

# Smernica o vybavovaní sťažností

Obec Závod zastúpená starostom obce Ing. Petrom Vrablecom (ďalej len „obec“) podľa § 11 ods. 1 zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach vydáva túto smernicu:

## Čl. 1 Úvodné ustanovenie

- (1) Táto smernica upravuje postup obce pri prijímaní, evidovaní, prešetrovaní a písomnom oznámení výsledku prešetrenia alebo prekontrolovania sťažnosti podanej na obec (ďalej len „vybavovanie“) podľa zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach (ďalej len „zákon o sťažnostiach“).
- (2) Podľa zákona o sťažnostiach postupujú orgány územnej samosprávy a nimi zriadené organizácie<sup>1)</sup>.

## Čl. 2 Vymedzenie základných pojmov

- (1) Na účely tejto smernice sa sťažnosťou rozumie podanie fyzickej alebo právnickej osoby (ďalej len „sťažovateľ“) v súlade s podmienkami uvedenými v zákone o sťažnostiach<sup>2)</sup>.
- (2) Vybavovaním sťažnosti sa rozumie súhrn úkonov, ktorými sú najmä prijímanie sťažnosti, jej evidovanie a prešetrovanie, vyhotovenie zápisnice o prešetrení sťažnosti a oznámenie výsledku prešetrenia osobe, ktorá sťažnosť podala.
- (3) Súčinnosťou pri prešetrovaní sťažnosti sa rozumie poskytnutie dokladov, iných písomností, vyjadrení, informácií a údajov potrebných na jej prešetrovanie.

## Čl. 3 Prijímanie a centrálna evidencia sťažností

- (1) Prijímanie sťažností podaných písomne na obec zabezpečuje podateľňa, ktorá sťažnosť zaeviduje v centrálnom podacom denníku obce a bezodkladne zaeviduje v centrálnej evidencii sťažností. Centrálna evidencia sťažností je vedená oddelene od evidencie ostatných písomností a musí obsahovať údaje podľa zákona o sťažnostiach<sup>3)</sup>.
- (2) Prijímanie sťažností podaných telefaxom alebo elektronickou poštou zabezpečuje podateľňa.
- (3) Prijímanie sťažností podaných ústne do záznamu zabezpečuje podateľňa.

---

1) § 2 ods. 1 písm. b) zákona č. 9/2010 Z. z.

2) § 3 a 4 ods. 1 a ods. 2 zákona č. 9/2010 Z. z.

3) § 10 ods. 1 zákona č. 9/2010 Z. z.

- (4) Ak zamestnanec obce, ktorému bolo doručené podanie na meno zistí, že podanie má charakter sťažnosti, oznámi túto skutočnosť svojmu nadriadenému, ktorý zabezpečí postup podľa ods. 4.

