

**Smernica o postupe pri prijímaní, evidovaní, prešetrovaní, vybavovaní a kontrole
vybavovania sťažností a postupe pri prijímaní, prerokúvaní a vybavovaní petícií
v podmienkach obce Vojany**

Táto smernica bola vypracovaná v súlade so zákonom č. 152/1998 Z.z. o sťažnostiach a zákonom č. 85/1990 Zb. o petičnom práve v znení zákona č. 242/1998 Z.z. a upravuje postup pri podávaní, prijímaní, prešetrovaní, vybavovaní a kontrole vybavovania sťažností a petícií v podmienkach obce Vojany.

**Čl.1
Základné ustanovenia**

Zákon o sťažnostiach upravuje postup pri podávaní, prijímaní, evidovaní, prešetrovaní a kontrole vybavovania sťažností fyzických alebo právnických osôb vo veciach patriacich do pôsobnosti verejnej správy, pričom sú rešpektované osobitné predpisy o iných sťažnostiach.

Zákon o sťažnostiach vymedzuje okruh subjektov povinných vybavovať sťažnosti, vymedzuje pojem sťažnosť, rieši otázku anonymných sťažností, ochranu sťažovateľa pred negatívnymi dôsledkami, súčinnosť sťažovateľa, spoluprácu orgánov a iných osôb pri prešetrovaní sťažností.

Zákon o sťažnostiach zavádza inštitút poriadkovej pokuty za marenie prešetrovania sťažností alebo za nesplnenie povinností podľa tohto zákona.

Zákon o petíciách rieši problematiku podávania a vybavovania petícií, podmienky jej podania tak po stránke vecnej ako i po stránke formálnej. Ďalej rieši otázku sporov o miestnu a vecnú príslušnosť, ako aj znášanie trov súvisiacich s prešetrovaním petície.

Podľa tejto smernice postupujú:

- a) starosta obce Vojany,
- b) obecné zastupiteľstvo,
- c) komisie obecného zastupiteľstva,
- d) hlavný kontrolór obce Vojany,
- e) zamestnanci obecného úradu vo Vojanoch.

**Čl.2
Sťažnosti**

- 1) Sťažnosť je podanie fyzickej osoby alebo právnickej osoby (ďalej len „sťažovateľ“), ktorým
 - a) sa sťažovateľ domáha ochrany svojich práv alebo právom chránených záujmov, pretože došlo k ich porušeniu alebo k ohrozeniu činnosťou alebo nečinnosťou orgánu obce,
 - b) sťažovateľ upozorňuje na konkrétne nedostatky, najmä na porušenie právnych predpisov, ktorých odstránenie si vyžaduje zásah orgánu verejnej správy.
- 2) Za sťažnosť sa nepovažuje podanie:
 - a) fyzickej osoby alebo právnickej osoby poslané orgánu verejnej správy ako dopyt, ktorým sa nedomáha ochrany svojich práv,
 - b) orgánu verejnej správy, v ktorom upozorňuje na nesprávnu činnosť iného orgánu verejnej správy,
 - c) ktorého vybavenie je upravené osobitným predpisom,

- d) proti rozhodnutiu orgánu verejnej správy vydanému v správnom konaní, ak je zrejmé, že podanie vybaví v správnom konaní.
- 3) Na účely tejto smernice
- a) **Preskúmanie sťažností** je činnosť, spojená s oboznámením sa s obsahom a jeho posúdením za účelom rozhodnutia, akým spôsobom sa bude sťažnosť vybavovať,
 - b) **Prešetrenie sťažností** je činnosť, pri ktorej sa skúma, aký stav požadujú všeobecne právne predpisy, analyzujú sa odchýlky skutočnosti od tohto požadovaného stavu, ich rozsah, závažnosť, množstvo a skúmajú sa príčiny nežiadúceho stavu a následky,
 - c) **Vybavenie sťažností** je preskúmanie, prešetrenie, prijatie opatrení na nápravu, ako aj kontrolu ich plnenia, teda všetky úkony od prijatia sťažnosti až do oznámenia výsledku a zabezpečenie nápravy.

