

Smernica o vybavovaní sťažností

Starosta a obecné zastupiteľstvo obce Turecká podľa § 11 ods.1 zákona č. 9/2010 Z.z. o sťažnostiach (ďalej len „zákon o sťažnostiach“) vydávajú túto

Smernicu
o vybavovaní sťažností na obecnom úrade obce Turecká

Čl.1 Základné ustanovenia

Táto smernica upravuje postup orgánov samosprávy obce pri prijímaní, evidovaní, prešetrovaní a písomnom oznámení výsledku prešetrovania sťažností a kontrolu vybavovania sťažností pri výkone prenesenej pôsobnosti štátnej správy na obec a pri výkone samosprávnej pôsobnosti obce.

Čl.2 Podávanie a prijímanie sťažností

1) Sťažnosti sa podávajú a prijímajú na obecnom úrade počas úradných hodín. Prijíma sa sťažnosť podaná písomne, ústne do záznamu, telefaxom alebo elektronickou poštou. Obálka ostáva trvalo pripojená k doručenej sťažnosti. Sťažnosť musí obsahovať náležitosti stanovené v § 5 zákona o sťažnostiach.

2) Sťažnosti prijíma a eviduje v evidencii sťažností oddelene od evidencie ostatných písomností zamestnanec obce poverený starostom obce.

3) Pri ústne podanej sťažnosti, ktorú nemožno vybaviť ihneď, zamestnanec obce, ktorý ju prijal, vyhotoví písomný záznam o ústnej sťažnosti. Vzor záznamu o ústnej sťažnosti je v prílohe č. 1 tejto smernice.

4) O nevyhotovení záznamu o ústnej sťažnosti podľa § 5 ods. 5 zákona o sťažnostiach zamestnanec obce bezodkladne spíše o tejto skutočnosti a dôvodoch úradný záznam a zároveň o tom informuje starostu obce.

5) Zamestnanec, ktorý prijme sťažnosť, vykoná nevyhnutné úkony na zabezpečenie dôkazov potrebných na jej objektívne prešetrovanie.

6) Sťažnosť adresovaná starostovi, obecnému zastupiteľstvu a hlavnému kontrolórovi sa im doručí až po jej zaevidovaní v evidencii sťažností.

Čl.3

Posúdenie sťažností a nakladania so sťažnosťou

1) Pre posúdenie podania ako sťažnosti je dôležité, aby sťažovateľ poukázal na konkrétne nedostatky v činnosti obce, ktorých odstránenie je v pôsobnosti orgánov obce. Preto sa sťažnosť musí posudzovať podľa jej obsahu.

2) Na posúdenie či sťažnosť je podaná pri výkone prenesenej pôsobnosti štátnej správy na obec, alebo pri výkone samosprávnej pôsobnosti obce je príslušný starosta obce. Po posúdení sťažnosti zamestnanec obce, ktorý ju evidoval vloží sťažnosť do spisového obalu, ktorý je v prílohe č. 2 tejto smernice a postúpi ju na prešetrenie príslušnému zamestnancovi obce alebo starostovi (v prípade, že sťažnosť je podaná na úseku preneseného výkonu štátnej správy), alebo hlavnému kontrolórovi, alebo predsedovi komisie obecného zastupiteľstva (v prípade, že sťažnosť je podaná na úseku samosprávnej pôsobnosti obce) až po jej zaevidovaní v evidencii sťažností.

Čl.4

Vedenie evidencie sťažností

1) Poverený zamestnanec starostom obce vedie evidenciu sťažností v zaviazanej knihe za celý obecný úrad ručne v evidencii sťažností, oddelene od evidencie ostatných písomností. Vzor evidencie sťažností je v prílohe č. 3 tejto smernice. Pri zápise sťažností do evidencie sa jednotlivé stĺpce vyplňajú podľa predtlaču, spôsobom uvedeným v prílohe č. 4 tejto smernice.

2) Jednotlivé listy evidencie sťažností sa číslujú v pravom hornom rohu. Na vnútornej strane čelnej dosky sa uvedie záznam: „Táto evidencia sťažností obsahuje listov a je v užívaní od“. Pod záznamom sa uvedie titul, meno, priezvisko a podpis starostu. Záznam podpisuje starosta.

3) Na štítku z vonkajšej strany čelnej dosky evidencie sťažností sa vyznačí: „Evidencia sťažností obce“.

4) Poradové číslo v evidencii sa vždy začína prvým pracovným dňom kalendárneho roku číslom jeden. Číslo spisu – sťažnosti pozostáva z poradového čísla z evidencie sťažností a roku. Sťažnosti sa zapisujú do evidencie denne a v poradí, v akom boli doručené. Evidencia sa vedie tak, aby priebežne poskytovala úplné, presné, časovo a vecne aktuálne údaje o evidovaných sťažnostiach.

