

## **OBEC MAD**

### **Vnútorný predpis vybavovania sťažností**

*Tieto zásady nadobúdajú účinnosť dňom 14.2.2018*

*Obecné zastupiteľstvo obce MAD na základe ust. § 11 ods. 1, 2 a 5, § 23 ods. 1 zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov s použitím ust. § 11 ods. 4 a § 18d ods. 1 zákona SNR č. 369/1990 Zb. o obecnom zriadení v znení neskorších právnych predpisov vydáva t i e t o*

# **Zásady pre vybavovanie sťažností v podmienkach obce MAD**

## **Čl. I**

### **Úvodné ustanovenie**

Tieto zásady pre vybavovanie sťažností v podmienkach obce MAD (ďalej len „zásady“) sú záväzné pre orgány obce, t.j. starostu a obecné zastupiteľstvo, ďalej hlavného kontrolóra obce a pre orgány obecného zastupiteľstva vymedzené v ust. § 10 ods. 2 zákona SNR č. 369/1990 Zb. o obecnom zriadení v znení neskorších predpisov a zamestnancov obce, a to pri: podávaní, vybavovaní a kontrole vybavovania sťažností fyzických osôb alebo právnických osôb. Vybavovaním sťažnosti sa rozumie prijímanie, evidenciu, prešetrovanie a vybavenie sťažnosti. Vybavením sťažnosti sa rozumie vrátenie, odloženie sťažnosti, oznámenie výsledku prešetrovania sťažnosti alebo oznámenie výsledku prekontrolovania správnosti vybavenia predchádzajúcej sťažnosti.

## **Čl. II**

### **Sťažnosť**

1. Sťažnosťou je také podanie fyzickej osoby alebo právnickej osoby, ktoré spĺňa podmienky určené platnou právnou úpravou - zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov. Každé podanie fyzickej osoby alebo právnickej osoby sa pritom posudzuje vždy podľa jeho obsahu bez ohľadu na jeho označenie (§ 3 ods. 2 cit. zákona).
2. Podania, ktoré nie sú sťažnosťou sa vybavujú osobitným postupom v súlade s platnou právnou

úpravou.

3. Formálne a obsahové náležitosti sťažnosti sú stanovené v ust. § 5 ods. 1 až 5 zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach v znení neskorších právnych predpisov.

### Čl. III

#### Podávanie sťažností

1. Sťažnosť sa podáva na Obecný úrad obce MAD , 930 14 MAD č. 200, e-mailová adresa: obecnyuradmad@mail.t-com.sk
2. Sťažnosť musí byť písomná.
3. Sťažnosť možno podať v listinnej alebo elektronickej podobe.
4. Ak sa sťažovateľ dostaví na obec osobne podať sťažnosť, ktorú nemá vyhotovenú písomne, obec postupuje podľa § 5 ods. 7 zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov. Príslušným zamestnancom je referentka.
5. Sťažnosť podaná v elektronickej podobe:
  - a) musí byť sťažovateľom autorizovaná podľa § 23 ods. 1 zák. č 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o e-Governmente) v znení neskorších predpisov, alebo
  - b) odoslaná prostredníctvom prístupového miesta, ktoré vyžaduje úspešnú autentifikáciu sťažovateľa
6. V prípade, že sťažnosť v elektronickej podobe nie je podaná v súlade s bodom 5 tohto článku, sťažovateľ ju musí potvrdiť do piatich pracovných dní od jej podania, a to:
  - a) vlastnoručným podpisom, alebo
  - b) jej autorizáciou podľa § 23 ods. 1 zák. č 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o e-Governmente) v znení neskorších predpisov, alebo
  - c) jej odoslaním prostredníctvom prístupového miesta, ktoré vyžaduje úspešnú autentifikáciu sťažovateľa.
7. V prípade nepotvrdenia sťažnosti podľa bodu 6 tohto článku sa sťažnosť odloží. O odložení sťažnosti a dôvodoch jej odloženia obec písomne upovedomí sťažovateľa do 15 pracovných dní od odloženia. Obec odloží sťažnosť podanú v elektronickej podobe, ak potvrdenie sťažnosti obsahuje iné údaje ako sťažnosť podaná v elektronickej podobe.
8. Lehota na vybavenie sťažnosti začína plynúť prvým pracovným dňom nasledujúcim po dni doručenia potvrdenia sťažnosti.
9. Ak podávateľ sťažnosti požiada o utajenie svojej totožnosti obec postupuje podľa ust. § 8 zákona o sťažnostiach v znení neskorších predpisov.

