



OBEC ZEMPLÍN

SMERNICA č. 1/2026

na zabezpečenie postupu vybavovania sťažností

Článok I. ÚVODNÉ USTANOVENIA

Táto smernica, ktorú vydáva obec Zemplín (ďalej len obec) v súlade so zákonom NR SR č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach a zákonom NR SR č. 85/1990 Zb. upravuje postup pri podávaní, prijímaní, evidovaní, vybavovaní a kontrole vybavovania sťažností.

Článok II. DEFINÍCIA POJMOV

1. Sťažnosť je podanie fyzickej alebo právnickej osoby, ktorým sa sťažovateľ:

- a) domáha ochrany svojich práv alebo právom chránených záujmov, o ktorých sa domnieva, že boli porušené činnosťou alebo nečinnosťou orgánu verejnej správy,
- b) poukazuje na konkrétne nedostatky, najmä na porušenie právnych predpisov, ktorých odstránenie je v pôsobnosti orgánu verejnej správy.

2. Sťažnosťou 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 orgánu verejnej správy, ktorých odstránenie alebo vybavenie je upravené iným právnym predpisom (napr. Obč. súdny poriadok, Trestný poriadok),
- c) je sťažnosťou podľa osobitného predpisu alebo
- d) smeruje proti rozhodnutiu orgánu verejnej správy vydanému v konaní podľa iného právneho predpisu (napr. správny poriadok),
- e) je podaním orgánu verejnej správy, v ktorom upozorňuje na nedostatky v činnosti iného orgánu verejnej správy,
- f) je podaním osoby poverenej súdom na výkon verejnej moci.

Obec podanie označené ako sťažnosť vráti tomu, kto ho podal, bezodkladne po tom, čo zistí, že nie je sťažnosťou podľa čl. II. ods. 2 písm. a), b) a d) - f), najneskôr do 30 pracovných dní od jeho doručenia, s uvedením dôvodu. Podanie podľa I. časti ods. 2 písm. c) postúpi obec tomu, kto je na jeho vybavenie príslušný a oznámi to tomu, kto ho podal najneskôr do 10 pracovných dní od doručenia.

Podanie podľa čl. II. ods.2 písm. d), z ktorého je zrejmé, že smeruje proti rozhodnutiu, ktoré nie je právoplatné, obec do 5 pracovných dní od jeho doručenia postúpi orgánu, ktorý napadnuté rozhodnutie vydal a súčasne to oznámi tomu, kto ho podal.

3. Sťažovateľ

je fyzická osoba alebo právnická osoba, ktorá podala sťažnosť.

SŤAŽNOSTI

Článok III. PRIJÍMANIE A EVIDENCIA SŤAŽNOSTÍ

Podľa ustanovenia § 11 ods. 1 zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach je na vybavenie sťažností príslušná obec, do ktorej pôsobnosti patrí činnosť, o ktorej sa sťažovateľ domnieva, že ňou boli porušené jeho práva alebo právom chránené záujmy.

