

Smernica o postupe pri vybavovaní sťažností a petícií

č. 01/2023
Obec Golianovo

Článok I. Úvodné ustanovenie

Smernicou na zabezpečenie postupu vybavovania sťažností a petícií (ďalej len „smernica“) sa upravuje postup pri podávaní, prijímaní, evidovaní, vybavovaní a kontrole sťažností a petícií v podmienkach samosprávy obce Golianovo.

Článok II. Základné pojmy

1. Obec Golianovo je orgánom verejnej správy (ďalej len „obec“), ktorý pri vybavovaní sťažností postupuje podľa zákona č. 9/2010 Z.z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon“).
2. Podaním sa rozumie akákoľvek písomnosť doručená Obecnému úradu Golianovo (ďalej len „obecný úrad“). Podanie sa posudzuje podľa obsahu.
3. 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") obce,
 - b) poukazuje na konkrétne nedostatky, najmä na porušenie právnych predpisov, ktorých odstránenie je v pôsobnosti obce.
4. Sťažnosťou nie je podanie, ktoré
 - a) má charakter dopytu, vyjadrenia, názoru, žiadosti, podnetu alebo návrhu,
 - b) poukazuje na konkrétne nedostatky v činnosti orgánu obce, ktorých odstránenie alebo vybavenie je upravené osobitným predpisom,
 - c) je sťažnosťou podľa osobitného predpisu,
 - d) smeruje proti rozhodnutiu orgánu verejnej správy vydanému v konaní podľa osobitného predpisu,
 - e) smeruje proti záverom kontroly, auditu, dohľadu, dozoru alebo inšpekcie podľa osobitného predpisu alebo
 - f) obsahuje utajované skutočnosti alebo z obsahu ktorého je zrejmé, že jeho vybavením ako sťažnosti podľa tohto zákona by došlo k ohrozeniu utajovaných skutočností podľa osobitného predpisu.
5. Sťažnosťou 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.
6. Petíciou sa rozumie právo každého sám alebo s inými obracať sa vo veciach verejného alebo iného spoločného záujmu na orgány verejnej moci so žiadosťami, návrhmi a sťažnosťami.

Článok III. Podávanie sťažností

1. Sťažnosť musí byť písomná a možno ju podať
 - a) v listinnej podobe,
 - b) v elektronickej podobe autorizovanej podľa osobitného predpisu, prostredníctvom prístupového miesta, ktoré vyžaduje úspešnú autentifikáciu sťažovateľa,
 - c) elektronicky na emailovú adresu obec.golianovo@gmail.com (ďalej len „emailová adresa“).
2. Sťažnosť musí obsahovať meno, priezvisko a adresu pobytu sťažovateľa. Ak sťažnosť podáva právnická osoba, musí obsahovať jej názov a sídlo, meno a priezvisko osoby oprávnenej za ňu konať. Sťažnosť v listinnej podobe musí obsahovať vlastnoručný podpis sťažovateľa.
3. Sťažnosť musí byť čitateľná a zrozumiteľná. Musí z nej byť jednoznačné proti komu smeruje, na aké nedostatky poukazuje a čoho sa sťažovateľ domáha (ďalej len "predmet sťažnosti").
4. Ak je sťažnosť zaslaná elektronicky na emailovú adresu, sťažovateľ ju musí do piatich pracovných dní od jej podania potvrdiť, a to vlastnoručným podpisom, jej autorizáciou podľa osobitného predpisu alebo jej odoslaním prostredníctvom prístupového miesta, ktoré vyžaduje úspešnú autentifikáciu sťažovateľa, inak sa sťažnosť odloží.

O odložení sťažnosti a dôvodoch jej odloženia obec písomne upovedomí sťažovateľa do 15 pracovných dní od odloženia.

