

# Zásady vybavovania sťažností v podmienkach samosprávy Obce Hladovka,

## Hladovka 45, 027 13 Hladovka

Obecné zastupiteľstvo Obce Hladovka podľa § 11 ods. 4 písm. k) zákona Slovenskej národnej rady č. 369/1990 Zb. o obecnom zriadení v znení neskorších predpisov a § 11 ods. 1 zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach vydáva tieto zásady pre obec Hladovka

### § 1

Tieto zásady upravujú postup pri podávaní, prijímaní, evidovaní, prešetrovaní a písomnom oznámení výsledku prešetrovania sťažnosti alebo prekontrolovania sťažnosti v podmienkach samosprávy Obce Hladovka

### § 2

#### Podávanie a prijímanie sťažností

- (1) Sťažnosť možno podať písomne, ústne do záznamu, telefaxom alebo elektronickou poštou.
- (2) Sťažnosť podanú písomne prijíma podateľňa Obce Hladovka, Hladovka 45, 027 13 Hladovka.
- (3) O ústnej sťažnosti, ktorú nemožno vybaviť ihneď pri jej podaní, zamestnanec, poverený vybavovaním sťažností (ďalej len „poverený zamestnanec“) vyhotoví písomný záznam o ústnej sťažnosti (ďalej len „záznam“). Záznam vyhotoví poverený zamestnanec. Ak sťažovateľ odmietne záznam podpísať, poverený zamestnanec záznam odloží s poznámkou o odmietnutí podpísania.
- (4) Sťažnosť podaná telefaxom alebo elektronickou poštou (okrem zaručeného elektronického podpisu) sa považuje za písomnú iba vtedy, ak ju sťažovateľ do 5 pracovných dní od doručenia potvrdí podpisom, inak poverený zamestnanec sťažnosť odloží.
- (5) Sťažnosť, ktorú obec nie je príslušná vybaviť poverený zamestnanec postúpi najneskôr do 10 pracovných dní od doručenia orgánu verejnej správy príslušnému na vybavenie a zároveň o tom upovedomí sťažovateľa.
- (6) Písomnosti súvisiace s vybavovaním sťažnosti, ktorú podalo viac sťažovateľov spoločne a nie je v nej určené komu z nich sa majú doručovať, poverený zamestnanec zašle sťažovateľovi, ktorý je uvedený ako prvý.

### § 3

#### Evidencia sťažností

- (1) Centrálnu evidenciu prijatých sťažností vedie poverený zamestnanec, oddelene od evidencie ostatných písomností.
- (2) Opakovaná sťažnosť a ďalšia opakovaná sťažnosť sa eviduje v roku, v ktorom bola doručená, v poznámke sa uvedie číslo sťažnosti, s ktorou súvisí.
- (3) Poverený zamestnanec predkladá obecnému zastupiteľstvu informáciu o vybavovaní sťažností za predchádzajúci rok do konca prvého polroka nasledujúceho roka.

### § 4

#### Príslušnosť na vybavenie sťažnosti

- (1) Ak sťažnosť smeruje proti činnosti starostu, poslanca obecného zastupiteľstva a hlavného kontrolóra, na prešetrovanie a oznámenie výsledku prešetrovania je príslušná mandátová komisia.

(2) O prijatí sťažnosti podľa odseku 1 informuje starosta obecne zastupiteľstvo na jeho najbližšom zasadnutí, zároveň mu predkladá návrh na zloženie komisie.

(3) Ak sťažnosť smeruje proti zamestnancovi, na prešetrenie a oznámenie výsledku prešetrenia sťažnosti je príslušný jeho priamy nadriadený.

## § 5

### Lehota na vybavenie sťažnosti

(1) Poverený zamestnanec požiada vecne príslušný organizačný útvar v lehote do 15 pracovných dní o stanovisko k sťažnosti.

(2) Poverený zamestnanec je povinný sťažnosť vybaviť v lehote do 60 pracovných dní. Ak je sťažnosť náročná na prešetrenie, môže poverený zamestnanec predĺžiť lehotu pred jej uplynutím o 30 pracovných dní. O tejto skutočnosti informuje sťažovateľa písomnou formou.

## § 6

### Prešetrovanie sťažnosti

(1) Sťažnosť prešetruje vecne príslušný organizačný útvar.

(2) O prešetrení sťažnosti vyhotoví zamestnanec, ktorý sťažnosť prešetruje, zápisnicu podľa prílohy č.2 týchto zásad, ktorú postúpi útvaru.

(3) V prípade zistenia nedostatkov pri prešetrovaní sťažnosti je povinnosťou vedúceho vecne príslušného organizačného útvaru

- a) určiť osobu zodpovednú za zistené nedostatky,
- b) prijať opatrenia na odstránenie nedostatkov a príčin ich vzniku,
- c) predložiť prijaté opatrenia poverenému zamestnancovi,
- d) predložiť správu o splnení opatrení a uplatnení právnej zodpovednosti.

