

Názov organizácie: Obec Sulín

Názov internej smernice:

SMERNICA

o vybavovaní sťažností

Poradové číslo smernice: 27

Vypracovala: Malastová Helena – referentka obce

Dátum vyhotovenia internej smernice: 30.11.2012

Za správnosť smernice zodpovedá: Anna Hiláková

Za dodržiavanie smernice : Helena Malastová

Platnosť internej smernice: 1.12. 2012

Na základe zákona č. 9/2010 Z. z o sťažnostiach (ďalej len "zákon") a zákona č. 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám vydáva obec Sulín (ďalej len "obec") túto vnútornú smernicu o vybavovaní sťažností.

I.

Úvodné ustanovenie (§ 1 zákona)

Táto smernica upravuje postup pri podávaní, prijímaní, evidovaní, prešetrovaní a písomnom oznámení výsledku prešetrenia sťažností alebo prekontrolovania sťažností.

II.

Sťažnosť (§ 3 a 4 zákona)

1. 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 školy,
 - b) poukazuje na konkrétne nedostatky, najmä na porušenie právnych predpisov, ktorých odstránenie je v pôsobnosti školy.
2. Podanie sa posudzuje podľa obsahu.
3. Sťažnosťou podľa zákona 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 školy, ktorých odstránenie alebo vybavenie je upravené iným právnym predpisom,
 - c) smeruje proti rozhodnutiu školy vydanému podľa iného právneho predpisu.
4. Obec podanie označené ako sťažnosť vráti tomu, kto ho podal, bezodkladne po tom, čo zistí, že nie je sťažnosťou podľa odseku 3 písm. a), b), c) najneskôr do 30 pracovných dní od jeho doručenia, s uvedením dôvodu.

III.

Podávanie sťažností (§ 5 a 7 zákona)

1. Sťažnosť možno podať písomne, ústne do záznamu alebo elektronickou poštou.
2. Sťažnosť musí obsahovať meno, priezvisko, adresu trvalého pobytu alebo prechodného pobytu sťažovateľa. Ak sťažnosť podáva právnická osoba, musí obsahovať jej názov a sídlo, meno a priezvisko osoby oprávnenej za ňu konať.
3. Sťažnosť musí byť čitateľná a zrozumiteľná. Musí z nej byť jednoznačné proti komu smeruje, na aké nedostatky poukazuje, čoho sa sťažovateľ domáha (ďalej len "predmet sťažnosti") a musí byť sťažovateľom podpísaná.
4. Obec vyhotoví o ústnej sťažnosti, ktorú nemožno vybaviť ihneď pri jej podaní, písomný záznam o ústnej sťažnosti (ďalej len "záznam"). Okrem náležitostí podľa odsekov 2 a 3 záznam obsahuje deň a hodinu jeho vyhotovenia, názov obce, mená a priezviská zamestnancov, ktorí záznam vyhotovili, ako aj zamestnancov, ktorí boli prítomní pri ústnom podaní sťažnosti.
5. Obec nie je povinná záznam vyhotoviť, ak s ňou sťažovateľ pri ústnom podávaní sťažnosti nespôsobuje alebo, ak sa domáha činnosti v rozpore s právnymi predpismi.
6. Ak sťažovateľ odmietne vyhotovenie záznamu, obec takúto sťažnosť neprijme. Ak sťažovateľ odmietne záznam podpísať, obec záznam odloží s poznámkou o odmietnutí podpísania.
7. Sťažnosť podaná obci elektronickou poštou sa považuje za písomnú vtedy, ak ju sťažovateľ do piatich pracovných dní od jej podania písomne potvrdí podpisom, inak sa sťažnosť odloží. Lehota na vybavenie sťažnosti začína plynúť prvým pracovným dňom nasledujúcim po dni doručenia písomného potvrdenia.
8. Podanie sťažnosti sa nesmie stať podnetom ani dôvodom na vyvodzovanie dôsledkov, ktoré by sťažovateľovi spôsobili akúkoľvek ujmu.
9. Ak si sťažovateľ zvolí zástupcu, ktorý v jeho mene podáva sťažnosť, súčasťou sťažnosti musí byť úradne osvedčené splnomocnenie (ďalej len "splnomocnenie") zastupovať sťažovateľa pri podaní sťažnosti a pri úkonoch s vybavovaním sťažnosti.
10. Informácie, ktoré obsahuje dokumentácia s vybavovaním sťažnosti, sa nesprístupňujú.

IV.

