**Vnútorný predpis upravujúci postup pri vybavovaní sťažností**

**Čl. I**

**Úvodné ustanovenie**

Tento vnútorný predpis pre vybavovanie sťažností v podmienkach Obce Šrobárová (ďalej len„ zásady“) je záväzný pre orgány obce, t.j. starostu a obecné zastupiteľstvo, hlavného kontrolóra obce a pre orgány obecného zastupiteľstva vymedzené v ust. § 10 ods. 2 zákona SNR č. 369/1990 Zb. o obecnom zriadení v znení neskorších predpisov a zamestnancov obce, a to pri: podávaní, vybavovaní a kontrole vybavovania sťažností fyzických osôb alebo právnických osôb. Vybavovaním sťažnosti sa rozumie prijímanie, evidencia, prešetrovanie a vybavenie sťažnosti. Vybavením sťažnosti sa rozumie vrátenie, odloženie sťažnosti, oznámenie výsledku prešetrenia sťažnosti alebo oznámenie výsledku prekontrolovania správnosti vybavenia predchádzajúcej sťažnosti.

**Čl. II**

**Sťažnosť**

1. Sťažnosťou je také podanie fyzickej osoby alebo právnickej osoby, ktoré spĺňa podmienky určené platnou právnou úpravou -zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov. Každé podanie fyzickej osoby alebo právnickej osoby sa pritom posudzuje vždy podľa jeho obsahu bez ohľadu na jeho označenie (§ 3 ods. 2 cit. zákona).

2. Podania, ktoré nie sú sťažnosťou sa vybavujú osobitným postupom v súlade s platnou právnou úpravou.

3. Formálne a obsahové náležitosti sťažnosti sú stanovené v ust. § 5 ods. 1 až 5 zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach v znení neskorších právnych predpisov.

**Čl. III**

**Podávanie sťažností**

1. Sťažnosť sa podáva na Obecný úrad obce Šrobárová, Školská 45, 946 32 Šrobárová prostredníctvom poštového doručovania, osobne do podateľne úradu alebo do elektronickej schránky obec.srobarova@gmail.com

2. Sťažnosť musí byť písomná.

3. Sťažnosť možno podať v listinnej alebo elektronickej podobe.

4. Ak sa sťažovateľ dostaví na obec osobne podať sťažnosť, ktorú nemá vyhotovenú písomne,

obec postupuje podľa § 5 ods. 7 zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov. Príslušným zamestnancom je zamestnanec zodpovedný za podateľňu.

5. Sťažnosť podaná v elektronickej podobe:

a) musí byť sťažovateľom autorizovaná podľa § 23 ods. 1 zák. č 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o e-Governmente) v znení neskorších predpisov, alebo

b) odoslaná prostredníctvom prístupového miesta, ktoré vyžaduje úspešnú autentifikáciu sťažovateľa

6. V prípade, že sťažnosť v elektronickej podobe nie je podaná v súlade s bodom 5 tohto článku, sťažovateľ ju musí potvrdiť do piatich pracovných dní od jej podania, a to:

a) vlastnoručným podpisom, alebo

b) jej autorizáciou podľa § 23 ods. 1 zák. č 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu

pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o e- Governmente) v znení neskorších predpisov, alebo

c) jej odoslaním prostredníctvom prístupového miesta, ktoré vyžaduje úspešnú autentifikáciu

sťažovateľa.

7. V prípade nepotvrdenia sťažnosti podľa bodu 6 tohto článku sa sťažnosť odloží. O odložení

sťažnosti a dôvodoch jej odloženia obec písomne upovedomí sťažovateľa do 15 pracovných dní od odloženia. Obec odloží sťažnosť podanú v elektronickej podobe, ak potvrdenie sťažnosti obsahuje iné údaje ako sťažnosť podaná v elektronickej podobe.

8. Lehota na vybavenie sťažnosti začína plynúť prvým pracovným dňom nasledujúcim po dni

doručenia potvrdenia sťažnosti.

