

ZÁSADY VYBAVOVANIA SŤAŽNOSTÍ

OBEČNÉ KULTÚRNE CENTRUM V SMIŽANOCĤ

Názov organizácie	Obecné kultúrne centrum Nám. M. Pajdušáka, 1341/50, 053 11 Smižany
Poradové číslo smernice	1/2024
Vypracoval	Ing. Patrícia Mareková, hlavná kontrolórka obce
Schválil	Ing. Ivan Hudák
Dátum vyhotovenia smernice	25. 10. 2024
Platnosť smernice od	01. 11. 2024
Ruší sa smernica	
Prílohy	5

Článok I.

ZÁKLADNÉ USTANOVENIA

Tieto zásady upravujú postup pri podávaní, prijímaní, evidovaní, prešetrovaní sťažnosti, príslušnosť pri prešetrovaní a písomnom oznamovaní výsledku prešetrenia sťažnosti, pri kontrolovaní vybavovania sťažností v Obecnom kultúrnom centre (ďalej len „OKC“), na základe §11 ods. 1 zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach (ďalej len „zákon o sťažnostiach“).

Článok II.

PODÁVANIE A PRIJÍMANIE SŤAŽNOSTÍ

- 1) Sťažnosť podľa § 5 zákona o sťažnostiach musí byť písomná.
- 2) Sťažnosť možno podať:
 - a) listinne na adresu Obecné kultúrne centrum, Nám. M. Pajdušáka 1341/50, 053 11 Smižany
 - b) osobne na podateľni v kancelárii OKC počas úradných hodín
 - c) elektronicky na adresu kultura@smizany.sk
- 3) Sťažnosť musí obsahovať náležitosti podľa § 5 zákona o sťažnostiach, najmä:
 - Meno, priezvisko, adresu sťažovateľa – fyzickej osoby, resp. názov a sídlo právnickej osoby, nemo a priezvisko osoby oprávnenej za ňu konať
 - Predmet sťažnosti (čoho sa sťažovateľ domáha)
- 4) V prípade ak nastanú skutočnosti podľa § 5 ods. 7 zákona o sťažnostiach, orgán verejnej správy alebo zamestnanec orgánu verejnej správy poskytne sťažovateľovi alebo vyhotoví za sťažovateľa sťažnosť v listinnej podobe podľa prílohy č. 2 týchto zásad.

Článok III.

EVIDENCIA SŤAŽNOSTÍ

- 1) Evidenciu sťažností prijatých obcou zabezpečuje obecný úrad
- 2) Obecný úrad pri evidencii sťažností postupuje podľa:
 - a) § 10 zákona o sťažnostiach
 - b) tejto internej smernice

Článok IV.

PRÍSLUŠNOSŤ NA VYBAVENIE SŤAŽNOSTÍ

- 1) Na vybavenie sťažnosti je príslušný poverený zamestnanec. V podmienkach Obecného kultúrneho centra je takto povereným zamestnancom riaditeľ OKC.
- 2) Riaditeľ OKC posúdi, či je doručené podanie sťažnosťou podľa § 3 a § 4 zákona o sťažnostiach a či obsahuje všetky náležitosti sťažnosti podľa § 5 zákona o sťažnostiach.
- 3) Ak podanie nie je sťažnosťou podľa § 3 a § 4 zákona o sťažnostiach, OKC takéto podanie nevybaví, ale vráti ho tomu, kto podanie podal a to najneskôr do 10 pracovných dní od jeho doručenia s uvedením dôvodu.
- 4) Ak podanie je sťažnosťou podľa § 3 a § 4 zákona o sťažnostiach, ale neobsahuje všetky náležitosti podľa § 5 zákona o sťažnostiach, OKC vyzve sťažovateľa (ak to bude možné) o doplnenie týchto náležitostí v lehote do 10 dní od doručenia výzvy sťažovateľovi. Ak tieto údaje nebudú v stanovenej lehote doplnené, prípadne ak sa z podania nebude dať jednoznačne určiť, kto ho podal, obec záznam odloží s odôvodnením.
- 5) V prípade, že podanie spĺňa náležitosti sťažnosti, prednosta prideliť túto sťažnosť útvaru/zamestnancovi útvaru, do ktorého pôsobnosti patrí vybavenie resp. prešetrenie sťažnosti.
- 6) Sťažnosť proti samosprávnej činnosti orgánov OKC a zamestnancov OKC prešetruje a vybavuje:
 - a) Hlavný kontrolór obce
 - proti vedúcim zamestnancom OKC a zamestnancom OKC
 - proti činnosti riaditeľa príspevkovej alebo rozpočtovej organizácie zriadenej obcou
- 7) Sťažnosť nesmie vybavovať, ani prešetrovať osoba, proti ktorej sťažnosť smeruje, ani osoba, ktorá je podriadená tejto osobe.
- 8) Z vybavovania sťažnosti i z prešetrovania sťažnosti je vylúčená osoba:
 - a) ktorá sa zúčastnila ako zamestnanec iného orgánu verejnej správy na činnosti, ktorá je predmetom sťažnosti,
 - b) o ktorej nezaujatosti možno mať pochybnosti vzhľadom na jej pomer k sťažovateľovi, jeho zástupcovi alebo k predmetu sťažnosti.
- 9) Ak povinnosť prešetriť sťažnosť bola pridelená tomu, kto je na základe § 12 ods. 2 zákona o sťažnostiach vylúčený z prešetrovania sťažnosti, bezodkladne tieto skutočnosti oznámi riaditeľovi OKC, ktorý mu sťažnosť prideliť. Riaditeľ OKC následne rozhodne o ďalšom postupe prešetrenia sťažnosti.
- 10) Všetky osoby uvedené v predchádzajúcich odsekoch postupujú pri prešetrovaní sťažností v súlade so zákonom o sťažnostiach a touto internou smernicou.

