

Starostka obec Bellova Ves ako štatutárny orgán obce v súlade so zákonom Slovenskej národnej rady č. 369/1990 Zb. o obecnom zriadení v znení neskorších predpisov a v súlade s § 11 ods. 1 zákona Národnej rady Slovenskej republiky č. 94/2017 Z. z., ktorým sa mení a dopĺňa zákon Národnej rady Slovenskej republiky č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov vydáva tento vnútorný predpis.



ZÁSADY

vybavovania sťažností v podmienkach obce Bellova Ves

(Zásady zo dňa 04. 12. 2017)

Účinnosť od 04. decembra 2017

Spracovateľ: Ing. Mária Jankovičová, MBA, starostka obce

Starostka obec Bellova Ves ako štatutárny orgán obce v súlade so zákonom Slovenskej národnej rady č. 369/1990 Zb. o obecnom zriadení v znení neskorších predpisov a v súlade s § 11 ods. 1 zákona Národnej rady Slovenskej republiky č. 94/2017 Z. z., ktorým sa mení a dopĺňa zákon Národnej rady Slovenskej republiky č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov vydáva tento vnútorný predpis.

Zásady

vybavovania sťažností v podmienkach obce Bellova Ves

(Zásady zo dňa 04.12.2017)

Čl. 1

Predmet úpravy

Zásady vybavovania sťažností v podmienkach obce Bellova Ves (ďalej len „zásady“) upravujú postup pri podávaní, vybavovaní a kontrole vybavovania sťažností fyzických osôb alebo právnických osôb doručených obci Bellova Ves.

Čl. 2

Vymedzenie pojmov

Na účely týchto zásad sa rozumie

- a) orgánom verejnej správy obec Bellova Ves so sídlom Obecného úradu Bellova Ves č. 75, 930 52 Blahová, konajúca starostom obce, IČO: 00800180 (ďalej len „obec“) a ňou zriadené organizácie,
- b) vybavovaním sťažnosti prijímanie, evidenciu, prešetrovanie a vybavenie sťažnosti,
- c) vybavením sťažnosti vrátenie sťažnosti, odloženie sťažnosti, oznámenie výsledku prešetrovania sťažnosti alebo oznámenie výsledku prekontrolovania správnosti vybavenia predchádzajúcej sťažnosti.

Čl. 3

Sťažnosť

1. 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 obce,
 - b) poukazuje na konkrétne nedostatky, najmä na porušenie právnych predpisov, ktorých odstránenie je v pôsobnosti obce.
2. Sťažnosťou podľa týchto zásad nie je podanie, ktoré
 - a) má charakter dopytu, vyjadrenia, názoru, žiadosti, podnetu alebo návrhu,

- b) poukazuje na konkrétne nedostatky v činnosti obce, ktorých odstránenie alebo vybavenie je upravené osobitným predpisom¹,
 - c) je sťažnosťou podľa osobitného predpisu,
 - d) smeruje proti rozhodnutiu obce v konaní podľa osobitného predpisu²
 - e) smeruje proti záverom kontroly, auditu, dohľadu, dozoru alebo inšpekcie podľa osobitného predpisu alebo
 - f) obsahuje utajované skutočnosti alebo z obsahu ktorého je zrejmé, že jeho vybavením ako sťažnosti podľa tohto zákona by došlo k ohrozeniu utajovaných skutočností podľa osobitného predpisu³.
3. Sťažnosťou 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.
4. Každé podanie sa posudzuje podľa jeho obsahu.

Čl. 4

Vybavenie podaní, ktoré nie sú sťažnosťami

1. Podanie podľa čl. 3 odseku 2 písm. a), b), d), e) a f) alebo podľa odseku 3 písm. a) a b) označené ako sťažnosť obec odloží, o čom toho, kto podanie podal, písomne upovedomí do 15 pracovných dní od doručenia podania s uvedením dôvodu odloženia podania. Obec takého neodloží, ak je príslušná podanie vybaviť podľa osobitného predpisu.
2. Podanie podľa čl. 3 odseku 2 písm. c) obec vybaví podľa osobitného predpisu. Ak na jeho vybavenie nie je príslušná, podanie postúpi najneskôr do 10 pracovných dní od doručenia orgánu verejnej správy, ktorý je na jeho vybavenie príslušný a súčasne to oznámi tomu, kto podanie podal.
3. Podanie podľa čl. 3 odseku 2 písm. d), z ktorého je zrejmé, že smeruje proti rozhodnutiu, ktoré nie je právoplatné, obec vybaví podľa osobitného predpisu. Ak na vybavenie podania nie je príslušná, postúpi takéto podanie do piatich pracovných dní orgánu, ktorý napadnuté rozhodnutie vydal, o čom upovedomí toho, kto podanie podal.