5) Sťažnosť sa na prešetrenie prideluje príslušnému zamestnancovi, starostovi, predsedovi komisie obecného zastupiteľstva až po jej zaevidovaní v evidencii sťažností. Príslušná osoba na prešetrenie sťažnosti jej prevzatie potvrdí svojím podpisom v stĺpci č. 7 evidencie sťažností.

6) Zápisy do evidencie sťažností sa vykonávajú spôsobom, zabezpečujúcim trvalosť písma. Chybný zápis sa opraví tak, že sa prečiarkne a nahradí sa správnym zápisom. Ak dôjde k zápisu, ktorý nemal byť evidovaný v evidencii sťažností, celý riadok sa prečiarkne a v stĺpci č. 11 evidencie sa uvedie text „Zapísané omylom“. Pri každej oprave sa uvedie dátum a podpis zamestnanca, ktorý opravu urobil, pričom sa dbá, aby chybný zápis zostal čitateľný.

7) Evidencia sťažností sa každoročne uzatvára posledný pracovný deň kalendárneho roka tak, že sa posledný zápis celý výrazne podčiarkne, čím sa v danom roku ukončí pridelovanie čísel sťažností. Pod zvýraznenou čiarou sa uvedie zápis „Uzatvorené číslom.....“, pripojí sa dátum, od tlačok okrúhlej pečiatky s erbom obce a podpis starostu obce.

8) Hlavný kontrolór raz za tri mesiace vykoná kontrolu správnosti vedenia evidencie sťažností. O vykonanej kontrole uvedie v evidencii sťažností stručný záznam s dátumom a podpisom pod predtlačou strany evidencie sťažností a taktiež informuje starostu obce a obecné zastupiteľstvo.

Čl.5 Odloženie sťažnosti

1) Dôvody stanovené v § 6 zákona o sťažnostiach oprávňujú sťažnosť odložiť. O odložení sťažnosti sa vyhotoví záznam, ktorého vzor je v prílohe č. 5 tejto smernice.

2) Za vecnú správnosť odloženia sťažností zodpovedá ten, kto spracoval záznam o jej odložení.

Čl.6 Príslušnosť na prešetrovanie sťažnosti

1) Prešetrovanie sťažnosti je činnosť, pri ktorej orgány obce príslušné na vybavenie sťažnosti a zamestnanci obce poverení na prešetrenie postupujú tak, aby zistili skutočný stav veci a súlad alebo rozpor so zákonom, všeobecne záväznými predpismi, alebo vnútornými predpismi obce, ako aj príčiny ich vzniku a následky podľa § 18 zákona o sťažnostiach.

2) Za obec je na prešetrovanie sťažností príslušný:

a) pri výkone prenesenej pôsobnosti štátnej správy na obec starosta alebo ním poverený zamestnanec,

b) pri výkone samosprávnej pôsobnosti obce hlavný kontrolór.

3) Na podpísanie vrátenia podania označeného ako sťažnosť, upovedomenia o odložení sťažnosti, postúpenia sťažnosti alebo oznámenia o postúpení sťažnosti, postúpenia podania a oznámenia o postúpení podania, písomnej výzvy na spoluprácu, oznámenia i prerušení plynutia lehoty alebo písomnej žiadosti o súčinnosť je príslušný:

a) pri výkone prenesenej pôsobnosti štátnej správy na obec starosta alebo ním poverený zamestnanec,

b) pri výkone samosprávnej pôsobnosti obce hlavný kontrolór. V prípade prešetrovania sťažnosti komisiou obecného zastupiteľstva podpisuje jej predseda.

4) V prípade, že sťažnosť smeruje na:

a) starostu obce pri výkone štátnej správy je príslušný na prešetrenie sťažnosti najbližší orgán štátnej správy, ktorému zákon zveril kontrolnú pôsobnosť v konkrétnej oblasti štátnej správy,

b) hlavného kontrolóra obce pri výkone samosprávnej pôsobnosti je príslušná na prešetrenie sťažnosti komisia obecného zastupiteľstva obce,

c) zamestnanca obce pri výkone štátnej správy je príslušný na prešetrenie sťažnosti starosta obce.

Čl.7

Zápisnica o prešetrení sťažnosti

1) Ten, kto sťažnosť prešetruje, vyhotoví zápisnicu o prešetrení sťažnosti, ktorá obsahuje náležitosti podľa § 19 zákona o sťažnostiach. Vzor zápisnice je v prílohe č. 6 tejto smernice.

