

Obecné zastupiteľstvo Obce Jablonové v súlade s § 11 ods. 4 zákona č. 369/1990 Z. z. o obecnom zriadení v znení neskorších predpisov a na základe § 11 ods. 1 a § 26 ods. 3 zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach vydáva toto všeobecne záväzné nariadenie:

## **Všeobecne záväzné nariadenie č. 6/2010**

### **o postupe pri prijímaní, evidovaní, vybavovaní a kontrole vybavovania sťažností fyzických a právnických osôb v podmienkach Obce Jablonové**

#### **Čl. 1**

##### **Základné ustanovenia**

1. Tieto zásady upravujú postup pri podávaní, prijímaní, evidovaní, prešetrovaní, vybavovaní sťažností, príslušnosť pri prešetrovaní, písomnom oznamovaní výsledku prešetrovania sťažnosti a pri kontrole vybavovania sťažností v Obci Jablonové (ďalej len „obec“), ako orgánu verejnej správy (ďalej len VS). Sú záväzné pre obecné zastupiteľstvo, starostu, orgány obecného zastupiteľstva a zamestnancov .
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 10 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 nesprístupňujú.
12. Opakovaná sťažnosť a ďalšia opakovaná sťažnosť je sťažnosť toho istého sťažovateľa, v tej istej veci, ak v nej neuvádza nové skutočnosti.
13. Sťažnosť proti vybavovaniu sťažnosti a sťažnosť proti odloženiu sťažnosti je novou sťažnosťou proti postupu obce pri vybavovaní alebo pri doložení sťažnosti.

### **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 10 pracovných dní od doručenia orgánu verejnej správy príslušnému na jej vybavenie a zároveň o tom upovedomí sťažovateľa.
2. Obec Jablonové prijíma sťažnosti prostredníctvom Obecného úradu Jablonové 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 Jablonové 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 prešetrovanie, 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 10 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 neoznámí.

## 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 úhrnej 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 Jablonovom dňa 12.11.2010 uznesením číslo 666/11/10.

**Ing. Ondrej J u r č á k**  
**starosta obce**

Vyvesené na úradnú tabuľu na pripomienkovanie dňa: 25.11.2010  
Zvesené z úradnej tabule dňa: 11.11.2010  
Schválené dňa: 12.11.2010  
Právoplatnosť nadobudlo dňa: 12.11.2010

**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

### 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

**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



**Prílohy k zásadám:**

1. Písomný záznam o ústnej sťažnosti
2. Postúpenie sťažnosti inému orgánu verejnej správy
3. Výzva sťažovateľovi na spoluprácu a doplnenie informácií
4. Záznam o odložení
5. Upovedomenie sťažovateľa o odložení
6. Zápisnica o prešetrení sťažnosti
7. Oznámenie výsledku prešetrenia sťažnosti sťažovateľovi

OBEC.....  
*názov a adresa*

---

**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*

OBEC .....

---

• •

.....

.....

*(orgán verejnej správy)*

• •

*Sťažnosť č.*

*Vybavuje/linka*

*Obec  
Dátum*

VEC

**Sťažnosť – postúpenie**

Dňa ..... bola Obci ..... doručená sťažnosť  
..... (uviesť sťažovateľa), v ktorej poukazuje na .....

.....

*(opísať predmet sťažnosti)*

Predmetnú sťažnosť Vám v prílohe postupujeme na vybavenie ako miestne a vecne príslušnému orgánu v súlade s § 9 a § 11 zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach. O našom postupe informujeme sťažovateľa kópiou tohto listu.

S pozdravom

1 príloha

Na vedomie

*(sťažovateľ)*

*meno,*

*priezvisko a podpis*

**Príloha č. 3**

*OBEC* .....

---

• •

.....

.....

*(sťažovateľ)*

• •

*Sťažnosť č.*

*Vybavuje/linka*

*Obec  
Dátum*

VEC

Sťažnosť – výzva na spoluprácu

Obci ..... bola dňa ..... doručená Vaša sťažnosť vo  
veci

.....

Vzhľadom k tomu, že predmetná sťažnosť nespĺňa náležitosti podľa § 5 ods. 3 zákona  
č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach, žiadame Vás v súlade s § 16 citovaného zákona, aby ste  
v lehote do desať pracovných dní od doručenia tejto písomnej výzvy doplnili Vašu sťažnosť  
o .....

.....

V prípade, že Vašu sťažnosť v stanovenej lehote nedoplníte, sťažnosť bude  
s poukazom na ustanovenie § 6 ods. 1 písm. h) zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach  
odložená.