Článok V.

PREŠETROVANIE SŤAŽNOSTÍ

- 1) Prešetrovaním sťažnosti sa zisťuje skutočný stav veci a ich súlad alebo rozpor so všeobecne záväznými právnymi predpismi a s vnútornými predpismi, ako aj príčiny vzniku zistených nedostatkov a ich následky.
- 2) Prehľad lehôt pre vybavenie sťažností podľa zákona o sťažnostiach sú súčasťou prílohy č. 1 týchto zásad.
- 3) O prešetrovaní sťažnosti sa vyhotoví zápisnica (príloha č. 3).
- 4) 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, prešetrí sa iba v tomto rozsahu. Ak sa sťažnosť skladá z viacerých samostatných bodov, prešetruje sa každý z nich. Ak nemožno sťažnosť resp. jej časť prešetriť, orgán verejnej správy príslušný na vybavenie sťažnosti to uvedie v zápisnici o prešetroaní sťažnosti a oznámi sťažovateľovi.

- 5) Sťažnosť je prešetroaná prerokovaním zápisnice o prešetroaní sťažnosti. Ak ju nemožno prerokovať, sťažnosť je prešetroaná doručením jedného vyhotovenia zápisnice o prešetroaní sťažnosti orgánu verejnej správy, v ktorom bola sťažnosť prešetrovaná.
- 6) Prešetrovanie sťažnosti proti vybavovaniu sťažnosti a sťažnosť proti odloženiu sťažnosti vykoná hlavný kontrolór resp. zástupca splnomocnený prednostom.

Článok VI.

OZNÁMENIE O VÝSLEDKU PREŠETRENIA SŤAŽNOSTI

- 1) Výsledok prešetrovania sťažnosti oznamuje sťažovateľovi ten, kto sťažnosť prešetroval. V oznámení (príloha č. 4) sa uvedie, či je sťažnosť opodstatnená alebo neopodstatnená. Oznámenie musí obsahovať odôvodnenie výsledku prešetrovania sťažnosti.
- 2) Ak má sťažnosť viacero častí, písomné oznámenie musí obsahovať výsledok prešetrovania každej z nich. Ak je podanie sťažnosťou iba v časti, výsledok prešetrovania sa písomne oznamuje iba k tejto časti.
- 3) Sťažnosť sa považuje za vybavenú, ak bol sťažovateľ písomne informovaný podľa ods. 1. tohto článku.

Článok VII.

KONTROLA VYBAVOVANIA SŤAŽNOSTÍ

- 1) Kontrolu prijímania, evidencie, prešetrovania, vybavovania sťažností a plnenia opatrení prijatých na nápravu zistených nedostatkov podľa zákona o sťažnostiach s použitím príslušných ustanovení zákona č. 10/1996 Z. z. o kontrole v štátnej správe v z. n. p. vykoná v súlade s § 18d ods. 1 zákona č. 369/1990 Zb. o obecnom zriadení v z. n. p. hlavný kontrolór obce.
- 2) Ročnú správu o vybavovaní sťažností predkladá hlavný kontrolór obecnému zastupiteľstvu do 60 dní po uplynutí kalendárneho roka.
- 3) Orgán verejnej správy, ktorý sťažnosť vybavil, je oprávnený kontrolovať, či sa opatrenia prijaté na odstránenie nedostatkov a príčin ich vzniku riadne plnia.