Čl. 5

Náležitosti sťažností

¹ napríklad Trestný poriadok, Správny súdny poriadok, zákon č. 85/1990 Zb. o petičnom práve v znení neskorších predpisov, zákon č. 162/1995 Z. z. o katastri nehnuteľností a o zápise vlastníckych a iných práv k nehnuteľnostiam (katastrálny zákon) v znení neskorších predpisov, zákon č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov

² napríklad § 46 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní (správny poriadok), § 63 zákona č. 563/2009 Z. z. o správe daní (daňový poriadok) a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov

³ zákon č. 215/2004 Z. z. o ochrane utajovaných skutočností a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov

1. Sťažnosť musí byť čitateľná a zrozumiteľná, z jej obsahu musí byť jednoznačné, proti komu smeruje, na aké nedostatky poukazuje, čoho sa sťažovateľ domáha (ďalej len „predmet sťažnosti“).
2. Sťažnosť musí byť písomná a možno ju podať v listinnej podobe alebo v elektronickej podobe.
3. Sťažnosť musí obsahovať
 - a) ak ju podáva fyzická osoba – meno, priezvisko, adresu pobytu sťažovateľa,
 - b) ak ju podáva právnická osoba – názov a sídlo, meno a priezvisko osoby oprávnenej za ňu konať.
4. Sťažnosť
 - a) v listinnej podobe musí obsahovať vlastnoručný podpis sťažovateľa. Ak je sťažovateľovi možné doručiť písomnosti podľa zákona o sťažnostiach v elektronickej podobe, sťažnosť môže obsahovať aj adresu sťažovateľa na takéto doručenie.
 - b) v elektronickej podobe musí byť sťažovateľom autorizovaná kvalifikovaným elektronickým podpisom.
5. Ak sťažnosť podaná v elektronickej podobe nie je autorizovaná podľa osobitného predpisu⁴ ani odoslaná prostredníctvom prístupového miesta, ktoré vyžaduje úspešnú autentifikáciu sťažovateľa⁵, sťažovateľ ju musí do piatich pracovných dní od jej podania potvrdiť, a to vlastnoručným podpisom, jej autorizáciou podľa osobitného predpisu⁴ alebo jej odoslaním prostredníctvom prístupového miesta, ktoré vyžaduje úspešnú autentifikáciu sťažovateľa, inak sa sťažnosť odloží. O odložení sťažnosti a dôvodoch jej odloženia obec písomne upovedomí sťažovateľa do 15 pracovných dní od odloženia. Sťažovateľom sa rozumie aj osoba oprávnená konať v mene právnickej osoby. Lehota na vybavenie sťažnosti začína plynúť prvým pracovným dňom nasledujúcim po dni doručenia potvrdenia sťažnosti. Ak potvrdenie sťažnosti obsahuje iné údaje ako sťažnosť podaná v elektronickej podobe, obec sťažnosť podanú v elektronickej podobe odloží.
6. Ak sťažnosť neobsahuje náležitosti podľa odseku 3 a ak ide o sťažnosť podanú v elektronickej podobe podľa odseku 4 pís. b) a odseku 5, obec ju odloží podľa § 6 ods. 1 písm. a) zákona o sťažnostiach.

Čl. 6

Odloženie sťažnosti

Pri odložení sťažnosti obec postupuje podľa § 6 ods. 1 až 4 zákona o sťažnostiach. O odložení sťažnosti obec informuje sťažovateľa a do spisu vyhotoví záznam.

⁴ § 23 ods. 1 zákona 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 zákona č. 273/2015 Z. z.

