

ZÁSADY
postupu pri prijímaní, evidovaní, vybavovaní a kontrole vybavovania sťažností fyzických osôb a právnických osôb v podmienkach samosprávy obce Hudcovec

Článok 1
Základné ustanovenia

Zásady upravujú postup pri podávaní, prijímaní, evidovaní, vybavovaní a kontrole vybavovania sťažností fyzických osôb a právnických osôb v zmysle zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach

Článok 2
Základné pojmy

1. **Sťažnosť** je podanie fyzickej osoby alebo právnickej osoby, ktorým :
 - a) sa domáha ochrany svojich práv alebo právom chránených záujmov, pretože došlo k ich porušeniu alebo ohrozeniu činnosťou alebo nečinnosťou samosprávy.
 - b) upozorňuje na konkrétne nedostatky, najmä na porušenie právnych predpisov, ktorých odstránenie si vyžaduje zásah samosprávy.
2. Vybavovanie sťažností je ich preskúmanie, prešetrovanie a vybavovanie.
3. Preskúmanie je činnosť spojená s oboznámením sa s obsahom sťažnosti s jej zhodnotením zo skutkového právneho hľadiska, jej posúdením za účelom rozhodnutia, akým spôsobom a kto bude sťažnosť alebo petíciu prešetrovať a vybavovať.
4. Prešetrenie sťažnosti je činnosť, pri ktorej sa skúma, aký má byť skutočný stav podľa platných právnych noriem, analyzujú sa odchýlky skutočnosti od požadovaného stavu, ich rozsah, závažnosť, množstvo a skúmajú sa príčiny zisteného nežiadúceho stavu a následky.
5. Vybavenie sťažnosti je okrem prešetrenia aj prijatie opatrení na nápravu a kontrola ich plnenia, t.j. všetky úkony od prijatia sťažnosti až do oznámenia výsledku a zabezpečenia nápravy.

Článok 3
Sťažnosti

1. Za sťažnosť sa nepovažuje podanie :
 - a) fyzickej osoby alebo právnickej osoby podané ako dopyt, ktorým sa nedomáha ochrany svojich práv,
 - b) v ktorom upozorňuje na nesprávnu činnosť iného orgánu verejnej správy,
 - c) ktorého vybavenie je upravené osobitným predpisom,
 - d) proti rozhodnutiu orgánu samosprávy vydanému v správnom konaní, ak je zrejmé, že podanie možno vybrať v správnom konaní.
 2. Poverený zamestnanec obecného úradu, ktorému bolo doručené podanie označené ako sťažnosť a toto podanie podľa článku 3 ods.1 Zásad **nie je sťažnosťou, je povinný zabezpečiť jeho vrátenie do 30 pracovných dní od doručenia** s uvedením dôvodu tomu, kto ho podal.
 3. Podanie podľa ods. 1 písm. d/ tohto článku Zásad zašle poverený zamestnanec obecného úradu bezodkladne sťažovateľovi s poučením, a ak ide o neprávoplatné rozhodnutie, aj orgánu príslušnému na rozhodnutie o opravnom prostriedku.
 4. Ak časť podania spĺňa náležitosti sťažnosti podľa týchto Zásad, bude táto časť vybavená ako sťažnosť.
-

Článok 4 Prijímanie a vybavovanie sťažností

1. Na úrovni obce prijíma sťažnosti **poverený zamestnanec obecného úradu**. Sťažnosť možno podať písomne, ústne do záznamu, telefaxom alebo elektronickou poštou.
2. Sťažnosť musí obsahovať meno, priezvisko, adresu trvalého pobytu alebo **prechodného pobytu sťažovateľa**. Ak sťažnosť podáva právnická osoba, musí obsahovať jej názov a sídlo, meno a priezvisko osoby oprávnenej za ňu konať.
3. Sťažnosť musí byť čitateľná a zrozumiteľná. Musí z nej byť jednoznačné proti komu smeruje, na aké nedostatky poukazuje, čoho sa sťažovateľ domáha (ďalej len „predmet sťažností“) a musí byť sťažovateľom podpísaná.
4. Obec vyhotoví o ústnej sťažnosti, ktorú nemožno vybaviť ihneď pri jej podaní, **písomný záznam o ústnej sťažnosti**. Záznam obsahuje **deň a hodinu** jeho vyhotovenia
5. Ak sťažovateľ odmietne vyhotovenie záznamu, orgán verejnej správy takúto sťažnosť neprijme. Ak sťažovateľ odmietne záznam podpísať, orgán verejnej správy záznam odloží s poznámkou o odmietnutí podpísania.
6. Sťažnosť podaná orgánu verejnej správy telefaxom alebo elektronickou poštou sa považuje za písomnú iba vtedy, ak ju sťažovateľ **do piatich pracovných dní** od jej podania písomne potvrdí podpisom, inak sa sťažnosť odloží. Lehota na vybavenie sťažnosti začína plynúť prvým pracovným dňom nasledujúcim po dni doručenia písomného potvrdenia.