Článok VIII.

SPOLOČNÉ USTANOVENIA

- 1) Pokiaľ tieto zásady neupravujú bližší postup pri prešetrovaní a vybavovaní sťažnosti, použije sa zákon o sťažnostiach.
- 2) Podanie sťažnosti sa nesmie stať podnetom ani dôvodom na vyvodzovanie dôsledkov, ktoré by sťažovateľovi spôsobili akúkoľvek ujmu.
- 3) 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.
- 4) Trovy, ktoré pri vybavovaní vznikli sťažovateľovi, znáša sťažovateľ. Trovy, ktoré vzniknú pri vybavovaní sťažnosti OKC, znáša OKC.

Článok IX.

ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

- 1) Tieto zásady nadobúdajú účinnosti od 1. novembra 2024
- 2) Súčasťou týchto zásad sú nasledujúce prílohy:
 - a) Príloha č. 1 – Lehoty podľa zákona o sťažnostiach - prehľad
 - b) Príloha č. 2 – Sťažnosť v listinnej podobe
 - c) Príloha č. 3 – Zápisnica o prešetrení sťažnosti
 - d) Príloha č. 4 – Oznámenie výsledku šetrenia sťažnosti - vzor

Príloha č. 1 - Lehoty podľa zákona o sťažnostiach – prehľad

Do 5 pracovných dní

§ 4 ods. 3	Podanie proti rozhodnutiu orgánu verejnej správy vydanému v konaní podľa iného právneho predpisu, ktoré nie je právoplatné, orgán verejnej správy do piatich pracovných dní od jeho doručenia postúpi orgánu, ktorý napadnuté rozhodnutie vydal a súčasne to oznámi tomu, kto ho podal.
§ 5 ods. 5	Sťažovateľ musí do 5 pracovných dní od podania sťažnosti v elektronickej podobe, ktorá nie je autorizovaná, ani odovzdaná prostredníctvom prístupového miesta, ktoré vyžaduje úspešnú autentifikáciu sťažovateľa, potvrdiť vlastnoručným podpisom, jej autorizáciu alebo odoslaním prostredníctvom prístupového miesta, ktoré vyžaduje úspešnú autentifikáciu sťažovateľa, inak sa sťažnosť odloží.

Do 10 pracovných dní

§ 4 ods. 4	Podanie ktoré je sťažnosťou podľa osobitného predpisu, postúpi orgán verejnej správy najneskôr do desiatich pracovných dní od doručenia orgánu verejnej správy príslušnému na jej vybavenie a zároveň o tom upovedomí sťažovateľa.
§ 8 ods. 3	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 s uvedením dôvodu.
§ 9	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.
§ 11 ods. 3	Ak vznikne spor o tom, ktorý z orgánov verejnej správy je príslušný na vybavenie sťažnosti, orgán, v ktorom spor vznikol, sťažnosť najneskôr do desiatich pracovných dní odo dňa vzniku sporu postúpi orgánu príslušnému na rozhodnutie sporu o príslušnosti a zároveň o tom upovedomí sťažovateľa.
§ 16 ods. 2	Lehota na poskytnutie spolupráce sťažovateľa je desať pracovných dní od doručenia písomnej výzvy sťažovateľovi.
§ 17 ods. 2 a 3	Lehota na poskytnutie súčinnosti pri vybavovaní sťažnosti orgánom verejnej správy.

Do 15 pracovných dní

§ 4 ods. 3	Podanie, ktoré nie je sťažnosťou podľa § 4 ods. 1 písm. a), b), d), e) a f) a podľa ods. 2 písm. a) a b) zákona o sťažnostiach, orgán verejnej správy odloží, pričom do 15 pracovných dní od doručenia takéhoto podania upovedomí toho, kto toto podanie podal.
§ 5 ods. 5	Ak je sťažnosť odložená podľa § 5 ods. 5, orgán verejnej správy do 15 pracovných dní od odloženia sťažnosti upovedomí sťažovateľa a odloženie sťažnosti a dôvodoch jej odloženia.
§ 11 ods. 4	Orgán verejnej správy príslušný na rozhodnutie sporu o príslušnosť na vybavenie sťažnosti rozhodne do 15 pracovných dní od doručenia žiadosti.