9. Ak podávateľ sťažnosti požiada o utajenie svojej totožnosti obec postupuje podľa ust. § 8 zákona o sťažnostiach v znení neskorších predpisov.

**Čl. IV**

**Prijímanie a evidencia sťažností**

1. Obec prijíma sťažnosti v podateľni obecného úradu každý deň počas úradných hodín:

Pondelok : od 7:00 hod do 16:00 hod

Streda : od 7:00 hod do 15:30 hod

Štvrtok : od 7:00 hod do 15:30 hod

Piatok : od 7:00 hod do 12:00 hod

2. Každá prijatá sťažnosť musí byť zaevidovaná v podacom denníku došlej pošty obce a následne aj v „Centrálnej evidencií sťažností“ vedenej v súlade so zák. č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov.

3. Za vedenie centrálnej evidencie sťažností zodpovedá zamestnanec obce, ktorého písomne poverí starosta obce.

4. Každá sťažnosť sa zakladá do spisového obalu. Spisový obal zakladá zamestnanec, ktorý vo veci koná. Na spisovom obale sa vyznačí najmä

a) názov obce a organizačnej zložky,

b) spisová značka,

c) označenie predmetu sťažnosti.

5. Každý spis je označený spisovou značkou, ktorá obsahuje skratku začiatočných písmen slov „číslo spisu“ („ČS“) a najmä evidenčné číslo pridelené z centrálnej evidencie sťažností obce Šrobárová spolu s označením roka. Rovnakou spisovou značkou treba označiť každú písomnosť, ktorú v tej istej veci vyhotovil zamestnanec a zakladá ju do spisu (rozhodnutia, zápisnice o výsluchu, .... a pod.). Bližšie podrobnosti evidencie spisov obsahuje Registratúrny poriadok obce Šrobárová, ktorý sa primerane použije aj na spisovú agendu sťažností v podmienkach obce Šrobárová.

6. Každá prijatá sťažnosť sa posúdi a posudzuje podľa jej obsahu.

7. Podľa obsahu sa každá sťažnosť vybaví:

a) vrátením sťažnosti alebo

b) odložením sťažnosti alebo

c) oznámením výsledku prešetrenia sťažnosti alebo

d) oznámením výsledku prekontrolovania správnosti vybavenia predchádzajúcej sťažnosti

8. Opakovaná sťažnosť a ďalšia opakovaná sťažnosť sa vybaví podľa § 21 zákona o sťažnostiach v znení neskorších predpisov.

**Čl. V**

**Spisy na úseku sťažností**

1. Ak sa spis celkom alebo sčasti zničil alebo stratil, vykoná sa rekonštrukcia spisu podľa záznamov v registri a iných evidenčných pomôckach, podľa súvisiacich spisov a iných šetrení

vykonaných obcou.

2. V centrálnej evidencii sťažností obce, spisoch vedených o sťažnostiach, registroch ani iných evidenčných pomôckach, napríklad v knihe prijatých podaní alebo v doručovacej knihe, sa nesmú odstraňovať trvalé zápisy, vytrhávať strany ani vymieňať listy.

3. Zápisy v spisoch, registroch alebo iných evidenčných pomôckach sa vykonajú ihneď, ako sa ten, kto má zápis urobiť, dozvie o skutočnosti rozhodnej pre zápis. Zápisy sa robia trvalým spôsobom tak, aby boli dobre viditeľné, čitateľné, nezamieňali sa s inými zápismi a nepoškodzovali obsah písomnosti. Ten, kto zápis robí, zápis podpíše.

4. Nesprávne zápisy možno opraviť len tak, že zostane čitateľný pôvodný zápis; ten, kto opravu vykonal, urobí vedľa opravy záznam "Opravu vykonal", uvedie deň opravy a podpíše sa. V tých písomnostiach, ktoré treba vrátiť, sa trvalé zápisy nerobia. Tieto zápisy sa urobia v ich kópiách, prípadne v záznamoch o ich obsahu, ktoré sa k nim pripoja. Ak obsah písomnosti založenej do spisu časom prestane byť čitateľný, pripojí sa k nej kópia.

