

SMERNICA č. 03/2026**SMERNICA, KTOROU SA UPRAVUJE POSTUP PRI
VYBAVOVANÍ SŤAŽNOSTÍ V PODMIENKACH
OBCE LIPOVEC.**

Smernica je vypracovaná v zmysle zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov (ďalej len „ zákon o sťažnostiach “) a je spracovaná ako vnútorný predpis pre potreby a procesný postup vybavenia sťažností, ktoré smerujú obci Lipovec ako subjektu územnej samosprávy.

Účinnosť:	20.01.2026
Kľúčové slová:	Podávanie sťažností, odloženie sťažnosti, príslušnosť na vybavenie sťažnosti, opakovaná sťažnosť, lehota vybavenia sťažnosti, prešetrovanie sťažnosti
Záväznosť:	
Zrušuje sa interný predpis:	1. Vnútorný predpis č. 2/2010 – Zásady postupu pri vybavovaní sťažností v podmienkach Obce Lipovec – účinnosť od 1.8.2010 2. Zásady vybavovania sťažností v podmienkach obce Lipovec zo dňa 18.5.2022

Vypracovala:	Ing. Dana Petrášková	16.01.2026
Schválila:	Ing. Dana Petrášková	16.01.2026

Starostka obce Lipovec ako štatutárny orgán podľa § 13 ods. 5 zákona SNR č. 369/1990 Zb.
o obecnom zriadení v znení neskorších predpisov schvaľuje

**Smernicu, ktorou sa upravuje postup pri vybavovaní sťažnosti
v podmienkach obce Lipovec.**

Článok 1

Predmet úpravy

1. Smernica ako vnútorný predpis upravuje postup pri podávaní, prijímaní, evidovaní, prešetrovaní, vybavovaní a kontrole vybavovania sťažností fyzických osôb a právnických osôb podaných obci Lipovec, ktoré sa viažu k činnostiam alebo rozhodnutiam obce.

Článok 2

Vymedzenie pojmov

Na účely tejto smernice v podmienkach obce Lipovec:

1. vybavovanie sťažnosti je prijímanie, evidencia, prešetrovanie a vybavenie sťažnosti,
2. vybavením sťažnosti je vrátenie sťažnosti, odloženie sťažnosti, oznámenie výsledku prešetrenia sťažnosti alebo oznámenie výsledku prekontrolovania správnosti vybavenia predchádzajúcej sťažnosti.

Článok 3

Sťažnosť

1. Sťažnosť podľa tejto smernice je podanie fyzickej osoby alebo právnickej osoby (ďalej v smernici 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. Podanie sa posudzuje podľa obsahu.

Článok 4

Podávanie sťažností

1. Sťažnosť musí byť podaná písomne, a to v listinnej podobe alebo v elektronickej podobe.
2. 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.
3. Sťažnosť musí byť čitateľná a zrozumiteľná, z jej obsahu musí byť jednoznačné, proti komu smeruje, na aké nedostatky poukazuje, čoho sa sťažovateľ domáha.
4. Sťažnosť v listinnej podobe musí obsahovať vlastnoručný podpis sťažovateľa. Sťažnosť podaná v elektronickej podobe musí byť sťažovateľom autorizovaná kvalifikovaným elektronickým podpisom, respektíve spôsobom uvedeným v ods. 5 tohto článku smernice.
5. Ak sťažnosť podaná v elektronickej podobe nie je autorizovaná podľa osobitného predpisu ani odoslaná prostredníctvom prístupového miesta, ktoré vyžaduje úspešnú autentifikáciu sťažovateľa, sťažovateľ ju musí do piatich pracovných dní od jej podania potvrdiť, a to vlastnoručným podpisom, jej autorizáciou podľa osobitného predpisu alebo jej odoslaním prostredníctvom prístupového miesta, ktoré vyžaduje úspešnú autentifikáciu sťažovateľa, inak sa sťažnosť odloží. O odložení sťažnosti a dôvodoch jej odloženia subjekt písomne upovedomí sťažovateľa do 15 pracovných dní od odloženia.
6. 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.
7. Ak sťažnosť v písomnej podobe, ako aj v elektronickej podobe neobsahuje náležitosti podľa zákona a podľa tejto smernice, obec ju odloží podľa § 6 ods. 1 písm. a) zákona o sťažnostiach.
8. Ak sa sťažovateľ dostaví na obec osobne podať sťažnosť, ktorú nemá vyhotovenú písomne, zamestnanec obce sťažovateľa prijme a umožní mu, aby si sťažnosť v listinnej podobe vyhotovil (príloha č. 1 tejto smernice).
9. Ak sa na obec dostaví osoba - sťažovateľ, ktorého zdravotný stav bráni, aby si sťažnosť v listinnej podobe vyhotovil sám, za túto osobu ju vyhotoví zamestnanec obce. Povinnosť