## § 7

### Vybavenie sťažnosti

Poverený zamestnanec vyhotoví písomné oznámenie o výsledku prešetrenia sťažnosti, ktoré odošle sťažovateľovi. Odoslaním písomného oznámenia o výsledku prešetrenia sťažnosti je sťažnosť vybavená.

## § 8

### Opakovaná sťažnosť a ďalšia opakovaná sťažnosť

(1) V prípade opakovanej sťažnosti poverený zamestnanec prekontroluje správnosť vybavenia predchádzajúcej sťažnosti o čom vyhotoví záznam. Ak bola predchádzajúca sťažnosť vybavená správne, táto skutočnosť sa oznámi sťažovateľovi s odôvodnením a poučením, že ďalšie opakované sťažnosti odloží. Sťažnosť iného sťažovateľa v tej istej veci, ktorá bola vybavená sa neprešetruje. Opakovaná sťažnosť sa vybavuje v lehote do 60 pracovných dní.

(2) Opakovanú sťažnosť nesmie vybavovať poverený zamestnanec, ktorý vybavoval sťažnosť, na ktorú bola doručená opakovaná sťažnosť.

## § 9

### Sťažnosť proti vybavovaniu sťažnosti a sťažnosť proti odloženiu sťažnosti

(1) Sťažnosť, v ktorej sťažovateľ vyjadril nesúhlas s vybavovaním alebo odložením svojej predchádzajúcej sťažnosti je novou sťažnosťou proti postupu obce pri vybavovaní sťažnosti alebo odložení sťažnosti. Takáto sťažnosť nie je opakovanou sťažnosťou. Sťažnosť proti vybaveniu

sťažnosti alebo odložení sťažnosti prešetruje poverený zamestnanec v lehote do 60 pracovných dní. Oznámenie o vybavení sťažnosti proti vybavovaniu sťažnosti.

(2) Sťažnosť proti vybavenu sťažnosti nesmie vybavovať poverený zamestnanec, ktorý vybavoval sťažnosť, na ktorú bola doručená sťažnosť proti vybavovaniu sťažnosti.

#### § 10

##### Kontrola vybavovania sťažností

(1) Kontrolu vybavovania sťažností podľa týchto zásad vykonáva obecný kontrolór.

#### § 11

##### Zrušovacie ustanovenia

Zrušujú sa Zásady vybavovania sťažností v podmienkach samosprávy Obce Hladovka zo dňa .....

#### § 12

##### Účinnosť

Tieto zásady nadobúdajú účinnosť dňa .....

**Ing. Marián Brnušák**  
starosta

**Obec Hladovka**  
Hladovka 45, 027 13 Hladovka

**Záznam  
o podaní ústnej sťažnosti**

**Dátum a čas podania sťažnosti:** .....

**Sťažovateľ:** .....  
(meno, priezvisko, adresa fyzickej osoby, osoby oprávnenej za ňu konať, názov a sídlo právnickej osoby)

**Predmet sťažnosti:** .....

.....  
(stručný obsah sťažnosti)

**Sťažnosť prijal:** .....  
(meno, priezvisko)

**Prítomní zamestnanci:** .....  
(meno, priezvisko)

**Podpis sťažovateľa**

**Podpis prijímateľa sťažnosti**

**Záznam bol vyhotovený v 2 rovnopisoch  
1 x pre útvár vybavovania sťažnosti**

**Obec Hladovka**  
Hladovka 45, 027 13 Hladovka

**Zápisnica**  
**o výsledku prešetrenia sťažnosti v zmysle § 19 zákona č. 9/2010 Z. z.**  
**o sťažnostiach**

1. Predmet sťažnosti:

2. Miesto a čas šetrenia:

3. Preukázané zistenia:

4. Organizačný útvar:

5. Podpisy osôb, ktoré sťažnosť prešetrovali:  
(meno, priezvisko, funkcia, podpis)

**Ak sa zistili nedostatky v zápisnici sa určí kto, akým spôsobom a v akej lehote prijme opatrenia na odstránenie nedostatkov. Zároveň sa určí povinnosť predložiť správu o ich plnení.**

6. Zodpovedná osoba za nedostatky:  
(meno, priezvisko, funkcia, podpis)

7. Prijaté opatrenia na odstránenie nedostatkov (v lehote do):

8. Správa o plnení opatrení (kontrola opatrení):

9. Kontrola opatrení:

10. Podpisy osôb, ktorých sa zistenia priamo týkajú a ktoré boli oboznámené s obsahom zápisnice  
(meno, priezvisko, podpis)

**V prípade, že sa niekto zo zúčastnených odmietne oboznámiť s obsahom zápisnice, alebo jej obsah odmietne podpísať, uvedie sa to v zápisnici spolu s dôvodmi odmietnutia podpisu. Jedno vyhotovenie zápisnice z prešetrenia sťažnosti sa musí odovzdať orgánu, v ktorom sa pri prešetrení sťažnosti zistili nedostatky.**