

	<b>Poriadok</b>	Číslo: <b>P – 05/2018</b>
	<b>MESTO BREZNO</b>	Výtlačok číslo: <b>1</b>

## Zásady vybavovania sťažností v podmienkach samosprávy mesta Brezno

<b>Gestor dokumentu:</b> Mgr. Martin Juhaniak prednosta MsÚ	Podpis:	Dátum:
<b>Vypracoval:</b> JUDr. Iveta Biela, právnik odboru služieb občanom a vnútornej správy MsÚ	Podpis:	Dátum:
<b>Schválil:</b>		

## **Zásady vybavovania sťažností**

V súlade s § 11 ods.1, druhá veta zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov (ďalej len „**zákon**“) Mesto Brezno (ďalej len „**mesto**“) vydáva tieto

## **Zásady vybavovania sťažností**

### **Článok 1 Predmet úpravy**

Tieto Zásady vybavovania sťažností (ďalej len „**zásady**“), vydané ako vnútorný predpis mesta, upravujú postup pri podávaní, vybavovaní a kontrole vybavovania sťažností fyzických osôb alebo právnických osôb, doručených orgánom samosprávy uvedeným v čl. 2 ods.2 týchto zásad.

### **Článok 2 Vymedzenie pojmov, pôsobnosť**

1/ Na účely týchto zásad sa rozumie

- a) vybavovaním sťažností: prijímanie, evidencia, prešetrovanie a vybavenie sťažnosti,
- b) vybavením sťažnosti: vrátenie sťažnosti, odloženie sťažnosti, oznámenie výsledku prešetrovania sťažnosti alebo oznámenie výsledku prekontrolovania správnosti vybavenia predchádzajúcej sťažnosti.

2/ Podľa týchto zásad postupujú:

- a) - orgány mesta (primátor, mestské zastupiteľstvo)
  - Mestský úrad Brezno (MsÚ)
  - hlavný kontrolór mesta
  - Mestská polícia Brezno (MsP)
- b) organizácie zriadené mestom (rozpočtové a príspevkové organizácie)

(ďalej spoločne len „orgány samosprávy“)  
v rozsahu pôsobností daných im zákonom a týmito zásadami.

### **Článok 3 Sťažnosť**

1/ Sťažnosť podľa týchto zásad 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 orgánov samosprávy,

- b) poukazuje na konkrétne nedostatky, najmä na porušenie právnych predpisov, ktorých odstránenie je v pôsobnosti orgánov samosprávy

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 orgánov samosprávy, ktorých odstránenie alebo vybavenie je upravené osobitným predpisom, napríklad Správny súdny poriadok, zákon č. 85/1990 Zb. o petičnom práve v znení neskorších predpisov;
- c) je sťažnosťou podľa osobitného predpisu napríklad § 218a až 218c zákona Národnej rady Slovenskej republiky č. 233/1995 Z. z. o súdnych exekútoroch a exekučnej činnosti (Exekučný poriadok) a o zmene a doplnení ďalších zákonov v znení zákona č. 280/1999 Z. z., § 48 ods. 1 písm. e) zákona č. 73/1998 Z. z. o štátnej službe príslušníkov Policajného zboru, Slovenskej informačnej služby, Zboru väzenskej a justičnej stráže Slovenskej republiky a Železničnej polície v znení zákona č. 623/2005 Z. z., § 65da ods. 2 zákona č. 4/2001 Z. z. o Zbore väzenskej a justičnej stráže v znení zákona č. 386/2015 Z. z., § 59 ods. 1 písm. h) a § 65 zákona č. 400/2009 Z. z. o štátnej službe a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení zákona č. 301/2016 Z. z.;
- d) smeruje proti rozhodnutiu mesta vydanému v konaní podľa osobitného predpisu, 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;
- 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 predpisu, napríklad zákon č. 215/2004 Z. z. o ochrane utajovaných skutočností a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.