Čl.3

Prijímanie sťažností

- 1) Sťažnosť možno podať na Obecný úrad písomne alebo ústne.
- 2) Sťažnosti sa na Obecný úrad prijímajú na sekretariáte starostu obce Vojany alebo v kancelárii hlavného kontrolóra obce.
- 3) O ústnej sťažnosti, ktorú nemožno vybaviť hneď pri jej podaní, zamestnanec, ktorý sťažnosť prijíma, vyhotoví písomný záznam. Záznam predloží sťažovateľovi na prečítanie a podpis. Na požiadanie sťažovateľa mu vydá rovnopis záznamu.
- 4) Zo sťažnosti musí byť zrejmé, kto ju podáva. Musí obsahovať
 - a) meno, priezvisko, adresu fyzickej osoby alebo názov a sídlo právnickej osoby, ktorá ju podáva,
 - b) predmet sťažnosti,
 - c) čoho sa sťažovateľ domáha.
- 5) Všetky prijaté sťažnosti na Obecný úrad vo Vojanoch je potrebné bezodkladne po ich prijatí zaevidovať na sekretariáte Obecného úradu a následne v centrálnej evidencii sťažností.
- 6) Ak sťažnosť nemá požadované náležitosti, alebo sú na jej vybavenie potrebné údaje, ktoré sa v sťažnosti neuvádzajú, zabezpečí ich doplnenie zamestnanec, ktorý sťažnosť prešetruje.
- 7) Prijatú sťažnosť, na ktorej vybavenie nie je príslušná Obec Vojany, zamestnanec, ktorému bola sťažnosť pridelená, bezodkladne postúpi na vybavenie príslušnému orgánu a upovedomí o tom sťažovateľa.
- 8) Prijaté podanie označené ako sťažnosť, ktoré nie je sťažnosťou podľa čl.2 ods.2 tejto smernice, je povinný zamestnanec, ktorému bolo podanie pridelené, vrátiť do 5 dní s uvedením dôvodu tomu, kto ho podal.

Čl.4 *Evidencia sťažností*

- 1) Centrálnu evidenciu prijatých sťažností na Obecný úrad vedie hlavný kontrolór obce osobitne od ostatných písomností tak, aby poskytovala údaje potrebné na kontrolu vybavovania sťažností.
- 2) Evidencia sťažností musí obsahovať:
 - a) dátum doručenia sťažnosti,
 - b) meno, priezvisko a adresu (názov, sídlo) sťažovateľa,
 - c) predmet sťažnosti,
 - d) proti komu sťažnosť smeruje,
 - e) kedy a komu sa pridělila, resp. postúpila na prešetrenie,
 - f) výsledok prešetrenia,
 - g) prijaté opatrenia a termíny ich splnenia,
 - h) dátum odoslania oznámenia sťažovateľovi o výsledku prešetrenia.
- 3) Evidencia anonymných sťažností sa vedie podľa odseku 2 v rozsahu, v akom to ich obsah umožňuje.
- 4) Opakovaná sťažnosť sa eviduje v roku, v ktorom bola doručená, a predchádzajúca sťažnosť sa k nej pripojí.
- 5) Ak sťažovateľ požiadal, aby sa jeho totožnosť utajila alebo ak je jej utajenie v záujme náležitého vybavenia sťažnosti, pri prešetrovaní sa postupuje len na základe jej odpisu, v ktorom sa neuvádza nič z toho, čo by umožňovalo identifikáciu sťažovateľa. Každý zúčastnený na vybavení veci, komu je sťažovateľova totožnosť známa, je povinný o nej zachovať mlčanlivosť.

Čl.5 *Príslušnosť na prešetrovanie a vybavovanie sťažností*

- 1) Na vybavenie sťažností je príslušný starosta obce Vojany (ďalej len starosta obce).
- 2) Starosta obce môže delegovať právomoc na vybavovanie sťažností hlavnému kontrolórovi (ďalej len poverenej osobe). Delegovanie právomoci na vybavenie sťažností ďalšiemu zamestnancovi nie je prípustné.
- 3) Starosta obce alebo poverená osoba môže nariadiť zamestnancovi obce, aby v rámci lehoty na vybavenie sťažnosti zabezpečil v určenom termíne priame prešetrenie sťažnosti (alebo jej časti), ak svojím obsahom patrí do jeho vecnej pôsobnosti. Výsledok prešetrenia sťažnosti vo forme zápisnice (§ 18 zákona) zamestnanec predloží spolu s návrhom na písomné oznámenie o vybavení sťažnosti starostovi alebo poverenej osobe.