**Čl. VI**

**Prešetrovanie a vybavovanie sťažností**

1. Sťažnosti týkajúce sa činnosti zamestnancov obce prešetruje a vybavuje starosta obce.

2. Sťažnosti proti zamestnancovi obce prešetruje a vybavuje starosta obce.

3. Sťažnosti proti starostovi obce, pokiaľ ide o prenesený výkon štátnej správy prešetruje a vybavuje najbližší orgán štátnej správy (spravidla odvolací orgán) s kontrolnou právomocou a

ak takýto orgán nie je, tak sťažnosti prešetruje a vybavuje ústredný orgán štátnej správy pre kontrolu vybavovania sťažností -Úrad vlády Slovenskej republiky.

4. Sťažnosti proti starostovi obce, pokiaľ ide o výkon samosprávy prešetruje a vybavuje komisia pre vybavovanie sťažností pri obecnom zastupiteľstve v Šrobárovej.

5. Sťažnosti týkajúce sa činnosti riaditeľa školy alebo školského zariadenia s právnou subjektivitou vybavuje starosta obce. V prípade potreby požiada o pomoc pri prešetrovaní sťažností príslušnú Štátnu školskú inšpekciu alebo okresný úrad v sídle kraja.

6. Sťažnosti týkajúce sa činnosti hlavného kontrolóra obce prešetruje a vybavuje komisia pri obecnom zastupiteľstve v Šrobárovej.

7. Sťažnosti týkajúce sa činnosti jednotlivých poslancov obecného zastupiteľstva vybavuje komisia pri obecnom zastupiteľstve v Šrobárovej.

8. Sťažnosti týkajúce sa činnosti obecného zastupiteľstva pri prenesenom výkone štátnej správy prešetruje a vybavuje najbližší orgán štátnej správy (spravidla odvolací orgán) s kontrolnou právomocou, a ak takýto orgán nie je tak sťažnosti prešetruje a vybavuje ústredný orgán štátnej správy pre kontrolu vybavovania sťažností - Úrad vlády SR.

14. Sťažnosti týkajúce sa činnosti obecného zastupiteľstva pri výkone samosprávy prešetruje a vybavuje komisia obecného zastupiteľstva.

15. Na vybavenie opakovanej sťažnosti je príslušný orgán a pracovník, ktorý vybavil predchádzajúcu sťažnosť.

16. Sťažnosť nesmie byť pridelená na prešetrenie a vybavenie tomu, proti komu smeruje.

17. Ten, kto je sťažnosť povinný vybavovať podľa týchto zásad je povinný bezodkladne oznámiť skutočnosti, na základe ktorých je podľa § 12 ods. 2 zák. č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov vylúčený z prešetrovania a vybavovania sťažností starostovi obce. Starosta obce v súlade s týmito zásadami rozhodne, komu bude sťažnosť pridelená na vybavenie, alebo vec sám vybaví.

**Čl. VII**

**Sťažnosť proti vybavovaniu sťažnosti**

1. Sťažnosť proti vybaveniu sťažnosti vybavuje starosta obce.

2. Sťažnosť proti vybaveniu sťažnosti starostom obce je v súlade s § 22 ods. 3 zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov príslušný vybaviť, pokiaľ ide o prenesený výkon štátnej správy najbližší nadriadený orgán alebo ústredný orgán štátnej správy pre kontrolu vybavovania sťažností.

3. Sťažnosť proti vybaveniu sťažnosti starostom obce je v súlade s § 22 ods. 3 zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov príslušný vybaviť pokiaľ ide o samosprávu komisia obecného zastupiteľstva.

4. Ďalšiu sťažnosť proti vybavovaniu sťažnosti, obec odloží. O tejto skutočnosti bude sťažovateľ písomne upovedomený.

5. Ďalšiu sťažnosť proti vybavovaniu sťažnosti vybavuje starosta obce.

