



**ZÁSADY POSTUPU PRI VYBAVOVANÍ SŤAŽNOSTÍ V PODMIEN-  
KACH OBCE SANTOVKA**

Obec Santovka 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 (ďalej „zákon“)

**v y d á v a**

## **Zásady postupu pri vybavovaní sťažností v podmienkach**

### **Obce Santovka**

#### **Článok 1**

#### **Úvodné ustanovenia**

Tieto zásady upravujú postup pri podávaní, prijímaní, evidovaní, prešetrovaní, vybavovaní sťažností, príslušnosť pri prešetrovaní, písomnom oznamovaní výsledku prešetrenia sťažnosti a pri kontrole vybavovania sťažností v Obci Santovka (ďalej aj „obec“), ako orgánu verejnej správy (ďalej len VS). Sú záväzné pre obecné zastupiteľstvo obce Santovka, starostu obce Santovka, orgány obecného zastupiteľstva obce Santovka, organizácie zriadené alebo založené obcou Santovka, zamestnancov týchto organizácií, ich vedúcich a riadiacich pracovníkov a zamestnancov obce Santovka.

#### **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 obce alebo zamestnancov obce.
- (3) Obsahové náležitosti sťažnosti sú stanovené v ust. § 5 ods. 2 a ods. 3 zákona o sťažnostiach.
- (4) 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).
- (5) 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).
- (6) 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.
- (7) Odloženie sťažnosti – sa vykoná v prípadoch uvedených v § 5 ods. 6 a 7 a v § 6 zákona o sťažnostiach.
- (8) Vybavenie sťažnosti - odoslanie písomného oznámenia výsledku jej prešetrenia sťažovateľovi s uvedením, či je sťažnosť opodstatnená alebo neopodstatnená.
- (9) Opakovaná sťažnosť a ďalšia opakovaná sťažnosť je sťažnosť toho istého sťažovateľa, v tej istej veci, ak v nej neuvádza nové skutočnosti.
- (10) Sťažnosť proti vybavovaniu sťažnosti a sťažnosť proti odloženiu sťažnosti je novou sťažnosťou proti postupu obce pri vybavovaní alebo pri doložení 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 podateľňa Obecného úradu Santovka ďalej len OcÚ.
- (4) Vedúci zamestnanci organizácií zriadených alebo založených obcou (riaditelia), zabezpečia zaevidovanie sťažností smerujúcich voči zamestnancom alebo činnosti nimi riadenej organizácie v centrálnej evidencii sťažností obce bezprostredne po ich obdržaní.
- (5) Prijímanie ústnych sťažností podľa zákona o sťažnostiach zabezpečuje kancelária OcÚ. Pri podaní ústnej sťažnosti sa vyhotoví záznam (príloha č. 1 týchto zásad). Postup je uvedený v zákone o sťažnostiach § 5 ods. 4 - 6.
- (6) Všetky doručené sťažnosti sa evidujú oddelene od evidencie ostatných písomností v centrálnej evidencii sťažností obce, ktorú vedie kancelária OcÚ, pričom musí obsahovať najmä údaje podľa § 10 zákona o sťažnostiach.
- (7) Osoba (vedúci orgánu VS, zamestnanec obce), ktorej bola doručená zásielka na meno ak zistí, že písomnosť má charakter sťažnosti, je povinná ju dať zaevidovať do centrálnej evidencie sťažnosti.

## Článok 4

### Príslušnosť na prešetrovanie a vybavovanie sťažností

(1) Sťažnosti pri prenesenom výkone štátnej správy:

- a) Proti starostovi obce prešetruje a vybavuje 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 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 obce
  - proti činnosti hlavného kontrolóra
  - proti činnosti jednotlivých poslancov obecného zastupiteľstva
- b) Starosta obce
  - proti činnosti vedúcich zamestnancov obce
- c) Hlavný kontrolór obce
  - proti činnosti zamestnancov obce, zamestnancov organizácií obce a činnosti organizácií obce
  - proti odloženiu sťažnosti
  - proti vybaveniu sťažnosti

(3) Na vybavenie opakovanej sťažnosti je príslušný orgán a zamestnanec, ktorý vybavil predchádzajúcu sťažnosť.

## Článok 5

### Komisia pre vybavovanie sťažností

- (1) Obecné zastupiteľstvo zriaďuje komisiu pre vybavovanie sťažností – komisia verejného poriadku.
- (2) Komisia má 3 členov a 1 náhradníka. Komisia si zvolí predsedu komisie.
- (3) Ak sa sťažnosť dotýka niektorého z členov komisie, nastupuje na jeho miesto náhradník. Členom komisie nemôže byť poslanec obecného zastupiteľstva voči, ktorému sťažnosť smeruje.
- (4) Komisia sa schádza tak, aby boli zachované zákonné lehoty pre vybavovanie sťažností. Komisiu zvoláva predseda komisie.
- (5) Za komisiu navonok koná predseda komisie. Obecný úrad je povinný zabezpečiť všetky potrebné a materiálne podmienky pre bezproblémový chod a činnosť tejto komisie.
- (6) Ak Obecné zastupiteľstvo nezriadi komisiu verejného poriadku, sťažnosti podľa článku 4 odsek 2) písmeno a) prešetruje a vybavuje hlavný kontrolór obce, mimo sťažností proti činnosti hlavného kontrolóra, ktoré prešetruje a vybavuje starosta obce.