Odloženie sťažnosti (§ 6 zákona)

1. Obec sťažnosť odloží, ak:
 - a) neobsahuje náležitosti podľa § 5 ods. 2 zákona,
 - b) je z nej zrejmé, že vo veci, ktorá je predmetom sťažnosti, koná súd, prokuratúra alebo iný orgán činný v trestnom konaní,
 - c) ak zistí, že sťažnosť sa týka inej osoby, než ktorá ju podala a nie je priložené splnomocnenie podľa § 5 ods. 9 zákona,
 - d) od udalosti, ktorej sa predmet sťažnosti týka, uplynulo v deň jej doručenia viac než 5 rokov,
 - e) ide o ďalšiu opakovanú sťažnosť podľa § 21 ods. 2 zákona,
 - f) ide o sťažnosť proti vybaveniu sťažnosti podľa § 22 ods. 3 zákona,
 - g) jej bola zaslaná na vedomie, alebo
 - h) sťažovateľ neposkytol spoluprácu podľa § 16 ods. 1 zákona, alebo ak spoluprácu neposkytol v lehote podľa § 16 ods. 2 zákona.
2. Ak sťažnosť nie je v súlade s § 5 ods. 3 alebo, ak chýbajú informácie potrebné na jej prešetrenie, škola písomne vyzve sťažovateľa, aby sťažnosť v lehote podľa § 16 ods. 4 zákona doplnil, súčasne ho poučí, že inak sťažnosť odloží.

3. Obec odloží sťažnosť, ktorú sťažovateľ pred jej vybavením písomne vezme späť alebo, ak sťažovateľ písomne obci pred vybavením sťažnosti oznámi, že na jej vybavení netrvá.

V.

Utajenie totožnosti sťažovateľa (§ 8 zákona)

1. Totožnosť sťažovateľa je obec povinná utajiť, ak o to sťažovateľ požiada. Obec môže utajiť totožnosť sťažovateľa, ak je to v záujme vybavenia sťažnosti. Pri prešetrení takejto sťažnosti sa používa jej odpis, alebo, ak je to možné, jej kópia bez uvedenia údajov, ktoré by identifikovali sťažovateľa. Každý, komu je totožnosť sťažovateľa známa, je povinný o nej zachovať mlčanlivosť.
2. Ak sťažovateľ požiada obec o utajenie svojej totožnosti, ale predmet sťažnosti neumožňuje jej prešetrenie bez uvedenia niektorých údajov o jeho osobe, obec o tom sťažovateľa bezodkladne upovedomí. Súčasne ho poučí, že vo vybavovaní sťažnosti bude pokračovať len vtedy, ak v určenej lehote písomne udelí súhlas s uvedením potrebného údajov o svojej osobe.
3. Sťažnosť, v ktorej sťažovateľ požiadal o utajenie svojej totožnosti, na ktorej vybavenie obec nie je príslušná, najneskôr do desiatich pracovných dní od jej doručenia vráti sťažovateľovi s uvedením dôvodu.

VI.

Prijímanie sťažností (§ 9 zákona)

1. Obec je povinná sťažnosť prijať. Prijatú sťažnosť, na ktorej vybavenie nie je príslušná, postúpi najneskôr do desiatich pracovných dní príslušnému kompetentnému úradu a zároveň o tom upovedomí sťažovateľa.
2. Obec nepostúpi sťažnosť podľa § 8 ods. 3 zákona.

VII.

Evidencia sťažností (§ 10 zákona)

1. Obec je povinná viesť evidenciu sťažností podľa zákona oddelene od evidencie ostatných písomností.
Evidencia obsahuje najmä:
 - a) dátum doručenia a dátum zapísania sťažnosti,
 - b) údaje podľa § 5 ods. 2 zákona,
 - c) predmet sťažnosti,
 - d) dátum pridelenia sťažnosti na prešetrenie a komu bola pridelená,
 - e) výsledok prešetrenia
 - f) prijaté opatrenia a termíny ich splnenia,
 - g) dátum vybavenia sťažnosti,
 - h) výsledok vybavenia sťažnosti,
 - i) dôvody, prečo škola sťažnosť odložila,
 - j) poznámku.
2. Opakovaná sťažnosť sa eviduje v roku, v ktorom bola doručená. V poznámke sa uvedie číslo sťažnosti, s ktorou súvisí.

VIII.

Príslušnosť na vybavenie sťažností (§ 11 a 12 zákona)

1. Na vybavenie sťažností je príslušná obec v zastúpení starostom obce, alebo komisiou verejného poriadku / ďalej len KVP /, do ktorej pôsobnosti patrí činnosť, o ktorej sa sťažovateľ domnieva, že ňou boli porušené jeho práva alebo právom chránené záujmy.
2. Na vybavenie sťažnosti podanej proti starostovi obce je príslušné obecné zastupiteľstvo.