⁵ § 19 zákona č. 305/2013 Z. z. v znení neskorších predpisov

Čl. 7

Podávanie sťažností

1. Sťažnosť musí byť podaná písomne, a to v listinnej alebo v elektronickej podobe.
2. Ak sa sťažovateľ dostaví na obec/obecný úrad osobne podať sťažnosť, ktorú nemá vyhotovenú písomne, zamestnanec úseku všeobecnej správy sťažovateľa prijme a umožní mu, aby si sťažnosť v listinnej podobe vyhotovil.
3. Ak sa na obec/obecný úrad dostaví osoba, ktorej zdravotný stav bráni, aby si sťažnosť v listinnej podobe vyhotovila sama, za túto osobu ju vyhotoví zamestnanec úseku všeobecnej správy.
4. Písomnosti súvisiace s vybavovaním sťažnosti, ktorú podalo viac sťažovateľov spoločne a nie je v nej určené, komu z nich sa majú doručovať, obec zašle sťažovateľovi, ktorý ako prvý uvádza údaje podľa § 5 odsek 2 zákona o sťažnostiach a článku 5 odsek 3 týchto zásad.
5. Ak si sťažovateľ zvolí zástupcu, ktorý v jeho mene podáva sťažnosť, súčasťou sťažnosti musí byť písomné splnomocnenie s osvedčeným podpisom (ďalej len „splnomocnenie“) zastupovať sťažovateľa pri podaní sťažnosti a pri úkonoch súvisiacich s vybavovaním sťažnosti. Ak sa sťažnosť podáva v elektronickej podobe, postupuje sa pri zastupovaní sťažovateľa podľa osobitného predpisu. Ak zástupca k sťažnosti splnomocnenie nepriloží, obec sťažnosť odloží podľa § 6 ods. 1 písm. c) zákona o sťažnostiach. Povinnosť priloženia splnomocnenia sa nevzťahuje na zastupovanie sťažovateľa advokátom podľa osobitného predpisu.
6. Sťažnosť adresovaná zamestnancovi obce alebo starostovi obce je sťažnosťou podanou obci.

Čl. 8

Utajenie totožnosti sťažovateľa

1. Obec je povinná totožnosť sťažovateľa utajiť, ak o to sťažovateľ požiada. Obec môže utajiť totožnosť sťažovateľa, ak je to v záujme vybavenia sťažnosti. Pri prešetrovaní takejto sťažnosti sa používa jej odpis, alebo, ak je to možné, jej kópia, bez uvedenia údajov, ktoré by identifikovali sťažovateľa. Každý, komu je totožnosť sťažovateľa známa, je povinný o nej zachovať mlčanlivosť.
2. Ak sťažovateľ požiadal o utajenie svojej totožnosti, ale predmet sťažnosti neumožňuje jej prešetrenie bez uvedenia niektorého z údajov jeho osoby, zamestnanec poverený vybavením sťažnosti o tom sťažovateľa bezodkladne upovedomí. Súčasne ho poučí, že vo vybavovaní sťažnosti bude pokračovať len vtedy, ak v určenej lehote písomne udelí súhlas s uvedením potrebného údajov o svojej osobe, inak sťažnosť odloží podľa § 6 odsek 1 písm. j) zákona o sťažnostiach.
3. Sťažnosť, v ktorej sťažovateľ požiadal o utajenie svojej totožnosti, na ktorej vybavenie obec nie je príslušná, najneskôr do desiatich pracovných dní od jej doručenia vráti sťažovateľovi s uvedením dôvodu.