3/ Sťažnosťou nie je ani podanie

- a) orgánu verejnej správy (OVS), v ktorom upozorňuje na nedostatky v činnosti iného OVS,
- b) osoby poverenej súdom na výkon verejnej moci.

4/ Každé podanie pre účely určenia, či podanie je sťažnosťou v zmysle zákona o sťažnostiach a v zmysle týchto zásad, sa vždy posudzuje podľa jeho obsahu bez ohľadu na jeho označenie.

#### **Článok 4**

##### **Vybavenie podaní, ktoré nie sú sťažnosťami podľa zákona**

Pri vybavení podaní, ktoré nie sú sťažnosťami v zmysle § 4 ods.1, 2 zákona, uvedených v článku 3 ods. 2, 3 týchto zásad, orgán samosprávy vykoná postup podľa § 4 ods. 3 až 5 zákona. Vzory písomností, vydávaných orgánmi samosprávy v súvislosti s uplatňovaním príslušných postupov, tvoria Prílohy č. 1-3

#### **Článok 5**

##### **Podávanie sťažností**

1/ Sťažnosť musí byť podaná písomne a to v listinnej alebo v elektronickej podobe.

2/ Ak sa sťažovateľ dostaví na orgán samosprávy osobne podať sťažnosť, ktorú nemá vyhotovenú písomne, príslušný organizačný útvar alebo poverený zamestnanec sťažovateľa prijme a umožní mu, aby si sťažnosť v listinnej podobe vyhotovil. Ak sa na orgán samosprávy dostaví osoba, ktorej zdravotný stav bráni, aby si sťažnosť v listinnej podobe vyhotovila sama, za túto osobu ju vyhotoví zamestnanec orgánu samosprávy.

3/ Sťažnosť adresovaná zamestnancovi, štatutárnemu orgánu alebo vedúcemu orgánu samosprávy, je sťažnosťou podanou orgánu samosprávy.

4/ Ak si sťažovateľ zvolí zástupcu, ktorá v jeho mene podáva sťažnosť, súčasťou sťažnosti musí byť písomné splnomocnenie spĺňajúce náležitosti podľa § 5 ods.9 zákona.

4/ V prípade že sťažovateľ požiadava o utajenie svojej totožnosti, orgán samosprávy postupuje podľa § 8 zákona.

## **Článok 6**

### **Prijímanie sťažností**

1/ Orgán samosprávy a jeho poverení zamestnanci sú povinní prijímať sťažnosti od sťažovateľov podané písomne a to:

- ak sa jedná o sťažnosť adresovanú orgánom samosprávy uvedeným v čl. 2 ods.2 pís. a) týchto zásad
  - v listinnej podobe na adresu: Mestský úrad, Nám. gen. M.R. Štefánika 1, 977 01 Brezno
  - v elektronickej podobe na adresu: [podatelna@brezno.sk](mailto:podatelna@brezno.sk)
- ak sa jedná o sťažnosť adresovanú orgánom samosprávy uvedeným v čl. 2 ods.2 pís. b) týchto zásad
  - v listinnej podobe na adresu sídla príslušného orgánu samosprávy
  - v elektronickej podobe na určenú mailovú adresu príslušného orgánu samosprávy, zverejnenú na jeho webovom sídle

2/ Sťažnosť v listinnej podobe môže byť podaná prostredníctvom pošty, alebo priamo do podateľne orgánu samosprávy.

3/ V prípade, že písomná sťažnosť v listinnej podobe bola prevzatá od sťažovateľa iným zamestnancom orgánu samosprávy alebo iným spôsobom ako je uvedené v predchádzajúcich odsekoch, zamestnanec ktorý sťažnosť prijal je povinný predložiť ju na zaevidovanie do podateľne orgánu samosprávy bezodkladne, najneskôr však v nasledujúci pracovný deň, ak tomu nebránia vážne dôvody. Uvedené platí primerane aj v prípade, že sťažnosť bola zaslaná elektronicky inému zamestnancovi orgánu samosprávy alebo na inú ako určenú adresu podľa odseku 1/ tohto článku.