Ak potvrdenie sťažnosti obsahuje iné údaje ako sťažnosť podaná v elektronickej podobe alebo elektronicky na emailovú adresu, obec sťažnosť podanú v elektronickej podobe odloží.
5. Ak sťažnosť neobsahuje náležitosti podľa bodu 2 tohto článku a ak ide o sťažnosť podanú v elektronickej podobe autorizovanej podľa osobitného predpisu, prostredníctvom prístupového miesta, ktoré vyžaduje úspešnú autentifikáciu sťažovateľa alebo elektronicky na emailovú adresu, obec ju odloží.
6. Ak sa sťažovateľ dostaví na obecný úrad osobne podať sťažnosť, ktorú nemá vyhotovenú písomne, zamestnanec obce mu umožní, aby si sťažnosť v listinnej podobe vyhotovil.

Ak sa jedná o osobu, ktorej zdravotný stav bráni, aby si sťažnosť v listinnej podobe vyhotovila sama, za túto osobu ju vyhotoví zamestnanec obce.
7. V prípade, že sťažnosť podalo viac sťažovateľov spoločne a nie je v nej určené, komu z nich sa majú doručovať písomnosti, obec ich zašle tomu, ktorý ako prvý uvádza údaje podľa bodu 2 tohto článku.
8. Sťažnosť adresovaná zamestnancovi obce je sťažnosťou podanou obci.

Článok IV. Prijímanie sťažností

1. Obec je povinná sťažnosť prijať. Prijatú sťažnosť, na ktorej vybavenie nie je príslušná, obec postúpi najneskôr do desiatich pracovných dní od doručenia orgánu verejnej správy príslušnému na jej vybavenie a zároveň o tom upovedomí sťažovateľa. Obec nepostúpi sťažnosť, v ktorej sťažovateľ požiadal o utajenie svojej totožnosti, na ktorej vybavenie nie je príslušné, a najneskôr do desiatich pracovných dní od jej doručenia ju vráti sťažovateľovi s uvedením dôvodu.
2. V prípade, že písomnú sťažnosť od fyzickej osoby alebo od zástupcu právnickej osoby prevezme zamestnanec obce, tento je povinný predložiť ju na zaevidovanie do podateľne obecného úradu bezodkladne, najneskôr však v nasledujúci pracovný deň.
3. Totožnosť sťažovateľa je povinné utajiť, ak o to sťažovateľ požiada. Pri prešetrovaní takejto sťažnosti sa používa jej odpis, alebo, ak je to možné, jej kópia, bez uvedenia údajov, ktoré by identifikovali sťažovateľa.
4. Sťažnosť, v ktorej sťažovateľ požiadal o utajenie svojej totožnosti, na ktorej vybavenie nie je príslušné, najneskôr do desiatich pracovných dní od jej doručenia vráti sťažovateľovi s uvedením dôvodu.
5. Ak sťažovateľ požiadal o utajenie svojej totožnosti, ale predmet sťažnosti neumožňuje jej prešetrenie bez uvedenia niektorého z údajov o jeho osobe, o tom sťažovateľa bezodkladne upovedomí. Súčasne ho poučí, že vo vybavovaní sťažnosti bude pokračovať len vtedy, ak v určenej lehote písomne udeľí súhlas s uvedením potrebného údajov o svojej osobe, inak sťažnosť odloží.

Článok V. Centrálna evidencia sťažností

1. Obec vedie centrálnu evidenciu sťažností oddelene od evidencie ostatných písomností obce.
2. Evidencia musí obsahovať najmä tieto údaje:
 - a) dátum doručenia a dátum zapísania sťažnosti, opakovanej sťažnosti a ďalšej opakovanej sťažnosti,
 - b) údaje podľa článku 3 bodu 2,
 - c) predmet sťažnosti,
 - d) dátum pridelenia sťažnosti na prešetrenie a komu bola pridelená,
 - e) výsledok prešetrenia sťažnosti,
 - f) prijaté opatrenia a termíny ich splnenia,
 - g) dátum vybavenia sťažnosti, opakovanej sťažnosti alebo odloženia ďalšej opakovanej sťažnosti,
 - h) výsledok prekontrolovania predchádzajúcej sťažnosti alebo prešetrenia opakovanej sťažnosti,
 - i) dátum postúpenia sťažnosti orgánu príslušnému na jej vybavenie,
 - j) dôvody, pre ktoré bola sťažnosť odložená.
3. Opakovaná sťažnosť a ďalšia opakovaná sťažnosť sa eviduje v roku, v ktorom bola doručená. V poznámke sa uvedie číslo sťažnosti, s ktorou súvisí.