Čl. 9

Prijímanie sťažností

1. Obec a zamestnanci obce sú povinní prijímať sťažnosti od sťažovateľov podané písomne v listinnej alebo elektronickej podobe.
2. V prípade, že sťažovateľ sťažnosť nezasiela poštou, podáva písomnú sťažnosť do podateľne obecného úradu obce (ďalej len „podateľňa“).
3. Podateľňa eviduje všetky podania fyzických osôb alebo právnických osôb, ktoré sú označené ako sťažnosť alebo z obsahu ktorých je zrejmé, že sú sťažnosťou v zmysle zákona o sťažnostiach a týchto zásad, aj keď takto označené nie sú.
4. V prípadoch, ak nie je jednoznačné, či podanie je alebo nie je sťažnosťou v zmysle zákona o sťažnostiach a týchto zásad, posúdenie jeho obsahu vykoná a následne o veci rozhodne starosta obce, ktorý v súvislosti s posúdením obsahu podania môže požiadať o spoluprácu, resp. predchádzajúce vyjadrenie hlavného kontrolóra obce.
5. Prijatú sťažnosť, na ktorej vybavenie obec nie je príslušná, postúpi najneskôr do desiatich pracovných dní od doručenia orgánu príslušnému na jej vybavenie a zároveň o tom upovedomí sťažovateľa.
6. Obec nepostúpi sťažnosť, v ktorej sťažovateľ požiadal o utajenie svojej totožnosti, ale ju najneskôr do desiatich pracovných dní od jej doručenia vráti sťažovateľovi s uvedením dôvodu.

Čl. 10

Centrálna evidencia sťažností

1. Centrálnu evidenciu sťažností vedie zamestnanec úseku všeobecnej správy, a to konkrétne zamestnanec sekretariátu starostu obce.
2. Každé podanie, ktoré bolo posúdené ako sťažnosť v zmysle zákona o sťažnostiach a týchto zásad a bude ako sťažnosť vybavované, musí byť bezodkladne postúpené na zaevidovanie do centrálnej evidencie sťažností.
3. Centrálna evidencia sťažností (ďalej len „evidencia“) sa vedie oddelene od ostatných písomností.
4. Centrálna evidencia sťažností musí obsahovať najmä tieto údaje
 - a) dátum doručenia a dátum zapísania sťažnosti, opakovanej sťažnosti a ďalšej opakovanej sťažnosti,
 - b) meno, priezvisko a adresu pobytu sťažovateľa, ak sťažovateľom je fyzická osoba, ak sťažnosť podáva právnická osoba, musí obsahovať jej názov a sídlo, meno a priezvisko osoby oprávnenej za ňu konať,
 - c) predmet sťažnosti,
 - d) dátum pridelenia sťažnosti na prešetrenie na vybavovanie a komu bola pridelená,
 - e) výsledok prešetrenia sťažnosti,
 - f) prijaté opatrenia a termíny ich splnenia,

- g) dátum vybavenia sťažnosti, opakovanej sťažnosti alebo odloženia ďalšej opakovanej sťažnosti,
 - h) výsledok prekontrolovania predchádzajúcej sťažnosti alebo prešetrenia opakovanej sťažnosti,
 - i) dátum postúpenia sťažnosti orgánu príslušnému na jej vybavenie,
 - j) dôvody, pre ktoré obec sťažnosť odložila,
 - k) poznámku.
4. V prípade, že sťažnosť je adresovaná alebo prijatá zamestnancom obce alebo starostom obce, tento ju bezodkladne predloží na zaregistrovanie do evidencie.
 5. Do evidencie sa zapisujú tie podania, ktoré spĺňajú pojmové znaky sťažnosti podľa zákona o sťažnostiach a týchto zásad. Zapisujú sa sem aj tie sťažnosti, ktoré obec prijala a následne postúpila na vybavenie príslušnému orgánu verejnej správy v súlade so zákonom o sťažnostiach, ako aj tie sťažnosti, u ktorých vznikol dôvod na ich odloženie podľa zákona o sťažnostiach.
 6. Po zaevidovaní sťažnosti v evidencii, starosta obce na základe toho, voči komu sťažnosť smeruje, písomne určí osobu na vybavenie sťažnosti podľa funkčnej a vecnej príslušnosti v zmysle zákona o sťažnostiach a týchto zásad.
 7. Opakovaná sťažnosť a ďalšia opakovaná sťažnosť sa eviduje v roku, v ktorom bola doručená. V poznámke sa uvedie číslo sťažnosti, s ktorou súvisí.