sťažovateľa uviesť náležitosti sťažnosti podľa zákona o sťažnostiach resp. podľa tejto smernice tým nie je dotknutá.

10. 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 svoje údaje podľa odseku 2 tohto článku smernice.

11. Ak si sťažovateľ zvolí zástupcu, ktorý v jeho mene podáva sťažnosť, súčasťou sťažnosti musí byť písomné splnomocnenie s osvedčeným podpisom 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, subjekt sťažnosť odloží podľa § 6 ods. 1 písm. c) zákona o sťažnostiach.

12. Sťažnosť adresovaná zamestnancovi obce alebo starostovi obce je sťažnosťou podanou obci.

13. V prípade utajenia totožnosti sťažovateľa sa postupuje podľa ustanovení § 8 zákona o sťažnostiach.

Článok 5

Prijímanie sťažností

1. Subjekty a ich zamestnanci sú povinní prijímať sťažnosti od sťažovateľov podané písomne v listinnej podobe alebo v elektronickej podobe, a to bez ohľadu na to, či je názov podania „Sťažnosť“.

2. Sťažovatelia v prípade, že sťažnosť nezasielajú poštou, podávajú písomné sťažnosti do podateľne obce.

3. Podateľňa obce eviduje v registratúre obce a v osobitnej evidencii všetky podania fyzických osôb alebo právnických osôb (ďalej len „podanie“), ktoré sú označené ako sťažnosť, alebo z obsahu ktorých je zrejmé, že sú sťažnosťou v zmysle zákona o sťažnostiach, aj keď takto nie sú označené.

4. V prípade, že bolo podanie prevzaté od sťažovateľa iným zamestnancom obce a nie zamestnancom podateľne, tento je povinný predložiť podanie na zaevidovanie do podateľne obce bezodkladne, najneskôr však v nasledujúci pracovný deň.

5. Prijatú sťažnosť, na ktorej vybavenie nie je obec príslušná, postúpi obec najneskôr do desiatich pracovných dní od doručenia orgánu verejnej správy príslušnému na jej vybavenie a zároveň o tom upovedomí sťažovateľa.

Článok 6

Centrálna evidencia sťažností

1. Každé podanie, ktoré bolo posúdené ako sťažnosť, bude vybavované ako sťažnosť. Zároveň musí byť bezodkladne postúpené po zaevidovaní do registratúry obce na zaevidovanie do centrálnej evidencie sťažností.

2. Centrálna evidencia sťažností musí obsahovať najmä tieto údaje:

- a) dátum doručenia a dátum zapísania sťažnosti, opakovanej sťažnosti a ďalšej opakovanej sťažnosti,
- b) údaje podľa článku 4 ods. 2 tejto smernice,
- c) predmet sťažnosti,
- d) dátum pridelenia sťažnosti 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.

3. Opakovaná sťažnosť a ďalšia opakovaná sťažnosť sa eviduje v roku, v ktorom bola doručená. V poznámke sa uvedie číslo sťažnosti, s ktorou súvisí.