*priezvisko a podpis*

*meno,*

OBEC .....

Sťažnosť č.:	Mesto/obec.....
	dňa.....

**ZÁZNAM****o odložení sťažnosti**

Obec....., (príslušnosť podľa vnútorného predpisu – obecný úrad, odbor, oddelenie podľa § 6 ods. 1 písm. a) – h)\* / zákona NR SR č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov

**odkladá**

sťažnosť

proti.....

sťažovateľa.....

vo veci.....

z dôvodu, že predmetná sťažnosť.....

Uviesť text príslušného ustanovenia:

a) neobsahuje náležitosti podľa § 5 ods. 2,

b) je z nej zrejmé, že vo veci, ktorá je predmetom sťažnosti, koná súd, prokuratúra alebo iný orgán činný

v trestnom konaní,

c) zistí, že sťažnosť sa týka inej osoby, než ktorá ju podala a nie je priložené splnomocnenie podľa § 5 ods. 9,

d) od udalosti, ktorej sa predmet sťažnosti týka, uplynulo v deň jej doručenia viac než päť rokov,

e) ide o ďalšiu opakovanú sťažnosť podľa § 21 ods. 2,

g) mu bola zaslaná na vedomie, alebo

h) sťažovateľ neposkytol spoluprácu podľa § 16 ods. 1, alebo ak spoluprácu neposkytol v lehote podľa § 16 ods. 2.

Zapísal:

.....  
(meno, priezvisko, podpis )

\*/uviesť príslušné písmeno

OBEC .....

---

• •  
.....  
.....  
(sťažovateľ)

• •

Sťažnosť č.

Vybavuje/linka

Obec  
Dátum

VEC  
Odloženie sťažnosti – upovedomenie

Obci ..... bola dňa ..... doručená Vaša sťažnosť vo veci  
.....

Po dôkladnom posúdení Vašej sťažnosti bolo zistené, že.....  
.....

---

Uviest' text príslušného ustanovenia:

- b) je z nej zrejmé, že vo veci, ktorá je predmetom sťažnosti, koná súd, prokuratúra alebo iný orgán činný v trestnom konaní,
- c) zistí, že sťažnosť sa týka inej osoby, než ktorá ju podala a nie je priložené splnomocnenie podľa § 5 ods. 9,
- d) od udalosti, ktorej sa predmet sťažnosti týka, uplynulo v deň jej doručenia viac než päť rokov,
- e) ide o ďalšiu opakovanú sťažnosť podľa § 21 ods. 2,

---

Z uvedeného dôvodu obec Vašu sťažnosť odkladá v súlade s § 6 ods. 1 písm. b) – f) (uviest' príslušné písmeno vzťahujúce sa na uvedený dôvod) zákona NR SR č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov.

priezvisko a podpis

meno,

OBEC.....  
*Orgán VS podľa príslušnosti na vybavenie*

---

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

**Predmet sťažnosti:** .....

**Orgán VS (v ktorom sa sťažnosť prešetrovala) :**  
.....

**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 splnomocneného zástupcu, v prípade zistenia nedostatkov v lehote určenej orgánom verejnej správy, ktorý sťažnosť prešetroval :**

1. *určiť osobu zodpovednú za zistené nedostatky,*
2. *prijat' 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:**

OBEC .....

---

• •  
.....  
.....  
(sťažovateľ)  
• •

Sťažnosť č.

Vybavuje/linka

Obec  
Dátum

VEC

Oznámenie výsledku prešetrenia sťažnosti

Dňa ..... bola Obci ..... doručená Vaša sťažnosť, ktorou sa domáhate....., poukazujete./\* na.....  
(opísať predmet sťažnosti)

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

Odôvodnenie výsledku prešetrenia sťažnosti:

.....  
.....  
(Uviesť konkrétne zistenia a súlad resp. nesúlad s príslušnými právnymi predpismi, prípadne čo bolo odstránené v priebehu šetrenia- podľa zápisnice. V prípade opodstatnenej sťažnosti uviesť, že boli uložené povinnosti podľa § 19 ods. 1 písm. i). ) Ak má sťažnosť viacero častí, musí písomné oznámenie obsahovať výsledok prešetrenia každej z nich. Ak je podanie sťažnosťou iba v časti, výsledok prešetrenia sa písomne oznamuje iba k tejto časti.)

meno, priezvisko a

podpis

\_\_\_\_\_  
\*/vybrat'