## Čl. IV

### Prijímanie a evidencia sťažností

1. Obec prijíma sťažnosti v kancelárii obecného úradu každý deň počas úradných hodín:
  - Pondelok : 8:00-12:00 hod 13:00-16:00 hod
  - Utorok : nestránkový deň
  - Streda : 8:00-12:00 hod 13:00-16:00 hod
  - Štvrtok : nestránkový deň
  - Piatok : 8:00-12:00 hod 13:00-16:00 hod
2. Každá prijatá sťažnosť musí byť zaevidovaná v podacom denníku došlej pošty obce a následne aj v „Centrálnej evidencii sťažností“ vedenej v súlade so zák. č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov.
3. Za vedenie centrálnej evidencie sťažností zodpovedá zamestnanec obce, ktorého písomne poverí starosta obce.
4. Každá sťažnosť sa zakladá do spisového obalu. Spisový obal zakladá zamestnanec, ktorý vo veci koná. Na spisovom obale sa vyznačí najmä
  - a) názov obce a organizačnej zložky,
  - b) spisová značka,
  - c) označenie predmetu sťažnosti.
5. Každý spis je označený spisovou značkou, ktorá obsahuje skratku začiatočných písmen slov „číslo spisu“ („ČS“) a najmä
  - a) spisovnú značku útvaru,
  - b) evidenčné číslo pridelené z centrálnej evidencie sťažností obce MAD spolu s označením roka.Rovnakou spisovou značkou treba označiť každú písomnosť, ktorú v tej istej veci vyhotovil zamestnanec a zakladá ju do spisu (rozhodnutia, zápisnice o výsluchu, .... a pod.).

Bližšie podrobnosti evidencie spisov obsahuje Spisový poriadok obce MAD, ktorý sa primerane použije aj na spisovú agendu sťažností v podmienkach obce MAD
6. Každá prijatá sťažnosť sa posúdi a posudzuje podľa jej obsahu.
7. Podľa obsahu sa každá sťažnosť vybaví:
  - a) vrátením sťažnosti alebo
  - b) odložením sťažnosti alebo
  - c) oznámením výsledku prešetrenia sťažnosti alebo
  - d) oznámením výsledku prekontrolovania správnosti vybavenia predchádzajúcej sťažnosti
8. Opakovaná sťažnosť a ďalšia opakovaná sťažnosť sa vybaví podľa § 21 zákona o sťažnostiach v znení neskorších predpisov.

## Čl. V

### Spisy na úseku sťažností

1. Ak sa spis celkom alebo sčasti zničil alebo stratil, vykoná sa rekonštrukcia spisu podľa záznamov v registri a iných evidenčných pomôckach, podľa súvisiacich spisov a iných šetrení vykonaných obcou.
2. V centrálnej evidencii sťažností obce, spisoch vedených o sťažnostiach, registroch ani iných evidenčných pomôckach, napríklad v knihe prijatých podaní alebo v doručovacej knihe, sa nesmú odstraňovať trvalé zápisy, vytrhávať strany ani vymieňať listy.
3. Zápisy v spisoch, registroch alebo iných evidenčných pomôckach sa vykonajú ihneď, ako sa ten, kto má zápis urobiť, dozvie o skutočnosti rozhodnej pre zápis. Zápisy sa robia trvalým spôsobom tak, aby boli dobre viditeľné, čitateľné, nezamieňali sa s inými zápsmi a nepoškodzovali obsah písomnosti. Ten, kto zápis robí, zápis podpíše.
4. Nesprávne zápisy možno opraviť len tak, že zostane čitateľný pôvodný zápis; ten, kto opravu vykonal, urobí vedľa opravy záznam "Opravu vykonal", uvedie deň opravy a podpíše sa. V tých písomnostiach, ktoré treba vrátiť, sa trvalé zápisy nerobia. Tieto zápisy sa urobia v ich kópiách, prípadne v záznamoch o ich obsahu, ktoré sa k nim pripoja. Ak obsah písomnosti založenej do spisu časom prestane byť čitateľný, pripojí sa k nej kópia.