4. Po zaevidovaní sťažnosti v centrálnej evidencii sťažností starosta obce poverí osobu na vybavenie sťažnosti podľa funkčnej a vecnej príslušnosti.

Článok 7

Príslušnosť na vybavenie sťažnosti

1. Pri prideľovaní sťažnosti na vybavenie sa prihliada na príslušnosť na vybavenie sťažnosti podľa tejto smernice a zákona o sťažnostiach.
2. Sťažnosť nesmie byť pridelená na prešetrovanie a vybavenie tomu, proti komu smeruje, ani zamestnancovi v jeho riadiacej pôsobnosti.
3. Na vybavenie sťažnosti podanej proti činnosti starostu obce pri výkone originálnych kompetencií územnej samosprávy je príslušný hlavný kontrolór obce.
4. Na vybavenie sťažnosti podanej proti činnosti starostu obce pri výkone štátnej správy (pri prenesenom výkone štátnej správy) je príslušný najbližší orgán štátnej správy, ktorému zákon zveril kontrolnú pôsobnosť podľa osobitného predpisu.
5. Na vybavenie sťažnosti podanej proti činnosti zamestnanca obce je príslušný starosta obce.
6. Na vybavenie opakovanej sťažnosti a sťažnosti proti vybaveniu sťažnosti je príslušný hlavný kontrolór obce.

Článok 8

Lehota na vybavenie sťažnosti

1. 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.
2. Obec je povinná sťažnosť vybaviť do 60 pracovných dní odo dňa doručenia sťažnosti obci.
3. Ak je sťažnosť náročná na prešetrovanie, môže starosta lehotu podľa odseku 1 tejto smernice pred jej uplynutím predĺžiť o 30 pracovných dní. Návrh na predĺženie lehoty s odôvodnením predkladá zamestnanec obce, v ktorého kompetencii sa sťažnosť vybavuje.

4. Predĺženie lehoty na vybavenie sťažnosti podľa predchádzajúceho odseku obec oznámi sťažovateľovi bezodkladne, písomne, s uvedením dôvodu, prečo je predĺženie lehoty nevyhnutné.
5. Ustanovenia predchádzajúcich štyroch odsekov sa vzťahujú rovnako aj na vybavenie opakovanej sťažnosti a sťažnosti proti vybaveniu sťažnosti.

Článok 9

Oboznamovanie s obsahom sťažnosti, spolupráca a súčinnosť pri vybavovaní sťažnosti a prešetrovanie sťažnosti

1. Obec 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, písomnosti, informácie a údaje potrebné na vybavovanie sťažnosti.
2. Obec sa pri spolupráci sťažovateľa pri vybavovaní sťažnosti riadi ust. § 16 zákona o sťažnostiach.
3. Obec sa pri súčinnosti orgánov verejnej správy pri vybavovaní sťažnosti riadi ust. § 17 zákona o sťažnostiach.
4. Obec sa pri prešetrovaní sťažnosti riadi ust. § 18 zákona o sťažnostiach.

Článok 10

Zápisnica o prešetrení sťažnosti

1. O priebehu a výsledkoch prešetrenia sťažnosti vyhotoví zamestnanec, ktorý prešetroval sťažnosť, zápisnicu o prešetrení sťažnosti (príloha č. 2 tejto smernice).
2. Ak sa štatutárny orgán obce resp. zamestnanec obce, o ktorom sa sťažnosť prešetrovala, odmietne oboznámiť so zápisnicou o prešetrení sťažnosti, odmietne splniť povinnosti uvedené v zápisnici o prešetrení sťažnosti a vyplývajúce z prešetrenia sťažnosti, alebo ak odmietne zápisnicu o prešetrení sťažnosti podpísať, zamestnanec, ktorý sťažnosť prešetroval, uvedie tieto skutočnosti v zápisnici o prešetrení sťažnosti.