Článok VI. Prešetrenie a vybavenie sťažností

1. Prešetrovanie sťažnosti je činnosť, ktorou sa zisťuje skutočný stav veci a jeho súlad alebo rozpor so všeobecne záväznými právnymi predpismi.
2. Pri prešetrovaní sťažnosti sa vychádza z jej predmetu, bez ohľadu na sťažovateľa a toho, proti komu sťažnosť smeruje. Ak je podľa obsahu iba časť podania sťažnosťou, prešetrí sa iba v tomto rozsahu. Ak sa sťažnosť skladá z viacerých samostatných častí, prešetruje sa každá z nich. Ak nemožno sťažnosť alebo jej časť prešetriť, obec to uvedie v zápisnici o prešetrení sťažnosti a oznámi to sťažovateľovi.
3. Obec prešetrí iba tie časti sťažnosti, na ktorých vybavenie je príslušné, ostatné časti sťažnosti postúpi orgánu verejnej správy príslušnému na ich vybavenie. Časti, ktoré nie sú sťažnosťou, neprešetruje, o čom sťažovateľa upovedomí v oznámení výsledku prešetrenia sťažnosti s uvedením dôvodov ich neprešetrenia.
4. Sťažnosť je prešetrená prerokovaním zápisnice o prešetrení sťažnosti. Ak ju nemožno prerokovať, sťažnosť je prešetrená dorúčením jedného vyhotovenia zápisnice o prešetrení sťažnosti.

Článok VII. Príslušnosť na prešetrenie a vybavenie sťažnosti

1. Sťažnosti pri prenesenom výkone štátnej správy:

Na vybavenie sťažnosti podanej proti starostovi obce v súvislosti s činnosťou obce pri výkone štátnej správy je príslušný najbližší orgán verejnej správy, ktorému zákon zveril kontrolnú pôsobnosť podľa osobitného predpisu.
2. Na vybavenie sťažnosti v podmienkach obce je príslušný poverený zamestnanec obce.
3. Sťažnosti proti samosprávnej činnosti orgánov obce a zamestnancov obce prešetruje a vybavuje:
 - a) Komisia, ktorú zriadi obecné zastupiteľstvo:
 - proti činnosti starostu obce,
 - proti činnosti hlavného kontrolóra obce,
 - proti činnosti jednotlivých poslancov.

Výsledky prešetrenia sťažnosti komisia predloží na rokovanie obecného zastupiteľstva, ktoré rozhodne, či sa jedná o opodstatnenú alebo neopodstatnenú sťažnosť. Písomnosti súvisiace s vybavením takejto sťažnosti podpisuje predseda komisie.

 - b) Starosta obce:
 - proti činnosti riaditeľa rozpočtovej organizácie zriadenej obcou,
 - proti činnosti zamestnancov obce, okrem hlavného kontrolóra obce.
 - c) Riaditeľ rozpočtovej organizácie obce:

