) 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.*
- (3) Na vybavenie opakovanej sťažnosti je príslušný orgán a zamestnanec, ktorý ju vybavil v predchádzajúcom období.

## Článok 5

### Komisia pre vybavovanie sťažností

- (1) Obecné zastupiteľstvo má zriadenú komisiu pre verejný poriadok, vybavovanie sťažností a pre mládež, ktorá je zložená z radov poslancov a má troch členov.
- (2) Komisia sa schádza tak, aby boli dodržané zákonné lehoty pre vybavovanie sťažností. Komisiu zvoláva predseda komisie.
- (3) Organizačné a administratívne veci zabezpečuje obecný úrad

## 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 (§ 4 ods. 3 zákona a § 8 ods. 3 zákona o sťažnostiach).
  - postúpi (§ 3 ods. 3 písm. b/, § 4 ods. 4 a 5 zákona o sťažnostiach)
  - odloží (§ 5 ods. 6 a 7 a § 6 zákona o sťažnostiach)
  - vybaví § 18 až § 22 zákona o sťažnostiach.
- (5) Podanie sťažnosti sa nesmie stať podnetom ani dôvodom na vyvodzovanie dôsledkov, ktoré by sťažovateľovi spôsobili akúkoľvek ujmu.
- (6) Informácie, ktoré obsahuje dokumentácia súvisiaca s vybavovaním sťažnosti, sa nesprístupňujú (§ 8 až 12 zákona č. 211//2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám).
- (7) Každý zúčastnený na vybavení sťažnosti, komu je známa totožnosť sťažovateľa, je povinný o nej zachovať mlčanlivosť, ak o to sťažovateľ požiadal. 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, ani zamestnancovi v jeho riadiacej pôsobnosti.
- (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) Osoba príslušná na vybavenie sťažnosti, ak zistí podľa obsahu, že predmetné podanie sa netýka činnosti obce, postúpi ho príslušnému orgánu VS (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 prešetrenie nemohlo zmarit'. 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 (§ 6 ods. 2 zákona o sťažnostiach) písomne vyzvať sťažovateľa na spoluprácu (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 prešetrení sťažnosti a oznámi sťažovateľovi.
- (13) Osoba príslušná na vybavenie sťažnosti vyhotoví zápisnicu o prešetrení sťažnosti (viď 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 (príloha č. 4 týchto zásad). O odložení upovedomí sťažovateľa, a to v prípadoch uvedených v § 6 ods. 4 zákona o sťažnostiach (príloha č. 5 týchto zásad).
- (15) Obec je povinná vybaviť sťažnosť v lehote do 60 pracovných dní. Z dôvodu náročnosti na prešetrenie sťažnosti je možné lehotu 60 pracovných dní predĺžiť pred jej uplynutím o 30 pracovných dní.
- (16) O predĺžení lehoty (§ 12 ods. 2 zákona o sťažnostiach) na vybavenie rozhoduje starosta obce. V prípadoch sťažnosti proti činnosti starostu, rozhoduje o predložení lehoty komisia OZ.
- (17) Osoba príslušná na vybavenie sťažnosti odošle písomné oznámenie výsledku jej prešetrenia sťažovateľovi (podľa prílohy č. 7 týchto zásad).

**Článok 7**  
**Kontrola vybavovania sťažností**

- (1) Kontrolu vybavovania sťažností v obci vykonáva v súlade s ustanovením §18d ods. 1  
-6-

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 ustanovenie**

Táto smernica nadobúda platnosť a účinnosť dňom 01.12.2012.

Vasil' Vislocký  
starosta obce

**Prílohy k smernici predpisu:**

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

Obec Litmanová, 065 31 Jarabina

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

Dňa ..... 0 ..... **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 o odmietnutí podpisania.*

.....  
*\* nehodiace sa škrtnite*



**Obec Litmanová, 065 31 Jarabina**

• •

.....

.....

*(orgán verejnej správy)*

• •

*Sťažnosť č.*

*Vybavuje/linka*

*Dátum*

VEC

**Sťažnosť – postúpenie**

Dňa ..... bola Obci Litmanová doručená ..... sťažnosť  
..... (uviest' 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 Litmanová, 065 31 Jarabina**

• •

.....

.....

*(sťažovateľ)*

• •

*Sťažnosť č.*

*Vybavuje/linka*

*Dátum*

VEC

Sťažnosť – výzva na spoluprácu

Obci Litmanová 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*

---

Telefón

Fax

E-mail

Internet

IČO

**Obec Litmanová, 065 31 Jarabina**

Sťažnosť č.:

Mesto/obec Litmanová

dňa.....

**ZÁZNAM**  
**o odložení sťažnosti**

Obec Litmanová, (príslušnosť pod ľa vnútorného predpisu – obecný úrad, odbor, oddelenie podľa § 6 ods. 1 písm. a) – v h)\*/ zákona NR SR č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach znení neskorších predpisov

**odkladá**

sťažnosť

proti.....

sťažovateľa.....

vo veci.....

z dôvodu, že predmetná sťažnosť.....

---

*Uviest' text príslušného ustanovenia:*

- a) neobsahuje náležitosti pod ľa § 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 pod ľa § 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 pod ľa § 16 ods. 1, alebo ak spoluprácu neposkytol v lehote pod ľa § 16 ods. 2.*

Zapísal:

.....  
(meno, priezvisko, podpis )

*\*/uviest' príslušné písmeno*

Obec Litmanová, 065 31 Jarabina

• •

.....

.....

(sťažovateľ)

• •

Sťažnosť č.

Vybavuje/linka

Dátum

VEC

Odloženie sťažnosti – upovedomenie

Obci Litmanová

bola dňa .....

doručená Vaša sťažnosť vo veci

.....

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

.....

**Uviest' 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) (**uviest' 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*

Telefón

Fax

E-mail

Internet

IČO

**Obec Litmanová, 065 31 Jarabina**

*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. prijať 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**

---

Obec Litmanová, 065 31 Jarabina

• •

.....

.....

(s ťažovateľ)

• •

*St'aznosť č.*

*Vybavuje/linka*

*Dátum*

VEC

Oznámenie výsledku prešetrenia st'aznosti

Dňa ..... bola Obci Litmanová doručená Vaša st'aznosť, ktorou sa domáhate.....  
poukazujete./\* na.....  
(opísať predmet st'aznosti)

Šetrením st'aznosti dňa ..... bolo zistené, že Vaša st'aznosť je **neopodstatnená // opodstatnená./\***

Odôvodnenie výsledku prešetrenia st'aznosti:

.....

.....  
(Uviest' konkrétne zistenia a súlad resp. nesúlad s príslušnými právnymi predpismi, prípadne čo bolo odstránené v priebehu šetrenia- pod Pa zápisnice. V prípade opodstatnenej s ťažnosti uviest', že boli uložené povinnosti pod Pa § 19 ods. 1 písm. i.) Ak má st'aznosť viacero častí, musí písomné oznámenie obsahovať výsledok prešetrenia každej z nich. Ak je podanie st'aznosťou iba v časti, výsledok prešetrenia sa písomne oznamuje iba k tejto časti.)

*meno, priezvisko a podpis*

\_\_\_\_\_

*\*/vybrat'*

Telefón

Fax

E-mail

Internet

IČO