Čl. 11

Príslušnosť na vybavenie sťažnosti

1. Pri pridelení sťažnosti na vybavenie sa prihliada na príslušnosť na vybavenie sťažnosti podľa § 11 a § 12 zákona o sťažnostiach.
2. 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.
3. Na vybavenie sťažnosti proti vedúcemu orgánu územnej samosprávy pri výkone štátnej správy je príslušný najbližší orgán štátnej správy, ktorému zákon zveril kontrolnú pôsobnosť podľa osobitného predpisu.
4. Na sťažnosti, ktoré smerujú proti samosprávnej činnosti obecného zastupiteľstva a starostu obce, sa ustanovenie odseku 2 vzťahuje primerane.
5. Sťažnosť nesmie byť pridelená na prešetrovanie a vybavenie tomu, proti komu smeruje, ani zamestnancovi v jeho riadiacej pôsobnosti.
6. Z prešetrovania a vybavenia 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.

Čl. 12

Lehoty na vybavenie sťažností

1. Obec je povinná prešetriť a vybaviť sťažnosť do 60 pracovných dní⁶.
2. Ak je sťažnosť náročná na prešetrenie, môže starosta obce alebo ním splnomocnený zástupca lehotu podľa odseku 1 predĺžiť pred jej uplynutím o 30 pracovných dní. Lehotu nemôže predĺžiť splnomocnený zástupca, ktorý sťažnosť prešetruje. Zamestnanec poverený vybavením sťažnosti oznámi predĺženie lehoty sťažovateľovi bezodkladne, a to písomne, s uvedením dôvodu, prečo je predĺženie lehoty nevyhnutné.
3. Lehota na vybavenie sťažnosti začína plynúť prvým pracovným dňom nasledujúcim po dni jej doručenia orgánu verejnej správy príslušnému na jej vybavenie; v prípade sporu o príslušnosť lehotu na vybavenie sťažnosti začína plynúť prvým pracovným dňom nasledujúcim po dni doručenia rozhodnutia podľa § 11 ods. 4 zákona o sťažnostiach.
4. Ustanovenia predchádzajúcich odsekov sa vzťahujú rovnako aj na vybavenie opakovanej sťažnosti a sťažnosti proti vybaveniu sťažnosti.

Čl. 13

Oboznamovanie s obsahom sťažnosti, spolupráca a súčinnosť pri vybavovaní sťažností

1. Obec, ak je príslušná na vybavenie sťažnosti, je povinná bezodkladne oboznámiť toho, proti komu sťažnosť smeruje, s jej obsahom v takom rozsahu a čase, aby sa jej prešetrovanie nemohlo zmariť. Zároveň mu umožní vyjadriť sa k sťažnosti, predkladať doklady, poskytovať informácie a údaje potrebné na vybavenie sťažnosti.
2. Obec, ak je príslušná na vybavenie sťažnosti, je oprávnená v nevyhnutnom rozsahu písomne vyzvať sťažovateľa na spoluprácu s určením spôsobu jej poskytnutia a s poučením, že v prípade neposkytnutia spolupráce alebo jej neposkytnutia v stanovenej lehote sťažnosť odloží podľa § 6 ods. 1 písm. i) zákona o sťažnostiach.
3. Lehota na poskytnutie spolupráce sťažovateľa je desať pracovných dní od doručenia písomnej výzvy sťažovateľovi. Ak sťažovateľ v odôvodnených prípadoch preukáže, že lehota na poskytnutie spolupráce nie je dostatočná, môže pred jej uplynutím písomne požiadať o určenie novej lehoty. Obec môže sťažovateľovi určiť novú lehotu na poskytnutie spolupráce.
4. V čase od odoslania výzvy na poskytnutie spolupráce do jej poskytnutia lehota na vybavenie sťažnosti neplynie.
5. Obec poskytuje súčinnosť podľa § 17 zákona o sťažnostiach.
6. Pri oboznamovaní sa s obsahom sťažnosti, pri vyžiadaní spolupráce sťažovateľa, ako aj pri vyžiadaní súčinnosti, obec postupuje podľa § 15 až § 17 zákona o sťažnostiach.