## Čl. 4

### Oprávnenie na vybavovanie a prešetrovanie sťažností

- (1) Za konečné vybavenie podania, ktoré po posúdení obsahu je sťažnosťou podľa zákona o sťažnostiach, po jeho zaevidovaní v podateľni obce alebo po jeho doručení zodpovedá poverený zamestnanec, ktorému bola sťažnosť pridelená na vybavenie, okrem prípadov uvedených v zákone o sťažnostiach<sup>4)</sup> o vybavení ktorých rozhoduje starosta, ako aj o sťažnostiach, o vybavení ktorých rozhodol inak.
- (2) Starosta obce najmä:
- a) zodpovedá za vybavenie sťažností, ktoré smerujú proti zamestnancom obce a proti vedúcim organizáciám obce,
  - b) rozhoduje o predĺžení lehoty na vybavenie sťažnosti podľa zákona o sťažnostiach<sup>5)</sup>,
  - c) rozhoduje o oprávnení na prešetrovanie sťažností, ak smerujú proti zamestnancom,
  - d) postupuje alebo vracia podania, ktoré nie sú sťažnosťou podľa zákona o sťažnostiach<sup>6)</sup>,
  - e) odkladá sťažnosti podľa zákona o sťažnostiach<sup>7)</sup> a upovedomuje sťažovateľa o odložení sťažnosti podľa zákona o sťažnostiach<sup>8)</sup>.
- (3) Poverený zamestnanec, ktorému bola sťažnosť pridelená na vybavenie zodpovedá predovšetkým za:
- a) prešetrovanie sťažnosti podľa zákona o sťažnostiach<sup>9)</sup>,
  - b) vyhotovenie zápisnice o prešetrovaní sťažnosti a oboznámenie so zápisnicou starostu obce,
  - c) vyhotovenie oznámenia o výsledku prešetrovania sťažnosti podľa zákona o sťažnostiach<sup>10)</sup>,
  - d) uloženie a sledovanie plnenia povinností vyplývajúcich zo zákona o sťažnostiach<sup>11)</sup>.
- (4) Hlavný kontrolór obce vybavuje sťažnosti, ak tak ustanovuje osobitný zákon<sup>12)</sup>.

---

4 ) § 12 zákona č. 9/2010 Z. z.

5) § 13 ods. 2 zákona č. 9/2010 Z. z.

6) Napr. § 4 zákona č. 9/2010 Z. z.

7) § 5 ods. 7 a § 6 ods. 1 až 3a súvisiace § 16 ods. 1, § 21 ods. 2 a § 22 ods. 3 zákona č. 9/2010 Z. z.

8) § 6 ods. 4 zákona č. 9/2010 Z. z.

9) § 20 zákona č. 9/2010 Z. z.

10) § 4 ods. 3 až 5, § 5 ods. 7 a § 6 zákona č. 9/2010 Z. z.

11) § 19 ods. 1 písm. i) zákona č. 9/2010 Z. z.

12) napr. § 31 zákona č. 154/1994 Z. z.

## **Čl. 5**

### **Lehoty na vybavenie sťažnosti**

- (1) Obec je povinná sťažnosť vybaviť v lehote 60 pracovných dní odo dňa, keď mu bola sťažnosť doručená.
- (2) Ak je sťažnosť náročná na prešetrenie, starosta môže túto lehotu predĺžiť pred jej uplynutím o 30 pracovných dní.
- (3) Obec je povinná bezodkladne o predĺžení lehoty a o dôvodoch jej predĺženia upovedomiť písomne sťažovateľa.
- (4) V čase odoslania výzvy na poskytnutie spolupráce so sťažovateľom do jej poskytnutia podľa zákona o sťažnostiach<sup>13)</sup>, lehota na vybavenie sťažnosti neplynie. V odôvodnených prípadoch, ak sťažovateľ preukáže, že lehota na poskytnutie spolupráce nie je dostatočná, môže písomne požiadať o jej predĺženie.

## **Čl. 6**

### **Opakovaná sťažnosť a ďalšia opakovaná sťažnosť**

- (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 zodpovedný zamestnanec, ktorý vybavil predchádzajúcu sťažnosť. Sťažnosť nesmie byť pridelená na prešetrenie a vybavenie tomu, proti komu smeruje.
- (2) Ak bola predchádzajúca sťažnosť vybavená správne, t. j. v súlade so zákonom o sťažnostiach, starosta obce alebo ním splnomocnený zástupca túto skutočnosť oznámi sťažovateľovi s odôvodnením a poučením, že ďalšie opakované sťažnosti odloží.
- (3) Ak sa prekontrolovaním vybavenia predchádzajúcej sťažnosti zistí, že táto nebola vybavená správne, sťažnosť sa prešetří a vybaví.

## **Čl. 7**

### **Kontrola vybavovania sťažnosti**

Kontrolu vybavovania sťažností, ich evidencie, prijatia a plnenia opatrení na odstránenie zistených nedostatkov a uplatnenia právnej zodpovednosti vykonáva hlavný kontrolór obce ak ho o to požiada obecné zastupiteľstvo<sup>14)</sup>.