Článok 11

Oznámenie výsledku prešetrenia sťažnosti

1. Sťažnosť je vybavená odoslaním písomného oznámenia výsledku jej prešetrenia sťažovateľovi. Oznámenie musí obsahovať odôvodnenie výsledku prešetrenia sťažnosti, ktoré vychádza zo zápisnice.
2. V oznámení sa uvedie, či sťažnosť je opodstatnená alebo neopodstatnená. Ak má sťažnosť viacero častí, oznámenie výsledku prešetrenia sťažnosti obsahuje výsledok prešetrenia každej z nich. Sťažnosť zložená z viacerých častí je vyhodnotená ako opodstatnená, ak aspoň jedna z jej častí je opodstatnená.

Článok 12

Opakovaná sťažnosť a sťažnosť proti vybaveniu sťažnosti

1. Opakovaná sťažnosť a ďalšia opakovaná sťažnosť je sťažnosť toho istého sťažovateľa v tej istej veci, ak v nej neuvádza nové skutočnosti. Na vybavenie opakovanej sťažnosti je príslušný ten istý poverený zamestnanec, ktorý vybavil predchádzajúcu sťažnosť.
2. Ak bola predchádzajúca sťažnosť vybavená správne, obec túto skutočnosť oznámi sťažovateľovi s odôvodnením a poučením, že ďalšie opakované sťažnosti odloží. Ak sa prekontrolovaním vybavenia predchádzajúcej sťažnosti zistí, že nebola vybavená správne, obec opakovanú sťažnosť prešetrí a vybaví.
3. Sťažnosť, v ktorej sťažovateľ vyjadruje nesúhlas s vybavovaním svojej predchádzajúcej sťažnosti, je novou sťažnosťou proti postupu obce pri vybavovaní sťažnosti.
4. Sťažnosť proti postupu obce pri vybavovaní sťažnosti nie je opakovanou sťažnosťou, a to ani vtedy, ak v nej sťažovateľ opakuje skutočnosti z predchádzajúcej sťažnosti.
5. Pri vybavovaní sťažnosti proti vybavovaniu sťažnosti postupuje obec podľa ust. § 22 zákona o sťažnostiach.

Článok 13

Kontrola vybavovania sťažností

1. Obec, ktorá sťažnosť vybavila, je oprávnená kontrolovať, či sa opatrenia prijaté na odstránenie nedostatkov a príčin ich vzniku riadne plnia.
2. Kontrolu vybavovania sťažností je v súlade s ust. § 18d ods. 1 zákona č. 369/1990 Zb. o obecnom zriadení v znení neskorších prepisov oprávnený vykonať hlavný kontrolór obce.

Článok 14

Záverečné ustanovenia

1. Informácie z dokumentácie súvisiacej s vybavovaním sťažnosti, ktoré sú chránené, alebo ku ktorým je prístup obmedzený podľa zákona o slobode informácií, sa nesprístupňujú.
2. Ak tento vnútorný predpis neustanovuje inak, pri vybavovaní a vybavení sťažností sa primerane použijú ustanovenia zákona o sťažnostiach.
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. Smernica je platná dňom schválenia štatutárnym orgánom obce a účinná od 20.01.2026.

V Lipovci dňa 16.01.2026

Ing. Dana Petrášková, starostka obce

podpis štatutárneho orgánu

Vzor

ZÁZNAM
o podaní ústnej sťažnosti

Dňa sa do podateľne obce Lipovec dostavil:

Meno a priezvisko, titul:

Dátum narodenia: Doklad totožnosti:

Adresa trvalého pobytu sťažovateľa – fyzická osoba:

.....

Názov a sídlo právnickej osoby, meno a priezvisko osoby, oprávnenej za ňu konať:

.....

.....

Predmet sťažnosti:

Sťažnosť smeruje proti komu:

.....

.....