1. Na obci sťažnosti prijíma poverený zamestnanec starostom obce. O ústne podanej sťažnosti, ktorú nemožno vybaviť ihneď pri jej podaní, sa vyhotoví **Záznam o podaní ústnej sťažnosti** podľa vzoru, ktorý je prílohou č. 1 tejto smernice. Sťažovateľovi sa záznam predloží na prečítanie a podpis a ak požiada, vydá sa mu rovnopis záznamu. Sťažnosť podaná obci telefaxom alebo elektronickou poštou, bez zaručeného elektronického podpisu, sa považuje za písomnú iba vtedy, ak ju sťažovateľ do 5 pracovných dní od jej podania písomne potvrdí podpisom, inak sa odloží.
2. Centrálnu evidenciu sťažností za obec vedie zamestnanec poverený starostom obce. Spisová dokumentácia jednotlivých sťažností sa vedie oddelene od evidencie ostatných písomností tak, aby poskytovala údaje potrebné na kontrolu vybavovania sťažností.
3. Evidencia musí obsahovať tieto údaje:
 - poradové číslo
 - dátum doručenia a dátum zapísania sťažnosti, opakovanej sťažnosti a ďalšej opakovanej sťažnosti,
 - meno, priezvisko, adresu trvalého alebo prechodného pobytu sťažovateľa, u právnickej osoby názov a sídlo, meno a priezvisko osoby oprávnenej za ňu konať,
 - predmet sťažnosti,
 - dátum pridelenia sťažnosti na prešetrenie a komu bola pridelená,
 - výsledok prešetrenia (opodstatnená alebo neopodstatnená),
 - prijaté opatrenia a termíny ich splnenia,
 - dátum vybavenia sťažnosti, opakovanej sťažnosti alebo odloženia ďalšej opakovanej sťažnosti,
 - výsledok prekontrolovania predchádzajúcej sťažnosti alebo prešetrenia opakovanej sťažnosti,
 - dátum postúpenia sťažnosti orgánu príslušnému na jej vybavenie,
 - dôvody, pre ktoré obec sťažnosť odložila,
 - poznámku.
4. Obec je povinná sťažnosť prijať. Prijatú sťažnosť, na ktorej vybavenie nie je príslušná, postúpi najneskôr do 10 pracovných dní od doručenia orgánu verejnej správy príslušnému na jej vybavenie a zároveň upovedomí o tom sťažovateľa.
5. Ak sťažnosť nemá požadované náležitosti, nie je zrozumiteľná, alebo ak chýbajú informácie potrebné na jej prešetrenie, obec písomne vyzve sťažovateľa aby sťažnosť v lehote 10 pracovných dní od doručenia písomnej výzvy doplnil, inak sťažnosť odloží.

6. V prípade opakovaných sťažností v tej istej veci sa postupuje tak, že poverený zamestnanec prekontroluje správnosť vybavenia predchádzajúcej sťažnosti, o čom vyhotoví záznam. Ak bola predchádzajúca sťažnosť vybavená správne, obec oznámi sťažovateľovi túto skutočnosť s odôvodnením a poučením, že ďalšie opakované sťažnosti odloží.
Ak sa prekontrolovaním vybavenia predchádzajúcej sťažnosti zistí, že nebola vybavená správne, opakovanú sťažnosť obec prešetrí a vybaví.
7. Ak sťažovateľ požiadal, aby sa jeho totožnosť utajila, alebo ak je jej utajenie v záujme náležitého vybavenia sťažnosti, pri prešetrovaní sťažnosti sa postupuje len na základe jej odpisu, v ktorom sa neuvádza nič z toho, čo by umožňovalo identifikáciu sťažovateľa. Každý zúčastnený, komu je sťažovateľova totožnosť známa, je povinný o nej zachovať mlčanlivosť.
Ak sťažovateľ požiadal o utajenie svojej totožnosti, ale predmet sťažnosti neumožňuje jej prešetrovanie bez uvedenia niektorého z údajov o jeho osobe, treba ho o tom bezodkladne upovedomiť. Súčasne ho poučí, že vo vybavovaní sťažnosti sa bude pokračovať len vtedy, ak v určenej lehote písomne udelí súhlas s uvedením potrebného údajov o svojej osobe. Sťažnosť, v ktorej sťažovateľ požiadal o utajenie svojej totožnosti, na ktorej vybavenie obec nie je príslušná, poverený zamestnanec obce najneskôr do 10 pracovných dní od jej doručenia vráti sťažovateľovi s uvedením dôvodu.
8. Na vybavenie sťažnosti proti zamestnancovi obce je príslušný starosta obce.
9. Na vybavenie sťažnosti proti poslancom OZ, hlavnému kontrolórovi, starostovi obce (okrem výkonu činnosti na úseku štátnej správy) je obecné zastupiteľstvo resp. komisia OZ. Koordináciu tejto činnosti zabezpečuje starosta obce.

Článok IV. PREŠETROVANIE A VYBAVOVANIE SŤAŽNOSTÍ

Prešetrovanie a vybavovanie sťažnosti zabezpečuje obec zisťovaním skutočného stavu veci 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.