3. Sťažnosť nesmie byť pridelená na prešetrovanie a vybavenie tomu, proti komu smeruje.
4. Z prešetrovania a vybavenia sťažnosti je vylúčený:
 - a) zamestnanec obce, ak sa zúčastnil na činnosti, ktorá je predmetom sťažnosti,
 - b) ten, o koho nepredpojatosti možno mať pochybnosti vzhľadom na jeho vzťah k sťažovateľovi.

IX.

Lehota a počítanie lehôt na vybavenie sťažnosti (§ 13 a 14 zákona)

1. Obec je povinná sťažnosť vybaviť do 60 pracovných dní.
2. Ak je sťažnosť náročná na prešetrenie, môže starosta obce alebo ním poverená osoba lehotu podľa odseku 1 predĺžiť pred jej uplynutím o 30 pracovných dní. Lehotu nemôže predĺžiť poverená osoba
3. Starosta obce oznámi predĺženie lehoty sťažovateľovi bezodkladne, písomne, s uvedením dôvodu.
4. Lehota na vybavenie sťažnosti začína plynúť prvým pracovným dňom nasledujúcim po dni jej doručenia na obec na jej vybavenie.

X.

Oboznamovanie s obsahom sťažnosti (§ 15 zákona)

Starosta obce je povinný bezodkladne oboznámiť toho, proti komu sťažnosť smeruje, s jej obsahom v takom rozsahu a čase, aby sa jej prešetrenie nemohlo zmariť. Zároveň mu umožní vyjadriť sa k sťažnosti, predkladať doklady, písomnosti, informácie a údaje potrebné na vybavenie sťažnosti.

XI.

Spolupráca sťažovateľa (§ 16 zákona)

1. Starosta obce je oprávnený v nevyhnutnom rozsahu (§ 6 ods. 2 zákona) písomne vyzvať sťažovateľa na spoluprácu s poučením, že v prípade neposkytnutia spolupráce alebo jej neposkytnutia v stanovenej lehote, sťažnosť odloží podľa § 6 ods. 1 písm. h) zákona.
2. Lehota na poskytnutie spolupráce sťažovateľa je desať pracovných dní od doručenia písomnej výzvy sťažovateľovi.
3. Sťažovateľ môže v odôvodnených prípadoch, ak preukáže, že lehota na poskytnutie spolupráce nie je dostatočná, písomne požiadať o jej primerané predĺženie.
4. Ak sťažovateľ preukáže, že z objektívnych dôvodov nemohol v čase, kedy ho starosta obce vyzval, spoluprácu poskytnúť, môže mu starosta obce určiť novú lehotu na poskytnutie spolupráce.
5. V čase od odoslania výzvy na poskytnutie spolupráce do jej poskytnutia lehota na vybavenie sťažnosti neplynie.
6. Bez poskytnutia potrebnej spolupráce starosta obce vo vybavovaní sťažností pokračuje, iba ak je to možné. Výsledok prešetrenia takejto sťažnosti starosta obce sťažovateľovi neoznámi.

XII.

Prešetrovanie sťažnosti (§ 18 zákona)

1. Prešetrovaním sťažnosti sa zisťuje skutočný stav vecí a jeho súlad alebo rozpor so všeobecne záväznými právnymi predpismi a s vnútornými predpismi, ako aj príčiny vzniku zistených nedostatkov a ich následky.
2. 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 označí. Ak je podľa obsahu iba časť podania sťažnosťou, prešetrí sa iba v tomto rozsahu. Ak sa sťažnosť skladá z viacerých samostatných bodov, prešetruje sa každý z nich. Ak nemožno sťažnosť

alebo jej časť prešetriť, starosta obce to uvedie v zápisnici o prešetrení sťažnosti a oznámi sťažovateľovi.

3. Sťažnosť je prešetrená prerokovaním zápisnice o prešetrení sťažnosti.

XIII.

Zápisnica o prešetrení sťažnosti (§ 19 zákona)