## 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, prešetří 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.
- (4) Podanie sťažnosti sa nesmie stať podnetom ani dôvodom na vyvodzovanie dôsledkov, ktoré by sťažovateľovi spôsobili akúkoľvek ujmu.
- (5) Informácie, ktoré obsahuje dokumentácia súvisiaca s vybavovaním sťažnosti, sa nesprístupňujú (§ 8 až 12 zákona č. 211//2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám).
- (6) Každý zúčastnený na vybavení sťažnosti, komu je sťažovateľova totožnosť známa, je povinný o nej zachovať mlčanlivosť, ak o to požiadal sťažovateľ. 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 prešetrovanie nemohlo zmaŕiť. 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) Lehota na vybavenie sťažnosti je do 60 pracovných dní (§ 13 ods. 1 zákona o sťažnostiach). O predĺžení lehoty na vybavenie sťažnosti (§ 13 ods. 2 zákona o sťažnostiach) rozhoduje sta-

rosta obce. V prípadoch sťažnosti proti činnosti starostu, rozhoduje o predložení lehoty komisia OZ.

- (16) 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 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 ustanovenia

- (1) Dňom nadobudnutia účinnosti týchto Zásad sa rušia doterajšie vnútroorganizačné predpisy obce ako aj predpisy organizácií zriadených alebo založených obcou Santovka týkajúcich sa zamestnancov týchto organizácií, ich vedúcich a riadiacich pracovníkov, ktoré upravujú vybavovanie sťažností.
- (2) Tieto zásady nadobúdajú účinnosť dňom **01. marca 2014.**

Lubomír Lőrincz  
starosta obce

#### Prílohy k zásadám:

- Príloha č. 1: Písomný záznam o ústnej sťažnosti  
Príloha č. 2: Postúpenie sťažnosti inému orgánu verejnej správy  
Príloha č. 3: Výzva sťažovateľovi na spoluprácu a doplnenie informácií  
Príloha č. 4: Záznam o odložení  
Príloha č. 5: Upovedomenie sťažovateľa o odložení  
Príloha č. 6: Zápisnica o prešetrení sťažnosti  
Príloha č. 7: Oznámenie výsledku prešetrenia sťažnosti sťažovateľovi

Príloha č. 1:

## 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 :**

.....

Sťažnosť je zameraná proti:\*

Sťažnosť poukazuje na nedostatky:\*

Sťažovateľ sa domáha:\*

.....

.....

.....

**Dňa**..... **o** .....**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 podpísania.*

.....  
\* nehodiace sa škrtnite

Príloha č. 2:



Váš list číslo/zo dňa

Naše číslo

Vybavuje/☎

Santovka

Vec

**Sťažnosť – postúpenie**

Dňa ..... bola Obci Santovka doručená sťažnosť  
..... (uviesť 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*



Príloha č. 3:

•

•

•

•

Váš list číslo/zo dňa

Naše číslo

Vybavuje/☎

Santovka

0

Vec

Sťažnosť – výzva na spoluprácu

Obci Santovka 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*

Príloha č. 4

## ZÁZNAM o odložení sťažnosti

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

### odkladá sťažnosť

proti.....

sťažovateľa.....

vo veci.....

z dôvodu, že predmetná sťažnosť.....

---

Uviesť text príslušného ustanovenia:

- a) neobsahuje náležitosti podľa § 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 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,
- f) mu bola zaslaná na vedomie, alebo
- g) sťažovateľ neposkytol spoluprácu podľa § 16 ods. 1, alebo ak spoluprácu neposkytol v lehote podľa § 16 ods. 2.

V Santovke dňa .....

zapísal: .....

(meno, priezvisko, podpis )

*\*/uviesť príslušné písmeno*

Príloha č. 5

• •

• •

Váš list číslo/zo dňa

Naše číslo

Vybavuje/☎

Santovka

Vec

Odloženie sťažnosti – upovedomenie

Obci Santovka bola dňa ..... doručená Vaša sťažnosť vo veci

.....

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

.....

---

Uviesť 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. ....  
(uviesť príslušné písmeno vzťahujúce sa na uvedený dôvod: (b)-(e)) zákona NR SR č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov.

meno, priezvisko a podpis

Príloha č. 6

## 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 prešetrojúcejmu sťažnosť,
4. predložiť orgánu prešetrojúcejmu sťažnosť správu o splnení opatrení a uplatnení právnej zodpovednosti,

**Potvrdzujeme odovzdanie dokladov:** .....

**Potvrdzujeme prevzatie dokladov:** .....

**Sťažovateľ bol oboznámený s opatreniami**

\_\_\_\_\_

**Prílohy:**

Príloha č. 7

Váš list číslo/zo dňa

Naše číslo

Vybavuje/☎

Santovka

Vec

Oznámenie výsledku prešetrenia sťažnosti

Dňa ..... bola Obci Santovka doručená Vaša sťažnosť, ktorou sa domáhate....., poukazujete./\* na.....

*(opísať predmet sťažnosti)*

Šetrením sťažnosti dňa ..... bolo zistené, že Vaša sťažnosť je *neopodstatnená / opodstatnená./\**

Odôvodnenie výsledku prešetrenia sťažnosti:

.....  
.....

*(Uviesť konkrétne zistenia a súlad resp. nesúlad s príslušnými právnymi predpismi, prípadne čo bolo odstránené v priebehu šetrenia - podľa zápisnice. V prípade opodstatnenej sťažnosti uviesť, že boli uložené povinnosti podľa § 19 ods. 1 písm. i). ) Ak má sťažnosť viacero častí, musí písomné oznámenie obsahovať výsledok prešetrenia každej z nich. Ak je podanie sťažnosťou iba v časti, výsledok prešetrenia sa písomne oznamuje iba k tejto časti.)*

.....  
*meno, priezvisko a podpis*

*\*/vybrať*