

# **Všeobecne záväzné nariadenie o postupe pri prijímaní, evidovaní, vybavovaní a kontrole vybavovania sťažností fyzických a právnických osôb v podmienkach obce PERNEK**

Obec Pernek na základe ustanovenia § 6 zákona č. 369/1990 Zb. o obecnom zriadení v znení neskorších zmien a doplnkov v súlade s ustanovením § 2 v spojení s § 11 zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach vydáva pre územie obce Pernek toto všeobecne záväzné nariadenie (ďalej len „VZN“):

## **Čl. 1**

### **Základné ustanovenia**

1. Týmto všeobecne záväzným nariadením sa upravujú zásady postupu pri prijímaní, evidovaní, vybavovaní a kontrole vybavovania sťažností fyzických a právnických osôb v podmienkach obce Pernek.
2. Sťažnosť je podanie fyzickej 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“) orgánu verejnej správy
  - b. poukazuje na konkrétne nedostatky, najmä na porušenie právnych predpisov, ktorých odstránenie je v pôsobnosti orgánu verejnej správy.
3. Sťažnosťou podľa tohto VZN nie je podanie, ktoré:
  - a. má charakter dopytu, vyjadrenie, 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 orgánu verejnej správy, ktorých odstránenie alebo vybavenie je upravené iným právnym predpisom
  - c. je sťažnosťou podľa osobitného predpisu, alebo
  - d. smeruje proti rozhodnutiu orgánu verejnej správy vydanému v konaní podľa iného právneho predpisu
4. 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.
5. Orgán verejnej správy podanie označené ako sťažnosť vráti tomu, kto ho podal, bezodkladne potom, čo zistí, že nie je sťažnosťou podľa odseku 1 a), b) a d) alebo podľa odseku 2, najneskôr do 30 pracovných dní od jeho doručenia, s uvedením dôvodu. Orgán verejnej správy takéto podanie nevráti, ak je ho príslušný vybaviť podľa iného právneho predpisu.
6. Podanie podľa odseku 1 písm. c) postúpi orgán verejnej správy tomu, kto je na jeho vybavenie príslušný podľa osobitného predpisu a súčasne to oznámi tomu, kto ho podal. Na takéto postúpenie sa vzťahuje lehota desať pracovných dní od doručenia orgánu verejnej správy.
7. Podanie podľa odseku 1. písm. d), z ktorého je zrejmé, že smeruje proti rozhodnutiu, ktoré nie je právoplatné, orgán verejnej správy do 5 pracovných dní od jeho doručenia postúpi orgánu, ktorý napadnuté rozhodnutie vydal, a súčasne to oznámi tomu, kto ho podal.

## **Čl. 2**

### **Podávanie sťažností**

1. Sťažnosť možno podať písomne, ústne do záznamu, telefaxom 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. Orgán verejnej správy vyhotoví o ústnej sťažnosti, ktorú nemožno vybaviť ihneď pri jej podaní, písomný záznam o ústnej sťažnosti. Orgán verejnej správy nie je povinný záznam vyhotoviť ak s ním sťažovateľ nespolupracuje alebo ak sa domáha činnosti orgánu verejnej správy v rozpore s právnymi predpismi. Ak sťažovateľ odmietne vyhotovenie záznamu, orgán verejnej správy takúto sťažnosť neprijme. Ak sťažovateľ odmietne záznam podpísať, orgán verejnej správy záznam odloží s poznámkou o odmietnutí podpísania.
5. Sťažnosť podaná orgánu verejnej správy telefaxom alebo elektronickou poštou sa považuje za písomnú iba vtedy, ak ju sťažovateľ do piatich pracovných dní od jej podania písomne potvrdí podpisom, inak sa sťažnosť odloží.
6. 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 súvisiacich s vybavovaním sťažnosti.
7. Ak sťažnosť nie je v súlade s § 3 alebo ak chýbajú informácie na jej prešetrenie, orgán verejnej správy písomne vyzve sťažovateľa aby v lehote desiatich pracovných dní od doručenia písomnej výzvy sťažnosť doplnil a súčasne ho poučí, že inak sťažnosť odloží.
8. Orgán verejnej správy odloží sťažnosť, ktorú sťažovateľ pred jej vybavením písomne vezme späť alebo ak sťažovateľ písomne orgánu verejnej správy pred vybavením sťažnosti oznámi, že na jej vybavení netrvá.
9. O odložení sťažnosti a dôvodoch jej odloženia orgán verejnej správy sťažovateľa písomne upovedomí do desiatich pracovných dní od odloženia sťažnosti.
10. Podanie sťažnosti sa nesmie stať podnetom ani dôvodom na vyvodzovanie dôsledkov, ktoré by sťažovateľovi spôsobili akúkoľvek ujmu.
11. Informácie, ktoré obsahuje dokumentácia súvisiaca s vybavovaním sťažnosti, sa nespístupňujú.