Sťažovateľ sa domáha ochrany svojich práv alebo právom chránených záujmov, o ktorých sa domnieva, že boli porušené činnosťou/nečinnosťou obce:

.....

.....

.....

.....

Záznam vyhotovený v zmysle § 5 ods. 7 zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach v sídle obce dňa o hod.

Záznam vyhotovil (zamestnanec obce) za prítomnosti

..... (sťažovateľa) a zamestnanca obce,

ktorí boli prítomní.

.....

podpis vyhotoviteľa záznamu

.....

podpis sťažovateľa

Jedno vyhotovenie tohto záznamu osobne prevzal sťažovateľ ihneď po jeho podpísaní, čo potvrdzuje svojím podpisom.

.....

podpis sťažovateľa

Poznámka: Ak sťažovateľ odmietne záznam podpísať, obec záznam odloží s poznámkou o odmietnutí podpísania.

Vzor

ZÁPISNICA
o prešetrení sťažnosti

Sťažnosť bola prešetrená v zmysle zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov.

Orgán príslušný na prešetrenie sťažnosti:

Obec Lipovec
Hrabiny 290/11, 038 61 Lipovec
IČO: 00316776

Orgán verejnej správy, v ktorom sa sťažnosť prešetrovala (v prípade opakovanej sťažnosti alebo sťažnosti proti vybavovaniu sťažnosti):

.....

Dátum (obdobie) prešetrenia sťažnosti:

Podávateľ sťažnosti:

.....

(FO: meno, priezvisko, adresa trvalého pobytu/PO: názov, sídlo, meno a priezvisko osoby oprávnenej za ňu konať, prípadne uviesť subjekt, ktorý sťažovateľa zastupuje)

Predmet sťažnosti:

.....

.....

Meno (funkcia) osoby, proti ktorej sťažnosť smeruje:

Námietky uvádzané sťažovateľom (uviesť skutočný počet námietok v bodoch):

.....

.....

Odovzdané doklady (potvrdenie o odovzdaní a prevzatí dokladov):.....

.....

.....

Sťažovateľ sa podaním sťažnosti domáha:

.....

.....

.....

Sťažnosť prešetroval:

K prešetrovaniu podania boli prizvaní:

Písomné vyjadrenie k podaniu dali:

Pri prešetroaní námietok boli zistené nasledovné skutočnosti (preukázané zistenia):

.....

Námietky:

(Stručne sa uvedie zistený stav s odvolaním sa na zistené skutočnosti, prekontrolované doklady, údaje, vyjadrenia zodpovedných zamestnancov atď.. Posúdi sa, či boli alebo neboli dodržané všeobecne záväzné a vnútorné predpisy (zákony, smernice ..), týkajúce sa príslušnej veci a na základe zistení sa v závere uvedie, či je námietka opodstatnená alebo neopodstatnená).

Záver - povinnosti v prípade zistenia nedostatkov v zmysle zákona o sťažnostiach:

Štatutárny orgán obce, resp. zamestnanec obce zodpovedný za vybavovanie sťažnosti prešetrovaním sťažnosti zistil nedostatky:

.....,

ktoré vznikli porušením (uviesť konkrétne ustanovenia právnych noriem) a na základe toho starosta obce prijíma voči

(meno, priezvisko, funkcia osoby, voči ktorej sa prijímajú opatrenia)

nasledujúce opatrenia na odstránenie zistených nedostatkov a príčin ich vzniku:

.....

.....

.....

.....

Termín plnenia:

Starosta obce ukladá povinnosť písomne predložiť správu o splnení prijatých opatrení v lehote do:

.....

Sťažovateľ bude oboznámený s prijatými opatreniami v lehote do:

.....

podpis starostu obce

Zápisnica bola prerokovaná:

V Lipovci dňa

.....

Meno a priezvisko

.....

Podpis

.....

Meno a priezvisko

.....

Podpis

.....

Meno a priezvisko

.....

Podpis