2) Text zápisnice má byť stručný, výstižný a zrozumiteľný. Za preukázané zistenia sa považujú odôvodnené zistenia, vyplývajúce z vykonaného prešetrenia, ktoré potvrdzujú súlad alebo rozpor s právnymi predpismi. Preukázané zistenia musia vychádzať z právnych predpisov a z podkladov, ktoré sú súčasťou spisu.

3) Ten, kto sťažnosť prešetroval, oboznámi starostu s výsledkom jej prešetrenia.

4) V prípade zistenia nedostatkov:

a) pri výkone prenesenej pôsobnosti štátnej správy na obec starosta určí osobu zodpovednú za zistené nedostatky, prijme opatrenia na odstránenie zistených nedostatkov a príčin ich vzniku,

b) pri výkone samosprávnej pôsobnosti obce hlavný kontrolór alebo predseda komisie obecného zastupiteľstva určí osobu zodpovednú za zistené nedostatky, prijme opatrenia na odstránenie zistených nedostatkov a príčin ich vzniku.

5) Ak sťažnosť alebo jej časť nie je možné prešetriť, ten, kto sťažnosť prešetruje to uvedie v zápisnici a oznámi to sťažovateľovi. Za nemožnosť prešetrenia sťažnosti alebo jej časti sa okrem iného považuje aj tvrdenie sťažovateľa proti tvrdeniu dotknutej osoby, ak niet inej skutočnosti, potvrdzujúcej pravdivosť niektorého z tvrdení. Vzor oznámenia o nemožnosti prešetrenia sťažnosti je v prílohe č. 7 tejto smernice.

6) Po podpísaní zápisnice sa zápisnica zakladá do spisu.

Čl.8

Príslušnosť na vybavenie sťažnosti

1) Sťažnosť je vybavená odoslaním písomného oznámenia o výsledku jej prešetrenia sťažovateľovi podľa § 20 zákona o sťažnostiach.

2) Za obec je na vybavenie (podpísanie oznámenia o výsledku prešetrenia sťažnosti) sťažností príslušný:

a) pri výkone prenesenej pôsobnosti štátnej správy na obec starosta alebo ním poverený zamestnanec,

b) pri výkone samosprávnej pôsobnosti obce hlavný kontrolór. V prípade, že sťažnosť smeruje na hlavného kontrolóra obce je príslušný na vybavenie sťažnosti predseda komisie obecného zastupiteľstva.

Čl. 9

Oznámenie výsledku prešetrenia sťažnosti

1) Oznámením výsledku prešetrenia sťažnosti sťažovateľovi je ukončený proces vybavovania sťažnosti. Pri vyhotovovaní písomného oznámenia o výsledku prešetrenia sťažnosti sa postupuje podľa § 20 zákona o sťažnostiach.

2) Výsledok prešetrenia sťažnosti oznamuje sťažovateľovi:

- a) pri výkone prenesenej pôsobnosti štátnej správy na obec starosta,
- b) pri výkone samosprávnej pôsobnosti obce hlavný kontrolór. V prípade, že sťažnosť smeruje proti hlavnému kontrolórovi výsledok prešetrenia sťažnosti oznamuje sťažovateľovi predseda komisie obecného zastupiteľstva.

Čl.10

Doručovanie

Korešpondencia, súvisiaca so sťažnosťou sa zasiela sťažovateľovi a iným osobám doporučené do vlastných rúk adresáta.

Čl.11

Spolupráca sťažovateľa

Ten, kto sťažnosť prešetruje je oprávnený (§ 6 ods. 2 zákona o sťažnostiach) písomne vyzvať sťažovateľa na spoluprácu podľa § 16 zákona o sťažnostiach. Vzor výzvy na spoluprácu sťažovateľa je v prílohe č. 8 tejto smernice.

Čl. 12

Súčinnosť orgánov verejnej správy

1) Pri vybavovaní sťažnosti možno požiadať o súčinnosť orgány verejnej správy a s ich súhlasom aj iné osoby.

2) Pri požadovaní súčinnosti sa postupuje podľa § 17 zákona o sťažnostiach. Vzor žiadosti o súčinnosť je v prílohe č. 9 tejto smernice a vzor oznámenia o prerušení plynutia lehoty na vybavenie sťažnosti je v prílohe č. 10 tejto smernice.

Čl. 13

Opakovaná sťažnosť a ďalšia opakovaná sťažnosť

1) Na vybavenie opakovanej sťažnosti je príslušný:

- a) pri výkone prenesenej pôsobnosti štátnej správy na obec najbližší orgán štátnej správy, ktorému zákon zveril kontrolnú pôsobnosť konkrétnej oblasti štátnej správy,
- b) pri výkone samosprávnej pôsobnosti obce komisia obecného zastupiteľstva.