- 4) Starosta obce alebo poverená osoba po obdržaní písomného návrhu oznámenia o výsledku prešetrenia sťažnosti zabezpečí písomné oznámenie o vybavení sťažnosti priamo sťažovateľovi (§19 ods.3 zákona).
- 5) Ak sa sťažnosť skladá z viacerých bodov, zabezpečí starosta alebo poverená osoba od každého zamestnanca priame prešetrenie sťažnosti v časti, ktorá sa dotýka jeho pôsobnosti a na základe čiastkových výsledkov prešetrenia sťažnosti zabezpečí jedno písomné oznámenie o vybavení sťažnosti, ktoré musí obsahovať výsledky prešetrenia všetkých bodov sťažnosti (§19 ods. 1,2 zákona).
- 6) Na prešetrenie sťažnosti proti činnosti poslanca obecného zastupiteľstva, starostu obce a hlavného kontrolóra obce je príslušná komisia zriadená obecným zastupiteľstvom.
- 7) Na prešetrenie sťažnosti proti činnosti zamestnanca obce a štatutárneho orgánu právnickej osoby, ktorej zriaďovateľom je obec, je príslušný hlavný kontrolór obce, ak si jej prešetrenie nevyhradí starosta obce. Pri prešetrovaní sťažnosti si môže hlavný kontrolór vyžiadať súčinnosť iných orgánov mesta (OZ, komisií OZ a pod.), pri dodržaní zásady v § 12 zákona.
- 8) Výsledok prešetrenia sťažnosti, ktorá smeruje proti činnosti zamestnanca obce alebo štatutárnemu orgánu právnickej osoby zriadenej obcou predloží hlavný kontrolór na vybavenie starostovi obce.
- 9) Na prešetrenie a vybavenie sťažnosti proti zamestnancovi právnickej osoby zriadenej obcou je príslušný štatutárny zástupca tejto právnickej osoby.
- 10) Na vybavenie opakovanej sťažnosti proti činnosti, ktorá je výkonom štátnej správy, je príslušný okresný úrad.

Čl.6

Spolupráca pri vybavovaní sťažností

- 1) Sťažovateľ je povinný spolupracovať pri prešetrovaní a vybavovaní sťažností, v rozsahu potrebnom na vybavenie sťažnosti. Ak sťažovateľ bez vážneho dôvodu do desiatich dní od doručenia požiadania o spoluprácu alebo v inom určenom termíne neposkytne požadovanú spoluprácu, Obecný úrad vo Vojanoch nie je povinný vybaviť sťažnosť, o čom sťažovateľa poučí v požiadaní o spoluprácu.
- 2) Ak sťažovateľ oznámi vážne dôvody, ktoré mu bránia, aby spolupracoval podľa odseku 1, vo vybavovaní jeho sťažnosti sa pokračuje. V čase, keď sťažovateľ mešká s plnením tejto povinnosti, lehoty podľa čl. 7 neplynú.
- 3) Ak je to na vybavenie sťažnosti nevyhnutné, sťažovateľ je povinný poskytnúť požadovanú spoluprácu osobne, a to aj v prípade, že má ustanoveného zástupcu.

Čl.7

Lehoty na vybavovanie sťažností

- 1) Sťažnosť musí byť vybavená do 30 dní odo dňa jej doručenia na Obecný úrad vo Vojanoch. Ak si vybavenie sťažnosti vyžaduje súčinnosť iného orgánu verejnej správy, fyzickej alebo právnickej osoby, je povinnosť vybaviť sťažnosť najneskôr do 60 dní. V prípadoch náročných na prešetrenie sťažnosti je možné predĺžiť túto lehotu na jej vybavenie o ďalších 30 dní. Sťažnosť, ktorú nemožno vybaviť hneď pri jej podaní, je povinnosť vybaviť do 30 dní od jej doručenia.
- 2) Predĺženie lehoty na vybavenie sťažnosti sa písomne oznámi sťažovateľovi .

Čl.8

Opakovaná sťažnosť

- 1) Ak sťažovateľ opakuje sťažnosť v tej istej veci, orgán verejnej správy prekontroluje, či pôvodná sťažnosť bola vybavená správne. Výsledok kontroly oznámi sťažovateľovi písomne, pričom postupuje podľa § 19 zákona.
- 2) Ak ďalšia opakovaná sťažnosť podaná tým istým sťažovateľom v rovnakej veci neobsahuje nové skutočnosti, správnosť jej vybavenia sa opätovne nekontroluje, ani sa o tom sťažovateľ neupovedomí. Urobí sa o tom úradný záznam do spisového obalu.
- 3) Ak v rovnakej veci, v akej bola vybavená sťažnosť iného sťažovateľa, podá sťažnosť ďalší sťažovateľ bez uvedenia nových skutočností, jeho sťažnosť sa znova neprešetruje, ale upovedomí sa v lehotách podľa čl. 7.