- proti zamestnancom v priamej podriadenosti, do pôsobnosti ktorého patrí činnosť, o ktorej sa sťažovateľ domnieva, že ňou boli porušené jeho práva alebo právom chránené záujmy.
4. Na vybavenie sťažností zákonných zástupcov detí a žiakov škôl a školských zariadení v zriaďovateľskej pôsobnosti obce na základe § 6 ods.17 zákona č. 596/2003 Z.z. o štátnej správe v školstve a školskej samospráve v znení neskorších predpisov vybavuje starosta obce. Uvedené sa nevzťahuje na sťažnosti podané voči úrovni pedagogického riadenia, úrovni výchovy a vzdelávania a materiálno-technických podmienok, vrátane praktického vyučovania v školách a školských zariadeniach, ktorých zriaďovateľom je obec. Na vybavenie týchto sťažností je príslušná štátna školská inšpekcia.
 5. Sťažnosť nesmie byť pridelená na prešetrenie alebo vybavenie osobe, proti ktorej sťažnosť smeruje, ani osobe v jej riadiacej pôsobnosti.
 6. Z vybavovania a prešetrovania sťažností je vylúčený
 - a) zamestnanec obce, ak sa zúčastnil na činnosti, ktorá je predmetom sťažnosti,
 - b) zamestnanec iného orgánu verejnej správy a iná osoba, ktorá 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.Ten, kto je sťažnosť povinný prešetrovať a vybavovať podľa smernice, je povinný bezodkladne oznámiť starostovi obce skutočnosti, na základe ktorých je vylúčený z prešetrovania a vybavenia sťažnosti. O vylúčení zamestnanca z prešetrovania a vybavenia sťažnosti rozhoduje starosta obce.
 7. Ak vznikne spor o príslušnosti na vybavenie sťažnosti, príslušnosť určí starosta obce formou písomného oznámenia. V takomto prípade rozhodne starosta obce najneskôr do 10 pracovných dní odo dňa vzniku sporu a upovedomí o tom sťažovateľa.

Článok VIII. Odloženie sťažnosti

1. Obec sťažnosť odloží, ak
 - a) neobsahuje náležitosti podľa článku 3 bodu 2, a ak ide o sťažnosť podanú v elektronickej podobe aj jej potvrdenie, a to vlastnoručným podpisom, autorizáciou podľa osobitného predpisu alebo jej odoslaním prostredníctvom prístupového miesta, ktoré vyžaduje úspešnú autentifikáciu sťažovateľa,
 - b) zistí, že vo veci, ktorá je predmetom sťažnosti, konal alebo koná súd, prokuratúra, iný orgán činný v trestnom konaní alebo koná iný orgán verejnej správy,
 - c) zistí, že sťažnosť sa týka inej osoby, než ktorá ju podala, a nie je priložené splnomocnenie s osvedčeným podpisom na zastupovanie sťažovateľa pri podaní sťažnosti a pri úkonoch súvisiacich s vybavovaním sťažnosti, resp. pri sťažnosti podanej v elektronickej podobe nie je dodržaný postup pri zastupovaní sťažovateľa v zmysle § 23 ods. 3 zákona č. 305/2013 Z.z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o e-Governmente),
 - d) od udalosti, ktorej sa predmet sťažnosti týka, uplynulo v deň jej doručenia viac ako päť rokov,
 - e) ide o ďalšiu opakovanú sťažnosť,
 - f) ide o sťažnosť proti vybavovaniu sťažnosti,
 - g) ide o ďalšiu sťažnosť proti vybavovaniu sťažnosti,
 - h) bola zaslaná na vedomie,
 - i) sťažovateľ neposkytol spoluprácu alebo ak spoluprácu neposkytol v lehote desať pracovných dní od doručenia písomnej výzvy sťažovateľovi,
 - j) sťažovateľ, ktorý požiadal o utajenie svojej totožnosti neudelil súhlas s uvedením potrebného údajov o svojej osobe podľa článku 4. bod 5.
2. Ak sťažnosť nie je čitateľná a zrozumiteľná alebo z nej nie je jednoznačné proti komu smeruje, na aké nedostatky poukazuje a čoho sa sťažovateľ domáha alebo ak chýbajú informácie potrebné na jej prešetrenie, obec písomne vyzve sťažovateľa, aby sťažnosť v lehote 10 pracovných dní od doručenia písomnej výzvy sťažovateľovi doplnil a 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.

4. O odložení sťažnosti a dôvodoch jej odloženia podľa bodu 1 písm. b), c), d), f) a g) obec sťažovateľa písomne upovedomí v lehote podľa článku 9.