## Čl. VI

### Prešetrovanie a vybavovanie sťažností

1. Sťažnosti týkajúce sa činnosti zamestnancov obce prešetruje a vybavuje starosta obce.
2. Sťažnosti proti starostovi obce, pokiaľ ide o prenesený výkon štátnej správy prešetruje a vybavuje najbližší orgán štátnej správy (spravidla odvolací orgán) s kontrolnou právomocou a ak takýto orgán nie je, tak sťažnosti prešetruje a vybavuje ústredný orgán štátnej správy pre kontrolu vybavovania sťažností - Úrad vlády Slovenskej republiky.
3. Sťažnosti proti starostovi obce, pokiaľ ide o výkon samosprávy prešetruje a vybavuje komisia obecného zastupiteľstva .
4. Sťažnosti týkajúce sa činnosti riaditeľa školy alebo školského zariadenia bez právnej subjektivity vybavuje starosta obce.
5. Sťažnosti občanov a zákonných zástupcov detí a žiakov škôl a školských zariadení , ktorých je obec zriaďovateľom bez právnej subjektivity (okrem sťažností podľa § 13 ods. 1 zák. č. 596/2003 Z. z. – t.j. okrem sťažností týkajúcich sa úrovne pedagogického riadenia, úrovne výchovy a vzdelávania a materiálno-technických podmienok vrátane praktického vyučovania) prešetruje a vybavuje starosta obce.

V prípade potreby požiada o pomoc pri prešetrovaní sťažností príslušnú Štátnu školskú inšpekciu alebo okresný úrad v sídle kraja.

6. Sťažnosti týkajúce sa činnosti hlavného kontrolóra obce prešetruje a vybavuje komisia obecného zastupiteľstva.
7. Sťažnosti týkajúce sa činnosti jednotlivých poslancov obecného zastupiteľstva vybavuje komisia obecného zastupiteľstva.
8. Sťažnosti týkajúce sa činnosti obecného zastupiteľstva pri prenesenom výkone štátnej správy prešetruje a vybavuje najbližší orgán štátnej správy (spravidla odvolací orgán) s kontrolnou právomocou, a ak takýto orgán nie je tak sťažnosti prešetruje a vybavuje ústredný orgán štátnej správy pre kontrolu vybavovania sťažností - Úrad vlády SR.
9. Sťažnosti týkajúce sa činnosti obecného zastupiteľstva pri výkone samosprávy prešetruje a vybavuje komisia obecného zastupiteľstva.
10. Na vybavenie opakovanej sťažnosti je príslušný orgán a zamestnanec, ktorý vybavil predchádzajúcu sťažnosť.
11. Sťažnosť nesmie byť pridelená na prešetrenie a vybavenie tomu, proti komu smeruje, ani zamestnancovi v jeho riadiacej pôsobnosti.
12. Ten, kto sťažnosť je povinný vybavovať podľa týchto zásad je povinný bezodkladne oznámiť skutočnosti, na základe ktorých je podľa § 12 ods. 2 zák. č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov vylúčený z prešetrovania a vybavovania sťažností starostovi obce. Starosta obce v súlade s týmito zásadami rozhodne, komu bude sťažnosť pridelená na vybavenie, alebo vec sám vybaví.