Čl.10

Kontrola vybavovania sťažností

- 1) Kontrolu prijímania, prešetrovania a vybavovania sťažnosti a plnenia opatrení prijatých na nápravu zistených nedostatkov podľa zákona o sťažnostiach a tejto smernice vykonáva hlavný kontrolór obce.
- 2) Ak sťažnosť prešetroval hlavný kontrolór obce, je na kontrolu správnosti jej vybavenia príslušný starosta obce.
- 3) Za nesprávne prešetrenie sťažnosti alebo jej nesprávne vybavenie vyvodí starosta obce dôsledky voči zodpovednej osobe alebo uplatní právnu zodpovednosť za porušenie povinností podľa zákona o sťažnostiach.

Čl.11 – časť 2

Petície

- 1) Každý má právo sám alebo spoločne s inými obracať sa vo veciach verejného alebo iného spoločného záujmu na orgán verejnej správy so žiadosťami, návrhmi a sťažnosťami (ďalej len petícia).
- 2) Petíciou sa nesmie zasahovať do nezávislosti súdu.
- 3) Petícia nesmie vyzývať k porušovaniu ústavy a zákonov, popieraniam alebo obmedzovaniu osobných, politických alebo iných práv osôb pre ich národnosť, rasu, pôvod, politické alebo iné zmýšľanie, náboženské vyznanie a sociálne postavenie, alebo k rozniecovaniu nenávisťi a neznášanlivosti z týchto dôvodov alebo k násiliu alebo hrubej neslušnosti.
- 4) Vo výkone petičného práva sa nesmie nikomu brániť. Výkon tohto práva nesmie byť nikomu na ujmu.
- 5) Pri zhromažďovaní podpisov sa postupuje podľa zákona č.85/1990 Zb. v znení zákona č. 242/1998 Z.z. o petičnom práve.
- 6) Ak podpisové hárky neobsahujú text petície, musia sa označiť tak, aby bolo zrejmé, aká petícia sa má podporiť podpismi, **na každom podpisovom hárku musí byť uvedené meno, priezvisko a úplná adresa trvalého pobytu každej osoby, ktorá petíciu zostavila, alebo osoby, ktorá je určená na styk s orgánom verejnej správy.** Osoby podávajúce petíciu musia pod jej text uviesť počet priložených podpisových hárkov a tieto sa musia priebežne číslovať.

Čl.12

Podanie a vybavenie petície

- 1) Petícia musí byť písomná a musí obsahovať údaje uvedené v čl. 11, bod 6.
- 2) V prípade došlých (písomných) zásielok týkajúcich sa petícií, tieto sekretariát starostu odstúpi hlavnému kontrolórovi, ktorý vedie centrálnu evidenciu petícií.
- 3) Hlavný kontrolór obce po posúdení postúpi petíciu na prešetrovanie vecne príslušnému zamestnancovi Obecného úradu vo Vojanoch. Ak z obsahu petície vyplýva, že obec Vojany nie je príslušná vybaviť ju, hlavný kontrolór petíciu do 10 dní postúpi príslušnému orgánu a oznámi to tomu, kto petíciu podal.
- 4) Ak vznikne spor o príslušnosť vybavenia petície, hlavný kontrolór obce ju bez zbytočného odkladu postúpi na rozhodnutie ústrednému orgánu štátnej správy pre petície (§ 20a odst. 1 zákona č.347/1990 Zb. o organizácii ministerstiev a ostatných ústredných orgánov štátnej správy SR v znení zákona č.74/1995 Z.z.).
- 5) Ak petícia má také vecné nedostatky, ktoré neumožňujú jej prešetrovanie, hlavný kontrolór obce vyzve osobu, ktorá petíciu podala, aby ich odstránila v primeranej lehote,

najneskôr do 30 dní od vyzvania. Ak sa nedostatky v tejto lehote neodstránia, petícia sa neprešetruje.