Článok IX. Lehoty na vybavenie sťažností

1. Obec je povinná sťažnosť vybaviť v lehote do 60 pracovných dní. Ak je sťažnosť náročná na prešetrenie, môže starosta obce a štatutárny orgán (riaditeľ) organizácií zriadených alebo založených obcou predĺžiť lehotu pred jej uplynutím o 30 pracovných dní. O tejto skutočnosti je sťažovateľ informovaný písomnou formou bezodkladne, s uvedením dôvodu.
2. Lehota na vybavenie sťažnosti začína plynúť prvým pracovným dňom nasledujúcim po dni jej doručenia.
V prípade spornej príslušnosti táto lehota začne plynúť prvým pracovným dňom nasledujúcim po dni doručenia rozhodnutia, ktorým sa určí príslušnosť na vybavenie sťažnosti podľa § 11 zákona.
V prípade sťažnosti podanej v elektronickej podobe začína lehota na vybavenie sťažnosti plynúť prvým pracovným dňom nasledujúcim po dni doručenia potvrdenia vlastnoručným podpisom, autorizáciou podľa osobitného predpisu alebo jej odoslaním prostredníctvom prístupového miesta, ktoré vyžaduje úspešnú autentifikáciu sťažovateľa.
V čase od odoslania výzvy na poskytnutie spolupráce a výzvy na poskytnutie súčinnosti do ich skutočného poskytnutia lehota na vybavenie sťažnosti neplynie. O tejto skutočnosti obec písomne vyrozumie sťažovateľa, a to buď priamo vo výzve na poskytnutie spolupráce alebo osobitným listom bezprostredne po tom, čo požiadal o poskytnutie súčinnosti orgán verejnej správy.
3. Ustanovenia predchádzajúcich bodov tohto článku smernice sa vzťahujú rovnako aj na vybavenie opakovanej sťažnosti v zmysle článku 13 a sťažnosti proti vybaveniu sťažnosti v zmysle článku 12 smernice.

Článok X. Oboznamovanie s obsahom sťažnosti, spolupráca a súčinnosť pri vybavovaní sťažností

1. Ten, kto sťažnosť prešetruje a vybavuje je povinný oboznámiť toho, proti komu sťažnosť smeruje s jej obsahom v takom rozsahu a čase, aby sa jej prešetrovanie nemohlo zmariť; zároveň mu umožní vyjadriť sa k sťažnosti, predkladať doklady, poskytovať informácie a údaje potrebné k vybaveniu sťažnosti.
2. Obec je oprávnená v nevyhnutnom rozsahu písomne vyzvať sťažovateľa na spoluprácu s poučením, že v prípade jej neposkytnutia alebo jej neposkytnutie v stanovenej lehote, sťažnosť odloží. Sťažovateľ môže v odôvodnených prípadoch písomne požiadať o predĺženie lehoty ak preukáže, že lehota 10 pracovných dní od doručenia výzvy sťažovateľovi, nie je dostatočná. Ak sťažovateľ preukáže, že nemohol z objektívnych dôvodov v stanovenej lehote spoluprácu poskytnúť, môže mu byť určená nová lehota.
3. Pri vybavovaní sťažností sú obci povinné poskytnúť potrebnú súčinnosť orgány verejnej správy v rozsahu a lehotách podľa zákona o sťažnostiach. Potrebnú súčinnosť možno požadovať aj od iných osôb s ich súhlasom, ak osobitný predpis neustanovuje inak.

Článok XI. Zápisnica o prešetrení sťažností

1. O prešetrení sťažnosti sa vyhotoví zápisnica o prešetrení sťažnosti minimálne v rozsahu prílohy č. 2 smernice.
2. Obsah a náležitosti zápisnice sú určené § 19 zákona.
3. Zápisnica sa vyhotovuje aj v tom prípade, kde prešetrením bolo zistené, že sa jedná o neopodstatnenú sťažnosť.

Článok XII.
Vybavenie sťažností o oznámenie výsledku prešetrenia

1. Sťažnosť je vybavená odoslaním písomného oznámenia výsledku jej prešetrenia sťažovateľovi. Oznámenie musí obsahovať odôvodnenie výsledku prešetrenia sťažnosti, ktoré vychádza zo zápisnice.
2. V oznámení výsledku jej prešetrenia sa uvedie, či sťažnosť je opodstatnená, alebo neopodstatnená. Ak má sťažnosť viacero častí, oznámenie výsledku prešetrenia sťažnosti obsahuje výsledok prešetrenia každej z nich. Sťažnosť zložená z viacerých častí je vyhodnotená ako opodstatnená, ak aspoň jedna z jej častí je opodstatnená.
3. Ak je sťažnosť opodstatnená, v oznámení sa uvedie, že boli uložené povinnosti podľa zápisnice o prešetrení sťažnosti.