⁶ Lehota na vybavenie sťažnosti a počítanie lehôt sú upravené v § 13 zákona o sťažnostiach

Čl. 14

Prešetrovanie sťažností

1. Prešetrovanie sťažnosti je jednou z foriem kontrolnej činnosti vykonávanej podľa zákona o sťažnostiach, ktorou sa zisťuje skutočný stav veci a jeho súlad alebo rozpor so všeobecne záväznými právnymi predpismi.
2. Pri prešetrovaní sťažnosti zamestnanec poverený vybavením/prešetrením sťažnosti postupuje tak, aby bol zistený skutočný stav veci a jeho súlad alebo rozpor so všeobecne záväznými právnymi predpismi. Pri prešetrovaní sa používajú formy a metódy kontrolnej činnosti, napr. zisťovanie z písomných dokladov, osobné zisťovanie, miestne obhliadky, vypočutie dotknutých osôb, posudky, vyjadrenia a pod. Výsledkom uplatnenia týchto postupov budú objektívne a pravdivé zistenia vo veci.
3. Ak sa prešetrením sťažnosti nedá overiť skutočný stav veci a jeho súlad alebo rozpor so všeobecne záväznými právnymi predpismi (napr. jej predmetom sú nepreukázateľné skutočnosti), zamestnanec poverený vybavením/prešetrením sťažnosti, to uvedie v zápisnici o prešetrení sťažnosti a oznámi to sťažovateľovi.
4. Pri prešetrovaní sťažnosti sa vychádza z jej predmetu, bez ohľadu na sťažovateľa a toho, proti komu sťažnosť smeruje. Ak je podľa obsahu iba časť podania sťažnosťou, prešetrí sa iba v tomto rozsahu. Ak sa sťažnosť skladá z viacerých samostatných častí, prešetruje sa každá z nich.
5. Zamestnanec poverený vybavením/prešetrením sťažnosti, prešetrí iba tie časti sťažnosti, na ktorých vybavenie je obec príslušná, ostatné časti sťažnosti postúpi podľa § 9 zákona o sťažnostiach orgánu verejnej správy príslušnému na ich vybavenie. Časti, ktoré nie sú sťažnosťou, obec neprešetruje, o čom sťažovateľa upovedomí v oznámení výsledku prešetrenia sťažnosti s uvedením dôvodov ich neprešetrenia.
6. Sťažnosť je prešetrená prerokovaním zápisnice o prešetrení sťažnosti. Ak ju nemožno prerokovať, sťažnosť je prešetrená doručením jedného vyhotovenia zápisnice o prešetrení sťažnosti obci.

Čl. 15

Zápisnica o prešetrení sťažnosti

1. O priebehu a výsledkoch prešetrenia sťažnosti vyhotoví zamestnanec, ktorý prešetroval sťažnosť, zápisnicu o prešetrení sťažnosti .
2. Zápisnica o prešetrení sťažnosti (ďalej len „zápisnica“) obsahuje najmä
 - a) označenie orgánu príslušného na vybavenie sťažnosti, t. j. obce,
 - b) predmet sťažnosti,
 - c) označenie orgánu, v ktorom sa sťažnosť prešetrovala, t. j. obec
 - d) obdobie prešetrovania sťažnosti,
 - e) preukázané zistenia,
 - f) dátum vyhotovenia zápisnice,
 - g) mená, priezviská a podpisy zamestnancov obce, ktorí sťažnosť prešetrili,
 - h) meno, priezvisko a podpis starostu obce alebo ním splnomocneného zástupcu,

- i) povinnosť starostu obce alebo ním splnomocneného zástupcu, alebo zamestnanca obce, v prípade zistenia nedostatkov v lehote určenej obcou
 1. prijať opatrenia na odstránenie zistených nedostatkov a príčin ich vzniku,
 2. určiť osobu zodpovednú za zistené nedostatky,
 3. predložiť prijaté opatrenia orgánu prešetrujúcemu sťažnosť,
 4. predložiť orgánu prešetrujúcemu sťažnosť správu o splnení opatrení a uplatnení právnej zodpovednosti,
 5. ak nie je totožnosť sťažovateľa utajená, oznámiť mu prijaté opatrenia; ak je totožnosť sťažovateľa utajená, oznámiť mu prijaté opatrenia prostredníctvom orgánu verejnej správy príslušného na vybavenie sťažnosti,
 - j) potvrdenie o odovzdaní a prevzatí dokladov.
1. Ak sa starosta obce alebo ním splnomocnený zástupca a zamestnanec, ktorý sťažnosť prešetroval odmietne oboznámiť so zápisnicou, odmietne splniť povinnosti uvedené v zápisnici vyplývajúce z prešetrovania sťažnosti, alebo ak odmietne zápisnicu podpísať, zamestnanec, ktorý sťažnosť prešetroval, uvedie tieto skutočnosti v zápisnici.