6. Ďalšiu sťažnosť proti vybaveniu sťažnosti starostom obce je v súlade s § 22 ods. 5 zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov príslušný vybaviť, pokiaľ ide o prenesený výkon štátnej správy najbližší nadriadený orgán alebo ústredný orgán štátnej správy pre kontrolu vybavovania sťažností.

7. Ďalšiu sťažnosť proti vybavovaniu sťažnosti starostom obce je v súlade s § 22 ods. 5 zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov príslušná vybaviť pokiaľ ide o samosprávu komisia obecného zastupiteľstva.

**Čl. VIII**

**Lehoty**

1. Obec sťažnosť vybavuje ihneď po tom, čo má kompletne zosumarizované podklady a vykonané potrebné dokazovanie, najneskôr však v lehote do 60 pracovných dní. Z dôvodu náročnosti na prešetrenie sťažnosti je možné lehotu 60 pracovných dní predĺžiť o 30 pracovných dní.

2. O predĺžení lehoty rozhoduje písomne starosta obce po posúdení dôvodov uvedených v písomnej žiadosti vybavujúceho zamestnanca, pričom žiadosť i písomný súhlas sa zakladajú do spisu.

3. Starosta obce bezodkladne písomne oznámi - doporučenou zásielkou - sťažovateľovi predĺženie lehoty s uvedením dôvodu predĺženia lehoty.

**Čl. IX**

**Komisia obecného zastupiteľstva**

1. Zriaďuje sa osobitná komisia obecného zastupiteľstva na úseku prešetrovania a vybavovania sťažností s názvom: „Komisia pre vybavovanie sťažností, petícií a podnetov“.

2. Komisia sa skladá minimálne z 3 členov a 2 náhradníkov. Poradie náhradníkov určí obecné

zastupiteľstvo.

3. Členov komisie i náhradníkov volí obecné zastupiteľstvo výlučne z radov poslancov obecného zastupiteľstva.

4. V prípade, že sa sťažnosť dotýka niektorého z členov komisie, nastupuje na jeho miesto „ad hoc“ prvý náhradník. Členom komisie nemôže byť poslanec obecného zastupiteľstva voči, ktorému sťažnosť smeruje.

5. Na ustanovujúcom zasadnutí si komisia zvolí predsedu komisie.

6. Komisia sa schádza podľa potreby a to tak, aby boli zachované zákonné lehoty pre vybavovanie sťažností.

7. Komisiu zvoláva písomne predseda komisie. Administratívnu, organizačnú a právnu agendu spojenú s rokovaním a rozhodovaním komisie zabezpečuje obecný úrad. Obecný úrad je povinný zabezpečiť všetky potrebné a materiálne podmienky pre bezproblémový chod a činnosť tejto komisie.

8. Za komisiu navonok koná predseda komisie.

**Čl. X**

**Spoločné ustanovenia**

1. Pokiaľ tento vnútorný predpis neupravuje bližší postup pri prešetrovaní a vybavovaní sťažnosti, použije sa zákon č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov.

2. Podanie sťažnosti sa nesmie stať podnetom ani dôvodom na vyvodzovanie dôsledkov, ktoré by sťažovateľovi spôsobili akúkoľvek ujmu.

3. Tento vnútorný predpis sa primerane použije aj pri vybavovaní petícií podľa zákona č. 85/1990Zb. o petičnom práve v znení neskorších zmien a doplnkov.

**Čl. XI**

**Záverečné ustanovenia**

1. Zmeny a doplnky týchto zásad schvaľuje Obecné zastupiteľstvo obce Šrobárová.

2. Na týchto zásadách sa uznieslo Obecné zastupiteľstvo obce Šrobárová dňa 03.12.2015

uznesením č. 5/2015/B/11

3. Podľa tohto vnútorného predpisu sú povinné postupovať všetky zainteresované osoby odo dňa jeho účinnosti.

4. Tento vnútorný predpis nadobúda účinnosť dňom 03.12.2015

V Šrobárovej, dňa 03.12.2015

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

Anna Šušoliaková

starostka obce

Vyvesené na pripomienkovanie: ............................

Zvesené: .......................

Účinnosť. ............................