Článok XIII.
Opakovaná sťažnosť a ďalšia opakovaná sťažnosť

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 prijatej obcou podľa smernice je príslušný starosta obce alebo hlavný kontrolór obce, pokiaľ mu to bolo zverené uznesením obecného zastupiteľstva. Vybavenie opakovanej sťažnosti spočíva v prekontrolovaní správnosti vybavenia pôvodnej sťažnosti, o čom sa vyhotoví písomný záznam.
3. Ak postupom podľa predchádzajúceho bodu bolo zistené, že pôvodná sťažnosť bola vybavená správne, orgán príslušný na vybavenie opakovanej sťažnosti túto skutočnosť oznámi sťažovateľovi s poučením, že ďalšie opakované sťažnosti budú odložené. Ak sa zistí, že predchádzajúca sťažnosť nebola vybavená správne, orgán vybavujúci opakovanú sťažnosť túto prešetrí a vybaví.
4. Ďalšia opakovaná sťažnosť sa odloží podľa článku 8 bod 1 písm. e) smernice.
5. V prípade, že v rovnakej veci, v akej už bola vybavená sťažnosť iného sťažovateľa, podá sťažnosť ďalší sťažovateľ, jeho sťažnosť sa neprešetruje; orgán ktorý vybavoval predchádzajúcu sťažnosť výsledok jej prešetrenia písomne oznámi sťažovateľovi.
6. Správnosť vybavenia ďalšej opakovanej sťažnosti toho istého sťažovateľa podaná po opakovanej sťažnosti v tej istej veci, ak v nej sťažovateľ neuvádza nové skutočnosti, obec opätovne neprekontroľuje a sťažnosť odloží, o čom sa sťažovateľ neupovedomuje.

Článok XIV.
Sťažnosť proti vybaveniu sťažnosti a sťažnosť proti odloženiu sťažnosti

1. Sťažnosť, v ktorej sťažovateľ vyjadruje nesúhlas s vybavovaním svojej predchádzajúcej sťažnosti je novou sťažnosťou proti postupu obce pri vybavovaní sťažnosti.
2. Na vybavenie sťažnosti podľa bodu 1 tohto článku smernice je príslušný starosta obce.
3. Ak predchádzajúcu sťažnosť vybavil starosta obce v rámci výkonu samosprávy, je na vybavenie sťažnosti podľa bodu 1 tohto článku príslušná komisia zriadená obecným zastupiteľstvom.
4. Ak predchádzajúcu sťažnosť vybavil starosta obce v rámci preneseného výkonu štátnej správy je na vybavenie sťažnosti podľa bodu 1 tohto článku najbližší nadriadený orgán alebo ústredný orgán štátnej správy.

Článok XV.
Kontrola vybavovania sťažností

1. Kontrolu procesu vybavovania sťažnosti a plnenia opatrení prijatých na nápravu podľa zákona a smernice vykonáva hlavný kontrolór obce.
2. Hlavný kontrolór spracováva informatívnu správu o stave a úrovni vybavovania sťažností a petícií a predkladá ju 1-krát ročne obecnému zastupiteľstvu podľa plánu kontrolnej činnosti.

Článok XVI.
Vybavovanie a prešetrovanie petícií

1. Podávanie a vybavovanie petícií upravuje zákon č. 85/1990 Zb. o petičnom práve v znení neskorších predpisov.
2. Na prijímanie, evidovanie, vybavovanie a kontrolu vybavovania petícií sa primerane použijú ustanovenia smernice a zákona.
3. Petície sa evidujú v osobitnej spisovej evidencii oddelene od ostatných písomností obce.