### **Čl. 3**

#### **Utajenia totožnosti sťažovateľa**

1. Totožnosť sťažovateľa je orgán verejnej správy povinný utajiť, ak o to sťažovateľ požiada. Každý, komu je totožnosť sťažovateľa známa, je povinný o nej zachovávať mlčanlivosť.
2. Sťažnosť, v ktorej sťažovateľ požiadal o utajenie svojej totožnosti, na ktorej vybavenie orgán verejnej správy nie je príslušný, najneskôr do desiatich pracovných dní od jej doručenia vráti sťažovateľovi a uvedením dôvodu.

### **Čl. 4**

#### **Prijímanie sťažností**

1. Orgán verejnej správy je povinný sťažnosť prijať. Prijatú sťažnosť, na ktorej vybavenie nie je príslušný, postúpi najneskôr do desiatich pracovných dní od doručenia orgánu verejnej správy príslušnému na jej vybavenie a zároveň o tom upovedomí sťažovateľa.

2. Obec PERNEK prijíma sťažnosti prostredníctvom Obecného úradu Pernek v pracovných dňoch v čase úradných hodín.
3. Sťažnosť nesmie byť pridelená na prešetrovanie, tomu proti komu smeruje, ani zamestnancovi v jeho riadiacej pôsobnosti.

## **Čl. 5**

### **Evidencia sťažností**

1. Obec Pernek vedie centrálnu evidenciu sťažností podľa zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach oddelene od evidencie ostatných písomností.

## **Čl. 6**

### **Lehoty na vybavenie sťažností**

1. Príslušný orgán verejnej správy je povinný vybaviť sťažnosť do 60 pracovných dní.
2. Ak je sťažnosť náročná na prešetrenie, môže vedúci orgánu verejnej správy alebo ním poverený zástupca lehotu predĺžiť pred jej uplynutím o 30 pracovných dní.
3. Orgán verejnej správy oznámi predĺženie lehoty sťažovateľovi bezodkladne, písomne, s uvedením dôvodu.
4. Lehota na vybavenie sťažnosti začína plynúť prvým pracovným dňom nasledujúcim po dni jej doručenia orgánu verejnej správy príslušnému na jej vybavenie.

## **Čl. 7**

### **Spolupráca sťažovateľa**

1. Lehota na poskytnutie spolupráce sťažovateľa je desať pracovných dní od doručenia písomnej výzvy sťažovateľovi.
2. Ak sťažovateľ preukáže, že z objektívnych dôvodov nemohol v čase, kedy ho orgán verejnej správy vyzval, spolupráce poskytnúť, môže mu orgán verejnej správy určiť novú lehotu na poskytnutie spolupráce.
3. V čase od odoslania výzvy na poskytnutie spolupráce do jej poskytnutia lehota na vybavenie sťažnosti neplynie.
4. Bez poskytnutia potrebnej spolupráce orgán verejnej správy vo vybavovaní sťažnosti pokračuje, iba ak je to možné. Výsledok prešetrenia takejto sťažnosti orgán verejnej správy sťažovateľovi neoznámi.

## **Čl. 8**

### **Prešetrovanie sťažností**

1. Prešetrovaním 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.
2. Sťažnosť je prešetrená prerokovaním zápisnice o prešetrení sťažnosti.
3. Zápisnica o prešetrení sťažnosti musí obsahovať údaje uvedené v § 19 zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach.
4. Sťažnosť je vybavená odoslaním písomného oznámenia výsledku jej prešetrenia sťažovateľovi.

## **Čl. 9**

### **Kontrola vybavovania sťažností**

1. Orgány verejnej správy vykonávajú kontrolu vybavovania sťažností.
2. Orgán verejnej správy, ktorý sťažnosť vybavil, je oprávnený kontrolovať, či sa opatrenia prijaté na odstránenie nedostatkov a príčin ich vzniku riadne plnia.

## **Čl. 10**

### **Poriadková pokuta**

1. Orgánu verejnej správy, ktorý neplní povinnosti podľa zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach a sťažuje vybavovanie sťažnosti môže orgán verejnej správy príslušný na vybavenie sťažnosti uložiť poriadkovú pokutu do výšky 650 eur.
2. Poriadkovú pokutu podľa odseku 1 možno, ak nebola povinnosť napriek jej uloženiu splnená, uložiť opakovane, do úhrnnej výšky 6 500 eur.
3. Na konanie o uložení poriadkovej pokuty sa vzťahuje všeobecný predpis o správnom konaní zákon č. 71/1967 Zb. v znení neskorších predpisov.