## **Článok 7**

### **Centrálna evidencia sťažností**

1/ V podmienkach samosprávy mesta centrálnu evidenciu sťažností vedie:

- pre sťažnosti prijaté orgánmi samosprávy podľa čl. 2 ods.2 pís. a) týchto zásad organizačný útvar Mestského úradu Brezno, určeným v jeho platnom organizačnom poriadku.
- pre sťažnosti prijaté orgánmi samosprávy podľa čl. 2 ods.2 pís. b) týchto zásad organizačný útvar dotknutého orgánu samosprávy, určený jeho interným predpisom alebo rozhodnutím vedúceho tohto orgánu

2/ Centrálna evidencia sťažností je vedená orgánmi samosprávy v súlade s podmienkami a v štruktúre údajov podľa § 10 zákona.

3/ Každé podanie, ktoré bolo posúdené ako sťažnosť v zmysle zákona a týchto zásad, a to aj v prípade, že takto označené nie je, a bolo zaregistrované podateľňou orgánu samosprávy, musí byť bezodkladne postúpené na zaevidovanie do centrálnej evidencie sťažností.

4/ V prípadoch, ak nie je jednoznačné, či podanie je alebo nie je sťažnosťou v zmysle zákona a týchto zásad, posúdenie jeho obsahu vykoná a následne o veci rozhodne zamestnanec príslušného organizačného útvaru v súlade s platným organizačným poriadkom, ktorého určí prednosta MsÚ alebo vedúci orgánu samosprávy.

5/ Sťažnosti sa zapisujú do centrálnej evidencie sťažností v poradí, v akom boli orgánu samosprávy doručené. Každá sťažnosť má pridelené svoje poradové číslo v centrálnej evidencii sťažností. Centrálna evidencia sťažností sa vedie tak, aby poskytovala úplné, presné, časovo a vecne aktuálne údaje o evidovaných sťažnostiach.

6/ V prípade, že sťažnosť je adresovaná mestu alebo orgánom mesta (primátor, mestské zastupiteľstvo), predloží ju podateľňa primátorovi, ktorý zabezpečí jej zaregistrovanie do centrálnej evidencie sťažností.

V prípade, že sťažnosť je adresovaná mestskému úradu alebo prednostovi mestskému úradu, predloží ju podateľňa prednostovi mestského úradu, ktorý zabezpečí jej zaregistrovanie do centrálnej evidencie sťažností.

V prípade, že sťažnosť je adresovaná vedúcemu alebo zamestnancovi orgánu samosprávy, tento ju bezodkladne predloží na zaregistrovanie do príslušnej centrálnej evidencie sťažností.

7/ Do centrálnej evidencie sťažností sa zapisujú tie podania, ktoré spĺňajú pojmové znaky sťažnosti podľa zákona o sťažnostiach a týchto zásad. Zapisujú sa sem aj tie sťažnosti, ktoré orgán samosprávy prijal a následne postúpil na vybavenie príslušnému orgánu verejnej správy v súlade so zákonom, ako aj tie sťažnosti, u ktorých vznikol dôvod na ich odloženie podľa zákona.

## **Článok 8**

### **Náležitosti sťažností**

1/ Po prijatí sťažnosti orgán samosprávy preverí

- a) či sťažnosť obsahuje všetky náležitosti podľa § 5 ods.2 zákona: meno, priezvisko, adresu trvalého pobytu sťažovateľa; ak sťažovateľom je právnická osoba - názov a sídlo, meno a priezvisko osoby oprávnenej za ňu konať; adresa

na elektronické doručenie ak sťažovateľovi je možné doručovať písomnosti v tejto podobe.