1. Sťažnosť nesmie prešetrovať a vybavovať ten, proti komu smeruje.
2. Z prešetrovania a vybavovania sťažnosti je vylúčený:
 - a) zamestnanec obce, ak sa zúčastnil na činnosti, ktorá je predmetom sťažnosti,
 - b) zamestnanec iného orgánu verejnej správy a osoba, ak 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 orgánu verejnej správy, proti ktorému sťažnosť smeruje, alebo k predmetu sťažnosti.
3. Z prešetrenej sťažnosti sa vyhotoví **Zápisnica o prešetrovaní sťažnosti**, ktorá musí obsahovať všetky náležitosti podľa prílohy č. 2 tejto smernice. S obsahom sťažnosti musí byť oboznámená osoba, proti ktorej sťažnosť smeruje a musí jej byť umožnené vyjadriť sa k sťažnosti, predkladať doklady, písomnosti, informácie a údaje. Sťažnosť je prešetrovaná prerokovaním zápisnice o prešetrovaní sťažnosti.

4. Vzhľadom na rôznorodosť zamerania sťažností a ich smerovanie do odborných činností komisií obce, sú tieto povinné podieľať sa na ich vybavení na požiadanie starostu obce a to súčinnosťou na jej prešetrení. Zápisnicu o prešetrení sťažnosti predloží komisia, ktorej bola sťažnosť postúpená starostovi obce, ako podklad pre vypracovanie oznámenia výsledku prešetrenia sťažnosti tak, aby bola dodržaná zákonom stanovená lehota. Oznámenia výsledku prešetrenia sťažnosti je oprávnený podpisovať iba starosta obce.
5. Výsledok prešetrenia sťažnosti sa písomne oznamuje sťažovateľovi **Oznámením výsledku prešetrenia sťažnosti**. V oznámení sa uvedie, či je sťažnosť opodstatnená alebo neopodstatnená. V prípade, že sa zistila opodstatnenosť sťažnosti, čo je splnené aj v prípade jednej opodstatnenej námietky, uvedú sa v oznámení o vybavení sťažnosti aj opatrenia prijaté alebo vykonané na odstránenie zistených nedostatkov. Nemožnosť prešetrenia predmetu sťažnosti sa taktiež písomne oznámi sťažovateľovi.

Článok V. LEHOTA NA VYBAVENIE SŤAŽNOSTI

Obec je povinná sťažnosť vybaviť do 60 pracovných dní. Lehota začína plynúť prvým pracovným dňom nasledujúcim po dni doručenia sťažnosti. V prípadoch náročných na prešetrenie sťažnosti môže starosta obce lehotu predĺžiť pred jej uplynutím o 30 pracovných dní. Predĺženie lehoty sa oznámi bezodkladne sťažovateľovi, písomne, s uvedením dôvodu.

Článok VI. KONTROLA VYBAVOVENIA SŤAŽNOSTÍ

Kontrolu prijímania, evidencie, prešetrovania, vybavovania sťažností a plnenia opatrení prijatých na nápravu vykonáva hlavný kontrolór obce.

Článok VII. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

1. Každý zamestnanec obce je povinný v konaní o sťažnostiach a petíciách postupovať podľa tejto smernice a podľa zákona č. 9/2010 Z.z. o sťažnostiach a zákona č. 85/1990 Zb. o petičnom práve v znení neskorších v znení neskorších predpisov.
2. Každý zamestnanec je povinný zachovávať mlčanlivosť o skutočnostiach, ktoré sa dozvedel pri prešetrovaní alebo vybavovaní sťažností a petícií.
3. Táto smernica nadobúda účinnosť dňa 10.04.2026.

Róbert Rostáš
starosta obce

2 prílohy:

1. Záznam o ústnej sťažnosti
2. Zápisnica o prešetrení sťažnosti

Príloha č. 1

Obec Zemplín

Z Á Z N A M
o ústnej sťažnosti

SŤAŽOVATEĽ:

FO:
Meno/priezvisko/adresa trvalého (alebo prechodného) pobytu

PO:
Názov/sídlo/meno a priezvisko osoby oprávnenej za ňu konať

PREDMET :

.....