## **Čl. 11**

### **Spoločné ustanovenia**

1. Trovy, ktoré vznikli
  - a. sťažovateľovi, znáša sťažovateľ,
  - b. orgánu verejnej správy, znáša tento orgán
2. Každý je povinný o skutočnostiach, ktoré sa dozvedel pri vybavovaní sťažnosti, zachovávať mlčanlivosť. Od tejto povinnosti ho môže písomne oslobodiť ten, v koho záujme má túto povinnosť.
3. Ak nie je v tomto VZN uvedené inak, na postup orgánu verejnej správy pri vybavovaní sťažnosti sa vzťahuje všeobecný predpis o správnom konaní.
4. Toto VZN prerokovalo obecné zastupiteľstvo v Perneku a schválilo dňa 13.04.2011 .

**František Bokes**

Vyvesené na úradnú tabuľu na pripomienkovanie dňa: 28.02.2011

Zvesené z úradnej tabule dňa: 15.03.2011

Prerokované dňa: 13.04.2011

Právoplatnosť nadobudlo dňa: 13.04.2011 uznesenie č. 22/2011

Príloha č.1

**Vzor záznamu z telefonicky podanej sťažnosti,  
Zo sťažnosti podanej formou faxu a internetovej správy**

Deň.....

Sťažnosť prijal.....

/meno, priezvisko, funkcia/

Sťažovateľ.....

/meno, priezvisko, adresa

Predmet sťažnosti.....

Čoho sa sťažovateľ domáha.....

Sťažovateľ bol upovedomený s povinnosťou oboznámenia sa so záznamom z podanej sťažnosti, čo potvrdí svojim podpisom v dohodnutom termíne a tiež s tým, že ak tak neurobí, sťažnosť sa odloží.

Sťažovateľ uvedenú skutočnosť zobral na vedomie s tým, že sa osobne dostaví na Obecný úrad Pernek za účelom oboznámenia sa so záznamom a potvrdenia obsahu záznamu podpisom.

.....

podpis sťažovateľa

dňa.....

Záznam bol vypracovaný v dvoch rovnopisoch, ktoré obdržia :

1x starosta obce

1x prijímateľ sťažnosti

Príloha č. 2

## Vzor zápisnice o prešetrení sťažnosti

Miesto prešetrenia.....

Čas prešetrenia.....

Prešetril.....

/meno, priezvisko, funkcia/

.....

podpis

Na základe.....

Odstúpenia na prešetrenie kontrolórovi

Preukázané zistenia.....

Mená a podpisy osôb, ktorých sa zistenia priamo týkajú a ktorí boli oboznámení s obsahom zápisnice. Ak sa niekto zo zúčastnených odmietne oboznámiť s obsahom zápisnice, alebo ju po oboznámení sa s obsahom odmietne podpísať, uvedie sa to v zápisnici s dôvodmi odmietnutia podpisu.

.....

Vyhodnotenie opodstatnenosti dôvodov odmietnutia podpísania zápisnice zamestnanca, ktorý sťažnosť prešetroval, s uvedením výsledku vyhodnotenia.

.....

Pri zistených nedostatkoch určenie, kto prijme opatrenia na odstránenie zistených nedostatkov a príčin ich vzniku, akým spôsobom a v akej lehote.

Správu o splnení prijatých opatrení predloží navrhovateľ opatrení po ich splnení do 10 dní kontrolórovi, resp. starostovi obce

Dátum vyhotovenia zápisnice.....

Záznam bol vypracovaný v troch rovnopisoch, ktoré obdržia:

1x starosta obce

1x prešetrovateľ sťažnosti

Príloha č. 3

## Vzor záznamu o vybavení sťažnosti

Deň.....

Prijal.....

/meno, priezvisko, funkcia/

Sťažovateľ.....

/meno, priezvisko, adresa/

Predmet sťažnosti.....

Čoho sa sťažovateľ domáha.....

Spôsob vybavenia.....

/napr. vybavil kompetentný zamestnanec obecného úradu/

Podpis vybavenia.....

Čas vybavenia.....

Podpis kompetentného zamestnanca.....

Záznam bol vypracovaný v 3 rovnopisoch, ktoré obdržia:

1x starosta obce

1x kompetentný zamestnanec

1x sťažovateľ