Do 60 pracovných dní

§ 13 ods. 1	Príslušný orgán verejnej správy je povinný sťažnosť vybaviť do 60 pracovných dní.
§ 6 ods. 4	Ak orgán verejnej správy sťažnosť odloží podľa § 6 ods. 1 písm. b), c), d), f) a g), povedomí to doložením a dôvodoch jej odloženia sťažovateľovi v lehote podľa § 13

Do 60 + 30 pracovných dní

§13 ods. 2	Ak je sťažnosť náročná na prešetrenie, môže vedúci orgánu verejnej správy alebo ním splnomocnený zástupca lehotu predĺžiť pred jej uplynutím o 30 pracovných dní.
-------------------	---

Príloha č. 2 - Sťažnosť v listinnej podobe

Obecné kultúrne centrum
Námestie M. Pajdušáka 1341/50, 053 11 Smižany

Č.j.:

Spis:

Sťažnosť v listinnej podobe

Sťažovateľ:

Fyzická osoba

Meno a priezvisko:

Adresa trvalého/prechodného pobytu:

Právnická osoba

Názov a sídlo:

Štatutár:

Predmet sťažnosti:

1. Sťažnosť je zameraná proti:

2. Sťažnosť poukazuje na nedostatky:

3. Sťažovateľ sa domáha:

Dňa o hod.

Vyhotovil:

.....

Podpis vyhotoviteľa

.....

Podpis sťažovateľa *

Pozn.: * Ak sťažovateľ odmietne podpísať túto sťažnosť, orgán verejnej správy záznam odloží s poznámkou o odmietnutí podpísania o čom upovedomí aj sťažovateľa.

Obečné kultúrne centrum

Námestie M. Pajdušáka 1341/50, 053 11 Smižany

Č.j.:

Spis:

Zápisnica o prešetrení sťažnosti

Predmet sťažnosti:

Orgán verejnej správy, ktorý sťažnosť prešetroval:

Obdobie prešetrovania sťažnosti:

Preukázané zistenia:.....

Dátum vyhotovenia zápisnice:

Mená priezviská a podpisy zamestnancov, ktorí sťažnosť prešetrili:

.....

Meno, priezvisko a podpis vedúceho orgánu verejnej správy, v ktorom sa sťažnosť prešetrovala alebo ním splnomocneného zástupcu:

.....

Povinnosť vedúceho orgánu verejnej správy, v ktorom sa sťažnosť prešetrovala alebo ním povereného zástupcu v prípade zistenia nedostatkov v lehote určenej orgánom verejnej správy, ktorý sťažnosť prešetroval určiť:

1. určiť osobu zodpovednú za zistené nedostatky
2. prijať opatrenia na odstránenie zistených nedostatkov a príčin ich vzniku
3. predložiť prijaté opatrenia orgánu prešetrujúcemu sťažnosť
4. predložiť orgánu prešetrujúcemu sťažnosť správu o splnení opatrení a uplatnení právnej zodpovednosti.

Potvrdzujeme odovzdanie dokladov:

Potvrdzujeme prevzatie dokladov:

Sťažovateľ bol oboznámený s opatreniami.

Prílohy:

Obečné kultúrne centrum
Námestie M. Pajdušáka 1341/50, 053 11 Smižany

Sťažovateľ
Meno priezvisko
Adresa

Váš list, číslo/zo dňa

Naše číslo

Vybavuje/linka

Smižany

Oznámenie výsledku prešetrenia sťažnosti

Dňa bola obci Smižany doručená Vaša sťažnosť, ktorou sa domáhate/poukazujete na

Šetrením sťažnosti ukončeného dňa bolo zistené, že Vaša sťažnosť je opodstatnená/neopodstatnená.

Odôvodnenie výsledku prešetrenia sťažnosti:

Uviest':

- *Konkrétne zistenia*
- *Súlady/nesúlady s príslušnými právnymi predpismi*
- *Skutočnosti z predmetu sťažnosti, ktoré boli odstránené v priebehu šetrenia podľa zápisnice*
- *V prípade opodstatnenej sťažnosti uviesť uloženie povinností podľa § 19 ods. 1 písm. i) zákona o sťažnostiach*
- *V prípade sťažnosti zloženej z viacerých častí, oznámenie obsahuje výsledok prešetrenia každej časti*
- *V prípade ak je podanie sťažnosťou len v časti, oznámenie obsahuje výsledok prešetrenia iba v tejto časti*

.....
Meno, priezvisko a podpis