## **ČI. VII**

### **Sťažnosť proti vybavovaniu sťažnosti**

1. Sťažnosť proti vybaveniu sťažnosti vybavuje starosta obce.
2. Sťažnosť proti vybaveniu sťažnosti starostom obce je v súlade s § 22 ods. 3 zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov príslušný vybaviť, pokiaľ ide o prenesený výkon štátnej správy najbližší nadriadený orgán alebo ústredný orgán štátnej správy pre kontrolu vybavovania sťažností.
3. Sťažnosť proti vybaveniu sťažnosti starostom obce je v súlade s § 22 ods. 3 zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov príslušný vybaviť pokiaľ ide o samosprávu komisia obecného zastupiteľstva.
4. Ďalšiu sťažnosť proti vybavovaniu sťažnosti, obec odloží. O tejto skutočnosti bude sťažovateľ písomne upovedomený.
5. Ďalšiu sťažnosť proti vybavovaniu sťažnosti vybavuje starosta obce.
6. Ďalšiu sťažnosť proti vybaveniu sťažnosti starostom obce je v súlade s § 22 ods. 5 zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov príslušný vybaviť, pokiaľ ide o prenesený výkon štátnej správy najbližší nadriadený orgán alebo ústredný orgán štátnej správy pre kontrolu vybavovania sťažností.

7. Ďalšiu sťažnosť proti vybavovaniu sťažnosti starostom obce je v súlade s § 22 ods. 5 zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov príslušná vybaviť pokiaľ ide o samosprávu komisia obecného zastupiteľstva.

## **Čl. VIII**

### **Lehoty**

1. Obec sťažnosť vybavuje ihneď po tom, čo má kompletne zosumarizované podklady a vykonal potrebné dokazovanie, najneskôr však v lehote do 60 pracovných dní. Z dôvodu náročnosti na prešetrenie sťažnosti je možné lehotu 60 pracovných dní predĺžiť o 30 pracovných dní.
2. O predĺžení lehoty rozhoduje písomne starosta obce po posúdení dôvodov uvedených v písomnej žiadosti vybavujúceho zamestnanca, pričom žiadosť i písomný súhlas sa zakladajú do spisu.
3. Starosta obce bezodkladne písomne oznámi - doporučenou zásielkou - sťažovateľovi predĺženie lehoty s uvedením dôvodu predĺženia lehoty.

## **Čl. IX**

### **Komisia obecného zastupiteľstva**

1. Zriaďuje sa osobitná komisia obecného zastupiteľstva na úseku prešetrovania a vybavovania sťažností s názvom: „Komisia pre sťažnosti v podmienkach obce MAD“.
2. Komisia sa skladá minimálne z 3 členov a 2 náhradníkov. Poradie náhradníkov určí obecné zastupiteľstvo.
3. Členov komisie i náhradníkov volí obecné zastupiteľstvo výlučne z radov poslancov obecného zastupiteľstva.
4. V prípade, že sa sťažnosť dotýka niektorého z členov komisie, nastupuje na jeho miesto „ad hoc“ prvý náhradník. Členom komisie nemôže byť poslanec obecného zastupiteľstva voči, ktorému sťažnosť smeruje.
5. Na ustanovujúcom zasadnutí si komisia zo svojho stredy zvolí predsedu komisie.
6. Komisia sa schádza podľa potreby a to tak, aby boli zachované zákonné lehoty pre vybavovanie sťažností.
7. Komisiu zvoláva písomne predseda komisie. Administratívnu, organizačnú a právnu agendu spojenú s rokovaním a rozhodovaním komisie zabezpečuje obecný úrad. Obecný úrad je povinný zabezpečiť všetky potrebné a materiálne podmienky pre bezproblémový chod a činnosť tejto komisie.
8. Za komisiu navonok koná predseda komisie.

## Čl. X

### Spoločné ustanovenia

1. Pokiaľ tieto zásady neupravujú bližší postup pri prešetrovaní a vybavovaní sťažnosti, použije sa zákon č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov.
2. Podanie sťažnosti sa nesmie stať podnetom ani dôvodom na vyvodzovanie dôsledkov, ktoré by sťažovateľovi spôsobili akúkoľvek ujmu.

## Čl. XI

### Záverečné ustanovenia

1. Zmeny a doplnky týchto zásad schvaľuje Obecné zastupiteľstvo obce MAD.
2. Na týchto zásadách sa uznieslo Obecné zastupiteľstvo obce MAD dňa 14.2.2018 č. 6/2018.
3. Podľa týchto zásad sú povinné postupovať všetky osoby odo dňa ich účinnosti.
4. Tieto zásady nadobúdajú účinnosť dňom 14.2.2018.

V Made dňa 14.2.2018



Bc. Gabriel László, MBA  
starosta obce