1. Sťažnosť je zameraná proti:*
2. Sťažnosť poukazuje na nedostatky:*
3. Sťažovateľ sa domáha:*

Dňa..... o hod.

Záznam vyhotovil :
Meno a priezvisko zamestnanca

Zamestnanci, prítomní pri ústnom podaní sťažnosti:
.....
meno a priezvisko

.....
podpis sťažovateľa

Poznámka:

Ak sťažovateľ odmietne záznam podpísať, orgán verejnej správy záznam odloží s poznámkou o odmietnutí podpísania.

** nehodiace sa škrtnite*

Príloha č. 2

OBEC ZEMPLÍN (orgán verejnej správy príslušný na vybavenie sťažnosti)

Číslo:

V, dňa

Z Á P I S N I C A
o prešetrení sťažnosti

SŤAŽOVATEĽ:

PREDMET SŤAŽNOSTI:

.....
.....

ORGÁN VEREJNEJ SPRÁVY V KTOROM SA SŤAŽNOSŤ PREŠETROVALA:

Obec Zemplín

Zákon č.9/2010 Z. z. o sťažnostiach v platnom znení (ďalej len zákon o sťažnostiach alebo zákon č. 9/2010 Z.z.) § 11 ods. 1:

Na vybavenie sťažnosti je príslušný orgán verejnej správy, do ktorého pôsobnosti patrí činnosť, o ktorej sa sťažovateľ domnieva, že ňou boli porušené jeho práva alebo právom chránené záujmy. Vybavovanie sťažností orgán verejnej správy upraví vnútorným predpisom.

Obec Zemplín upravila vybavovanie sťažností interným predpisom:

.....
(názov a číslo interného predpisu), v zmysle ktorého:

OBDOBIE PREŠETROVANIA SŤAŽNOSTI:

Sťažnosť bola doručená na Obecný úrad Zemplín dňa

V zmysle § 14 zákona o sťažnostiach, lehota na vybavenie sťažnosti začína plynúť prvým pracovným dňom nasledujúcim po dni jej doručenia orgánu verejnej správy príslušnému na jej vybavenie. Príslušný orgán verejnej správy je povinný sťažnosť vybaviť do 60 pracovných dní.

Sťažnosť bola prešetrovaná v období od - do:

DOKAZOVANIE:

Osoba, voči ktorej sťažnosť smerovala _____ uviedla:

.....
.....

PREUKÁZANÉ ZISTENIA:

Bolo zistené, že

.....
.....

Sťažnosť vyhodnocujeme ako

opodstatnenú / neopodstatnenú*

.....
.....

ZÁVER:

Sťažnosť bola vyhodnotená tak ako je uvedené vyššie.

Zákon o sťažnostiach v § 13 ods.1 uvádza, že príslušný orgán verejnej správy je povinný sťažnosti vybaviť do 60 pracovných dní. Sťažnosť bola obci Zemplín doručená dňa Zápisnica o vybavení sťažnosti bola vyhotovená dňa

Oznámenie o prešetretní sťažnosti a prijatých opatreniach sťažovateľovi oznámené dňa, tzn., že sťažnosť bola vybavená v zákonom stanovenej lehote.

DÁTUM VYHOTOVENIA ZÁPISNICE:

MENÁ, PRIEZVISKÁ A PODPISY ZAMESTNATNCOV, KTORÍ SŤAŽNOSŤ PREŠETRILI:

.....
.....

V PRÍPADE ZISTENIA NEDOSTATKOV UVIESŤ PRIJATÉ OPATRENIA NA ODSTRÁNENIE NEDOSTATKOV A PRÍČIN ICH VZNIKU:

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

Prijaté opatrenia boli/budú splnené:

.....
.....

.....
meno, priezvisko, podpis starostu
alebo ním splnomocnej osoby

* nehodiace sa škrtnúť