## **Čl. 8**

### **Záverečné a zrušovacie ustanovenie**

- (1) Táto smernica sa primerane vzťahuje aj na vybavovanie petícií podľa osobitného predpisu<sup>15)</sup>.

---

13) § 16 ods. 4 a 5 zákona č. 9/2010 Z. z.

14) § 18f zákona č. 369/1990 Zb.

15) Zákon č. 85/1990 Zb. o petičnom práve v znení neskorších predpisov

## **Čl. 9 Účinnosť**

Táto smernica nadobúda účinnosť 1. júla 2017.

Ing. Peter Vrablec  
starosta obce

Zoznam príloh:

1. Písomný záznam o ústnom podaní sťažnosti
2. Zápisnica o prešetrení sťažnosti

**Príloha č. 1 k Smernici o vybavovaní sťažností**

**P í s o m n ý   z á z n a m**  
**o ústnom podaní sťažnosti**

**Meno a priezvisko sťažovateľa:**

.....

**Adresa trvalého alebo prechodného pobytu:**

.....

.....

**Sťažnosť smeruje proti:**

.....

.....

*Poznámka: ak sťažnosť podáva právnická osoba, uvedie sa jej názov a sídlo, meno a priezvisko osoby oprávnenej za ňu konať.*

**Sťažovateľ poukazuje na nedostatky:**

.....

.....

.....

**Sťažovateľ sa domáha:**

.....

.....

.....

**Deň a hodina vyhotovenia záznamu:** .....

**Meno, priezvisko a podpis zamestnanca, ktorý záznam vyhotovil:**.....

.....

**Mená, priezviská a podpisy zamestnancov, ktorí boli prítomní pri ústnom podaní sťažnosti:**

.....

.....

**Počet a zoznam príloh sťažnosti:**

.....

**Podpis sťažovateľa:**

.....

## Príloha č. 2 k Smernici o vybavovaní sťažností

Obec Závod

Číslo spisu:.....

### Zápisnica o prešetrení sťažnosti

č. poradové číslo/rok

**Meno, priezvisko a adresa trvalého alebo prechodného pobytu sťažovateľa, resp. ak sťažnosť podáva právnická osoba, uvedie sa jej názov a sídlo, meno a priezvisko osoby oprávnenej za ňu konať:**

.....  
.....  
.....  
.....

**Dátum doručenia sťažnosti:**

.....

**Predmet sťažnosti:** *(uvedie sa proti komu sťažnosť smeruje, na aké nedostatky poukazuje a čoho sa sťažovateľ domáha)*

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

**Označenie orgánu verejnej správy, v ktorom sa sťažnosť prešetrovala:**

.....  
.....

**Obdobie prešetrovania sťažnosti:**

.....

**Preukázané zistenia:** *(uvedie sa zistený 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. 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. 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. Ak nemožno sťažnosť alebo jej časť prešetriť (napr. tzv. tvrdenie proti tvrdeniu) uvedie sa to v zápisnici a oznámi sťažovateľovi).* .....

.....  
.....  
.....  
.....  
**Dátum vyhotovenia zápisnice:**

.....  
**Mená, priezviská a podpisy zamestnancov orgánu verejnej správy, ktorí sťažnosť prešetrili:**

1. ....
2. ....
3. ....

**Meno, priezvisko a podpis vedúceho orgánu verejnej správy, v ktorom sa sťažnosť prešetrovala, alebo ním splnomocneného zástupcu, ktorý zároveň potvrdzuje odovzdanie a prevzatie dokladov:**

.....  
.....  
.....

**Prílohy:** *(uvedie sa zoznam príloh – hlavne tie, ktoré potvrdzujú zistené nedostatky)*

**Rozdeľovník:**

1. ....
2. ....
3. ....