- 6) Starosta obce je povinný zabezpečiť prešetroenie a vybavenie petície tak, aby bol zistený skutočný stav veci, jeho súlad alebo rozpor s právnymi predpismi a verejným alebo iným spoločným záujmom. Zabezpečí písomné oznámenie výsledku vybavenia petície do 30 dní od doručenia petície alebo od odstránenia jej nedostatkov osobe, ktorá podala petíciu, alebo osobe určenej na styk s orgánom verejnej správy. Ak nie je možné vybaviť petíciu v tejto lehote, hlavný kontrolór obce zabezpečí oznámenie osobe, ktorá ju podala, že petícia bude vybavená v ďalšej 30-dňovej lehote. Kópiu písomného oznámenia o výsledku prešetroenia a vybavenia petície zašle starosta obce na vedomie hlavnému kontrolórovi.
- 7) Ak ďalšie petície v tej istej veci neobsahujú nové skutočnosti, hlavný kontrolór obce oznámi osobám, ktoré petíciu podali, stanovisko a spôsob vybavenia pôvodnej petície. Pri hromadnom podávaní petícií tak môže urobiť vo verejných informačných prostriedkoch, v miestnej tlači, oznámením v miestnom rozhlase.
- 8) Ak predmetom petície je činnosť orgánu verejnej správy a jej poslancov alebo štatutárneho orgánu organizácie, ktorej zriaďovateľom je obec, petíciu vybavuje hlavný kontrolór a s výsledkom šetrenia petície oboznámi starostu obce a OZ.
- 9) Ak vznikla petícia zo zhromaždenia, platia pre ňu ustanovenia zákona č.85/1990 Zb. v znení zákona č. 242/1998 Z.z. o petičnom práve a ustanovenia čl. 11 tejto smernice s tým, že musí byť uvedené z akého zhromaždenia vzišla a ako bola zhromaždením schválená. Petičným výborom sa v tomto prípade rozumie zvolávateľ zhromaždenia.

Čl.13

Súčinnosť pri vybavovaní petície

- 1) Ten, kto podal petíciu, je na požiadanie orgánu verejnej správy povinný v primeranej lehote poskytnúť nevyhnutnú súčinnosť pri vybavovaní petície. Ak bez vážneho dôvodu neposkytne súčinnosť, nie je orgán verejnej správy petíciu povinná vybaviť. O tomto následku musí byť ten, kto podal petíciu, písomne poučený, už pri požiadaní o súčinnosť pri vybavovaní petície. V čase od požiadania o súčinnosť do jej poskytnutia neplynú lehoty uvedené v čl. 12.
- 2) Orgány verejnej správy a nimi zriadené organizácie sú povinné poskytnúť orgánu vybavujúcemu petíciu potrebné doklady, iné písomnosti, vyjadrenia, informácie vrátane technických nosičov údajov na vybavenie petície, ako aj súčinnosť nevyhnutnú pri vybavovaní petície, ak osobitný predpis neustanovuje inak.
- 3) Od právnických osôb a od fyzických osôb možno požadovať súčinnosť len s ich súhlasom, ak osobitný predpis neustanovuje inak.
- 4) Každý, kto sa podieľa na podaní petície, sám uhrádza trovy, ktoré mu vznikli s jej vybavovaním.

Čl.13

Spoločné ustanovenia

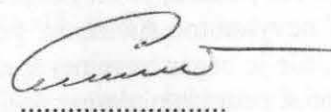
- 1) Všetci zamestnanci Obecného úradu vo Vojanoch sú povinní dodržiavať mlčanlivosť o skutočnostiach, ktoré sa dozvedeli pri prešetrovaní a vybavovaní sťažnosti. Od tejto povinnosti ich môže písomne oslobodiť ten, v koho záujme túto povinnosť majú, alebo vo verejnom záujme s výnimkou ustanovenia § 7 ods. 1 zákona č.152/1998 Z.z.
- 2) O spôsobe vybavovania sťažností a petícií podľa tejto smernice informuje OZ hlavný kontrolór obce dvakrát ročne písomnou informatívnou správou.

Záverečné ustanovenia

- 1) Vo veciach neupravených touto smernicou platia ustanovenia zákona č.152/1998 o sťažnostiach a zákona č.85/1990 v znení zákona č. 242/1998 o petičnom práve v platnom znení.
- 2) Táto smernica bola schválená na zasadnutí OZ dňaa nadobúda účinnosť dňom jej schválenia.

Príloha: 1. Zápisnica o výsledku prešetrovania sťažnosti
2. Záznam o podaní ústnej sťažnosti

Vo Vojanoch, dňa 19.3.2008



Štefan Czinke

starosta obce Vojany