Článok XVII.
Spoločné ustanovenia

1. Každá osoba je povinná o skutočnostiach, ktoré sa dozvedela pri vybavovaní sťažností, zachovávať mlčanlivosť. Od tejto povinnosti ju môže písomne oslobodiť ten, v koho záujme má túto povinnosť.
2. Informácie, ktoré obsahuje dokumentácia súvisiaca s vybavovaním sťažnosti, sa nezverejňujú.
3. Trovy, ktoré vznikli v súvislosti s prešetrovaním a vybavením sťažnosti, znáša obec alebo organizácie založené, resp. zriadené obcou.
4. Trovy, ktoré vznikli v súvislosti s prešetrovaním a vybavením sťažnosti sťažovateľovi, znáša sám sťažovateľ (napr. cestovné, právne zastupovanie a pod.).

Článok XVIII.
Účinnosť

1. Zmeny a doplnky smernice schvaľuje Obecné zastupiteľstvo v Golianove.
2. Smernicu schválilo Obecné zastupiteľstvo v Golianove uznesením č. 146/2023 dňa 12.12.2023.
3. Smernica nadobúda účinnosť dňa 13.12.2023.

V Golianove, dňa 13.12.2023

.....
Mgr. Ľuboš Kolárik
starosta obce

Zoznam príloh:

1. Písomný záznam o ústnom podaní sťažnosti
2. Zápisnica o prešetrovaní sťažnosti

Príloha č. 1 k Smernici o vybavovaní sťažností

P í s o m n ý z á z n a m o ústnom podaní sťažnosti

Meno a priezvisko sťažovateľa:

Adresa trvalého alebo prechodného pobytu:

Sťažnosť smeruje proti:

Poznámka: *ak sťažnosť podáva právnická osoba, uvedie sa jej názov a sídlo, meno a priezvisko osoby oprávnenej za ňu konať. Sťažovateľ poukazuje na nedostatky:*

Sťažovateľ sa domáha:

Deň a hodina vyhotovenia záznamu:

Meno, priezvisko a podpis zamestnanca, ktorý záznam vyhotovil:.....

Mená, priezviská a podpisy zamestnancov, ktorí boli prítomní pri ústnom podaní sťažnosti:

Počet a zoznam príloh sťažnosti:

Podpis sťažovateľa:

Príloha č. 2 k Smernici o vybavovaní sťažností

Obec Golianovo

Číslo spisu:.....

Zápisnica o prešetrení sťažnosti č. poradové číslo/rok

Meno, priezvisko a adresa trvalého alebo prechodného pobytu sťažovateľa, resp. ak sťažnosť podáva právnická osoba, uvedie sa jej názov a sídlo, meno a priezvisko osoby oprávnenej za ňu konať:

.....
.....
.....

Dátum doručenia sťažnosti:

Predmet sťažnosti: *(uvedie sa proti komu sťažnosť smeruje, na aké nedostatky poukazuje a čoho sa sťažovateľ domáha)*

.....
.....
.....
.....

Označenie orgánu verejnej správy, v ktorom sa sťažnosť prešetrovala:

.....
.....

Obdobie prešetrovania sťažnosti:

Preukázané zistenia: *(uvedie sa zistený 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. 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. 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. Ak nemožno sťažnosť alebo jej časť prešetriť (napr. tzv. tvrdenie proti tvrdeniu) uvedie sa to v zápisnici a oznámi sťažovateľovi).*

.....
.....
.....
.....
.....
.....

Dátum vyhotovenia zápisnice:

Mená, priezviská a podpisy zamestnancov orgánu verejnej správy, ktorí sťažnosť prešetrili:

1.
2.
3.

Meno, priezvisko a podpis vedúceho orgánu verejnej správy, v ktorom sa sťažnosť prešetrovala, alebo ním splnomocneného zástupcu, ktorý zároveň potvrdzuje odovzdanie a prevzatie dokladov:

.....
.....

Prílohy: *(uvedie sa zoznam príloh – hlavne tie, ktoré potvrdzujú zistené nedostatky)*

1.
2.
3.