Čl. 16

Oznámenie výsledku prešetrovania sťažnosti

1. Sťažnosť je vybavená odoslaním písomného oznámenia výsledku jej prešetrovania sťažovateľovi. Oznámenie musí obsahovať odôvodnenie výsledku prešetrovania sťažnosti, ktoré vychádza zo zápisnice.
2. V oznámení zamestnanec poverený vybavením/prešetrovaním sťažnosti uvedie, či sťažnosť je opodstatnená alebo neopodstatnená. Ak má sťažnosť viacero častí, oznámenie výsledku prešetrovania sťažnosti obsahuje výsledok prešetrovania každej z nich. Sťažnosť zložená z viacerých častí je vyhodnotená ako opodstatnená, ak aspoň jedna z jej častí je opodstatnená.
3. Ak je sťažnosť opodstatnená, v oznámení sa uvedie, že obci boli uložené povinnosti podľa čl. 15 odsek 2 písm. i) týchto zásad.

Čl. 17

Opakovaná sťažnosť a ďalšia opakovaná sťažnosť a sťažnosť proti vybaveniu sťažnosti

Pri vybavovaní opakovanej sťažnosti a ďalšej opakovanej sťažnosti a sťažnosti proti vybaveniu sťažnosti obec postupuje podľa § 21 a § 22 zákona o sťažnostiach.

Čl. 18

Kontrola vybavovania sťažností

1. Kontrolu vybavovania sťažností vykonáva hlavný kontrolór obce.⁷

⁷ § 18d ods.1 zákona SNR č. 369/1990 Zb. o obecnom zriadení

2. Obec je oprávnená kontrolovať, či sa opatrenia prijaté na odstránenie nedostatkov a príčin ich vzniku riadne plnia.

Čl. 19

Spoločné ustanovenia

1. Informácie z dokumentácie súvisiacej s vybavovaním sťažnosti, ktoré sú chránené alebo ku ktorým je prístup obmedzený podľa zákona č. 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o slobode informácií) sa nesprístupňujú.
2. Ak tieto zásady neustanovujú inak, pri vybavovaní a vybavení sťažností sa primerane použijú ustanovenia zákona o sťažnostiach. Tieto zásady sa primerane použijú aj na vybavovanie petícií podľa osobitného predpisu.⁸
3. Trovy, ktoré vznikli
 - a) sťažovateľovi, znáša sťažovateľ,
 - b) obci, znáša obec.
4. 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.

Čl. 20

Zrušovacie ustanovenie

Dňom účinnosti týchto zásad sa zrušujú Zásady postupu pri vybavovaní sťažností v podmienkach Obce Bellova Ves schválené Obecným zastupiteľstvom obce Bellova Ves dňa 28. júla 2010.

Čl. 21

Záverečné ustanovenia

1. Štatutárny orgán obce je povinný preukázateľne oboznámiť zamestnancov s týmito zásadami najneskôr do 15 dní odo dňa nadobudnutia účinnosti. Zamestnanci písomne potvrdia, že sa oboznámili s týmito zásadami, pričom potvrdenie o tom sa založí do osobného spisu zamestnanca a zodpovednej osoby. To platí aj pri zmene týchto zásad.
2. Tieto zásady sú súčasťou sústavy interných normatívnych aktov obce Bellova Ves a riadnym dokumentom Obecného úradu obce Bellova Ves.
3. Tieto zásady vydáva, mení a dopĺňa štatutárny orgán obce Bellova Ves. Zmeny týchto zásad a vykonávajú vydaním číslovaného dodatku.
4. Tieto zásady nadobúdajú účinnosť dňa 4. decembra 2017.

Bellova Ves 04. decembra 2017

Ing. Mária Jankovičová, MBA
starostka obce

⁸ zákon č. 85/1990 Zb. o petičnom práve v znení neskorších predpisov