1. Zápisnica o prešetrení sťažnosti musí obsahovať:
 - a) meno, priezvisko osoby, ktorá sťažnosť prešetrovala,
 - b) predmet sťažnosti,
 - c) názov školy,
 - d) obdobie prešetrovania sťažnosti,
 - e) preukázané zistenia,
 - f) dátum vyhotovenia zápisnice,
 - g) mená, priezviská a podpisy zamestnancov obce, ktorí sťažnosť prešetrili,
 - h) meno, priezvisko a podpis starostu obce, alebo ním splnomocnený zástupca,
 - i) povinnosťou starostu obce, alebo ním poverenej osoby, v ktorej sa sťažnosť prešetrovala, v prípade zistenia nedostatkov v lehote určenej starostom obce, ktorá sťažnosť prešetrovala je,
 - 1) určiť osobu zodpovednú za zistené nedostatky,
 - 2) prijať opatrenia na odstránenie zistených nedostatkov a príčin ich vzniku,
 - 3) predložiť správu o splnení opatrení,
 - 4) ak nie je totožnosť sťažovateľa utajená, oznámiť mu prijaté opatrenia; ak je totožnosť sťažovateľa utajená, oznámiť mu prijaté opatrenia,
 - j) potvrdenie o odovzdaní a prevzatí dokladov.
2. Ak sa zamestnanec obce, na ktorého je podaná sťažnosť, odmietne oboznámiť so zápisnicou alebo ju odmietne podpísať, starosta obce alebo ním poverený splnomocnený zástupca, ktorý sťažnosť prešetroval, uvedie tieto skutočnosti v zápisnici.

XIV.

Oznámenie o výsledku prešetrenia sťažnosti (§ 20 zákona)

1. Sťažnosť je vybavená odoslaním písomného oznámenia výsledku jej prešetrenia sťažovateľovi. V oznámení sa uvedie, či je sťažnosť opodstatnená alebo neopodstatnená. Oznámenie musí obsahovať odôvodnenie výsledku prešetrenia sťažnosti, ktoré vychádza zo zápisnice. Ak je sťažnosť opodstatnená, v oznámení sa uvedie, že zamestnancovi obce boli uložené povinnosti podľa § 19 ods. 1 písm. i) zákona (časť XII., ods. 1 písm. i).
2. 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.

XV.

Opakovaná sťažnosť (§ 21 zákona)

1. Opakovaná sťažnosť a ďalšia opakovaná sťažnosť je sťažnosť toho istého sťažovateľa, v tej istej veci, ak v nej neuvádza nové skutočnosti.
2. Na vybavenie opakovanej sťažnosti, je obec, ktorá predchádzajúcu sťažnosť vybavovala, ak to nie je v rozpore s § 12 zákona. Obec prekontroluje správnosť

vybavenia predchádzajúcej sťažnosti, o čom vyhotoví záznam. Pri vyhotovení záznamu postupuje primerane podľa § 19 zákona.

3. Ak bola predchádzajúca sťažnosť vybavená správne, obec túto skutočnosť oznámi sťažovateľovi s odôvodnením a poučením, že ďalšie opakované sťažnosti odloží. Ak sa prekontrolovaním vybavenia predchádzajúcej sťažnosti zistí, že nebola vybavená správne, obec opakovanú sťažnosť prešetrí a vybaví.
4. Sťažnosť iného sťažovateľa v tej istej veci, ktorú obec už vybavila, sa neprešetruje. Výsledok jej prešetrenia sa oznámi sťažovateľovi.
5. Opakovanú sťažnosť je obec povinná vybaviť v lehote podľa § 13 zákona.

XVI.

Sťažnosť proti vybavovaniu sťažností a sťažnosť proti odloženiu sťažnosti (§ 22 zákona)

1. Sťažnosť, v ktorej sťažovateľ vyjadruje nesúhlas s vybavovaním alebo odložením svojej predchádzajúcej sťažnosti, je novou sťažnosťou proti postupu obce pri vybavovaní sťažnosti alebo pri odložení sťažnosti.
2. Sťažnosť proti postupu obce pri vybavovaní sťažnosti nie je opakovanou sťažnosťou, a to ani vtedy, ak v nej sťažovateľ opakuje skutočnosti z predchádzajúcej sťažnosti.
3. Sťažnosť podľa odseku 1 vybaví starosta obce alebo ním splnomocnený zástupca, ak to nie je v rozpore s § 12. Ak sťažnosť vybavila starosta obce, na vybavenie sťažnosti podľa odseku 1 je kompetentné obecné zastupiteľstvo.
4. Sťažnosť proti vybavovaniu sťažnosti alebo sťažnosť proti odloženiu sťažnosti je obec /podľa ods. 3 zriaďovateľ/ povinná vybaviť v lehote podľa § 13 zákona.

XVII.

Kontrola vybavovania sťažností (§ 23 zákona)

1. Obec vykonáva kontrolu vybavovania sťažností štyrikrát ročne.
2. Obec je oprávnená kontrolovať, či sa prijaté opatrenia na odstránenie nedostatkov a príčin ich vzniku riadne plnia.

XVIII.

Účinnosť

Táto smernica nadobúda účinnosť 1.12.2012

V Sulíne dňa 30.11.2012

Anna Hiláková
starostka obce