2) Pri vybavovaní opakovanej sťažnosti sa postupuje podľa § 21 zákona o sťažnostiach. Ten, kto vybavuje opakovanú sťažnosť, prekontroluje správnosť vybavenia predchádzajúcej sťažnosti, o čom vyhotoví záznam, ktorý následne založí do spisu. Pri vyhotovení záznamu sa postupuje podľa § 19 zákona o sťažnostiach. Vzor záznamu o prekontrolovaní správnosti vybavenia predchádzajúcej sťažnosti je v prílohe č. 11 tejto smernice a vzor oznámenia výsledku prekontrolovania správnosti vybavenia predchádzajúcej sťažnosti je v prílohe č. 12 tejto smernice.

Čl.14

Sťažnosť proti vybaveniu sťažnosti a sťažnosť proti odloženiu sťažnosti

1) Na vybavenie sťažnosti proti vybaveniu sťažnosti a sťažnosti proti odloženiu sťažnosti je príslušný:

a) pri výkone prenesenej pôsobnosti štátnej správy na obec najbližší orgán štátnej správy, ktorému zákon zveril kontrolnú pôsobnosť konkrétnej oblasti štátnej správy,

b) pri výkone samosprávnej pôsobnosti obce komisia obecného zastupiteľstva. Ak sťažnosť vybavila komisia obecného zastupiteľstva, podanie smerujúce proti vybaveniu takejto sťažnosti sa odloží podľa § 6 ods. 1 písm. f) zákona o sťažnostiach.

2) Pri vybavovaní sťažnosti proti opakovanej sťažnosti a sťažnosti proti odloženiu sa postupuje podľa § 22 a podľa § 11 ods. 1, 2 a 5 v spojení s § 12 zákona o sťažnostiach.

3) Zápisnica o prešetrení sťažnosti proti vybaveniu sťažnosti alebo proti odloženiu sťažnosti sa po jej prerokovaní založí do spisu.

Čl. 15

Kontrola vybavovania sťažnosti

1) Kontrolu vybavovania sťažnosti vykonáva:

a) pri výkone prenesenej pôsobnosti štátnej správy na obec starosta,

b) pri výkone samosprávnej pôsobnosti obce komisia obecného zastupiteľstva.

2) Pri kontrole vybavovania sťažnosti sa postupuje podľa § 23 zákona o sťažnostiach.

Čl. 16

Zodpovednosť

1) Za včasnosť, úplnosť a správnosť prešetrenia zodpovedá ten, kto sťažnosť prešetroval.

2) Za zákonnosť vybavenia sťažnosti zodpovedá ten, kto v napadnutom rozsahu sťažnosť vybavoval.

3) Za vecnú, formálnu a obsahovú správnosť evidencie sťažností zodpovedá ten, kto evidenciu sťažností spracoval.

4) Za vybavenie sťažnosti z vecného a odborného hľadiska, ako aj z hľadiska dodržania právnych predpisov zodpovedá ten, kto spracoval zápisnicu o prešetrení sťažnosti alebo záznam o odložení sťažnosti.

Čl.17

Ukladanie spisového materiálu

1) Vybavená sťažnosť sa zakladá do spisového obalu, ktorý tvorí neoddeliteľnú súčasť spisu. Vzor spisového obalu je uvedený v prílohe č. 2 tejto smernice. Spisový obal na prednej strane obsahuje najmä číslo sťažnosti, ukladací znak, skartačný znak, podľa registratúrneho poriadku obce a predmet sťažnosti.

2) Do spisového obalu sa vloží príloha č. 13 tejto smernice, ktorá obsahuje najmä dátum otvorenia spisu, dátum uzatvorenia spisu, dátum začatia plynutia lehoty, časové obdobie prerušenia plynutia lehoty, meno a priezvisko prešetrojúceho sťažnosť.

3) Do spisového obalu sa vloží záznam o kontrole spisu, ktorého vzor je v prílohe č. 14 tejto smernice.

4) Sťažnosť sa po prešetrení a vybavení bez zbytočného odkladu uloží do archívu obce.

5) Pred uložením sťažnosti sa zoradí obsah spisu tak, ako časovo vznikol. Za riadne usporiadanie spisového materiálu zodpovedá ten, kto sťažnosť prešetroval.

Čl. 18

Vyrad'ovanie sťažností

Vyrad'ovanie sťažností vykonáva zamestnanec, ktorý zabezpečuje úlohy, vyplývajúce z registratúrneho poriadku obce.

Čl.19

Záverečné ustanovenia

Túto smernicu schválil starosta obce Turecká dňa 23.09.2010 a obecné zastupiteľstvo obce Turecká schválilo uznesením č. 133/2010 dňa 23.09.2010

Čl.20

Účinnosť

Táto smernica nadobúda účinnosť 23.09.2010

Ivan Janovec v.r.
starosta obce