Článok 5 Evidencia sťažností

1. Centrálnu evidenciu sťažností vedie v súlade s ustanoveniami § 10 zákona o sťažnostiach **pracovník obecného úradu**.

Článok 6 Príslušnosť orgánov

1. Sťažnosti v podmienkach obce vybavuje **starosta obce v spolupráci s komisiou verejného poriadku a obecným zastupiteľstvom**.
2. Sťažnosť nesmie vybavovať ani prešetrovať osoba, proti ktorej sťažnosť smeruje, ani osoba, ktorá je podriadená tejto osobe.

Článok 7 Vedenie záznamov o sťažnostiach

1. O prešetrení sťažnosti vyhotoví poverený zamestnanec zápisnicu.
 2. Starosta obce, ktorý sťažnosť vybavuje, je povinný oboznámiť toho, proti komu sťažnosť smeruje s jej obsahom v takom rozsahu a čase, aby sa jej prešetrovanie nemohlo zmariť. Zároveň mu umožní vyjadriť sa k sťažnosti, predkladať doklady, iné písomnosti, informácie a údaje potrebné na vybavenie sťažnosti.
 3. Výsledok prešetrenia sťažnosti sa oznamuje sťažovateľovi písomne s odôvodnením, či je jeho sťažnosť opodstatnená alebo neopodstatnená. V prípade, že sa zistila opodstatnenosť sťažnosti, uvedú sa v oznámení aj opatrenia prijaté alebo vykonané na odstránenie zistených nedostatkov.
 4. **Sťažnosť sa považuje za vybavenú, ak bol sťažovateľ písomne informovaný o výsledku prešetrenia sťažnosti a ak sa prijali opatrenia na odstránenie zistených nedostatkov a príčin ich vzniku.**
-

5. V prípade opakovanej sťažnosti podanej tým istým sťažovateľom v tej istej veci, **hlavný kontrolór prekontroluje, či pôvodná sťažnosť bola správne vybavená**, pričom postupuje podľa § 20 ods.1/ zákona o sťažnostiach. Ak ďalšia opakovaná sťažnosť podaná tým istým sťažovateľom v tej istej veci neobsahuje nové skutočnosti, správnosť jej vybavenia sa opakovane nekontroluje a sťažovateľ sa neupovedomuje. O tejto skutočnosti sa vyhotoví úradný záznam do spisového materiálu.
6. Každý zamestnanec, ktorý sa zúčastňuje na prešetrovaní sťažností je povinný, ak sťažovateľ požiadal, aby sa jeho totožnosť utajila, alebo ak je jej utajenie v záujme náležitého vybavenia sťažnosti pri prešetrovaní sťažnosti, postupovať len na základe jej odpisu, v ktorom sa neuvádza nič z toho, čo by umožňovalo identifikáciu sťažovateľa. Každý zúčastnený na vybavovaní veci, komu je sťažovateľova totožnosť známa, je povinný o nej zachovať mlčanlivosť.
7. Všetky úkony smerujúce k vybaveniu sťažnosti musia byť v súlade so zákonom o sťažnostiach a týmito Zásadami.

Článok 8

Lehoty na vybavenie sťažnosti

1. Starosta obce je povinný v spolupráci s komisiou verejného poriadku prešetriť a vybaviť sťažnosť **do 60 pracovných dní** odo dňa, keď bola sťažnosť doručená (§ 13).
2. Ak je sťažnosť náročná na prešetrenie môže starosta obce predĺžiť pred jej uplynutím o **30 pracovných dní**. Predĺženie oznámi písomne sťažovateľovi s uvedením dôvodu.

Článok 9

Kontrola vybavovania sťažností

1. Kontrolu prijímania, evidencie, prešetrovania, vybavenia sťažností a plnenia opatrení prijatých na nápravu podľa týchto Zásad vykonáva **hlavný kontrolór**.
2. Hlavný kontrolór je povinný kontrolovať, či sa opatrenia prijaté na odstránenie nedostatkov a príčin ich vzniku riadne plnia.

Článok 10

Zachovanie mlčanlivosti a úhrada nákladov

1. Informácie, ktoré obsahuje dokumentácia súvisiaca s vybavovaním sťažnosti sa nesprístupňujú § 7 ods. 2)
2. Každý je povinný o skutočnostiach, ktoré sa dozvedel o vybavovaní sťažnosti zachovať mlčanlivosť § 25 ods. 3)
3. Trovy, ktoré vznikli:
 - a) sťažovateľovi **znáša sťažovateľ** v súlade s § 25 zák. č. 9/2010 Z. z.
 - b) orgánu verejnej správy **znáša tento orgán**

Článok 11

Záverečné ustanovenia

1. Tieto Zásady boli schválené uznesením Obecného zastupiteľstva v Hudcovciach č. 2/2013 zo dňa 13.6.2013 .
2. Zásady nadobúdajú účinnosť dňom schválenia.