- b) či sťažnosť podaná v listinnej podobe je sťažovateľom podpísaná;
- c) či sťažnosť podaná v elektronickej podobe je sťažovateľom autorizovaná podľa osobitného predpisu<sup>1</sup>; toto nie je potrebné, ak sťažnosť bola odoslaná prostredníctvom prístupového miesta, ktoré vyžaduje úspešnú autentifikáciu sťažovateľa podľa § 19 osobitného predpisu<sup>1</sup>
- d) či sťažnosť je čitateľná a zrozumiteľná a z jej obsahu je jednoznačné proti komu smeruje, na aké nedostatky poukazuje a čoho sa sťažovateľ domáha.

Preverenie náležitostí sťažnosti zabezpečí osoba príslušná/určená na vybavenie sťažnosti podľa článku 10 ods.2 týchto zásad.

2/ Ak sťažnosť podaná v elektronickej podobe nie je autorizovaná podľa osobitného predpisu<sup>1</sup> ani odoslaná prostredníctvom prístupového miesta, ktoré vyžaduje úspešnú autentifikáciu sťažovateľa, ďalší postup pri nakladaní s ňou sa riadi ustanoveniami § 5 ods. 5 zákona; vykonanie príslušných úkonov zabezpečí osoba príslušná/určená na vybavenie sťažnosti podľa článku 10 ods.2 týchto zásad

3/ Ak sťažnosť neobsahuje náležitosti podľa ods.1 pís. a), b) tohto článku a ak ide o elektronickú sťažnosť aj náležitosti podľa ods. 1 pís. c ) tohto článku, ďalší postup pri nakladaní s ňou sa riadi ustanoveniami § 5 ods.6 zákona; vykonanie príslušných úkonov zabezpečí osoba príslušná/určená na vybavenie sťažnosti podľa článku 10 ods.2 týchto zásad.

## **Článok 9**

### **Odloženie sťažnosti**

1/ Orgán samosprávy sťažnosť odloží, ak došlo k splneniu podmienok uvedených v § 6 zákona; pri odložení sťažnosti orgán samosprávy postupuje podľa odsekov 1 až 4 cit. ust. zákona. Odloženie a jeho dôvody orgán samosprávy vyznačí vykonaním príslušného zápisu v spise (vzor - Príloha č. 2).

2/ V prípadoch odloženia žiadosti, pri ktorých to zákon ukladá, orgán samosprávy o odložení žiadosti a dôvodoch jej odloženia písomne upovedomí sťažovateľa (vzor - Príloha č.1) v lehote podľa § 13 zákona.

3/ V prípade, že sťažnosť bola pred jej odložením zaregistrovaná v centrálnej evidencii sťažností, o jej odložení upovedomí aj organizačný útvar, ktorý túto evidenciu vedie. V odôvodnených prípadoch, keď dôvody odloženia sťažnosti sú zrejmé hneď po jej doručení, je možné úkony podľa predchádzajúcej vety, t. j. predloženie sťažnosti na zaregistrovanie do centrálnej evidencie sťažností a upovedomenie o odložení veci, spojiť.

4/ Vykonanie príslušných úkonov zabezpečí osoba príslušná/určená na vybavenie sťažnosti podľa článku 10 ods. 2 týchto zásad.

---

<sup>1</sup> § 23 ods. 1 zákona č. 305/2013 Z.z. o elektronickom podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o e-Governmente) v znení neskorších predpisov

## **Článok 10**

### **Príslušnosť na vybavenie sťažnosti**

1/ Po zaevidovaní sťažnosti v centrálnej evidencii primátor mesta alebo štatutárny orgán organizácie zriadenej mestom písomne určí osobu na vybavenie sťažnosti podľa funkčnej a vecnej príslušnosti v zmysle zákona a týchto zásad.

2/ Na vybavenie sťažnosti je príslušný vedúci zamestnanec orgánu samosprávy, ktorým je :

- a) pre mestský úrad - prednosta úradu alebo vedúci zamestnanec, ktorého určí primátor mesta
- b) pre mestskú políciu – náčelník mestskej polície
- c) pre organizáciu zriadenú mestom jej štatutárny orgán (riaditeľ) alebo iný vedúci zamestnanec, ktorého určí štatutárny orgán.

3/ Osoba príslušná na vybavenie sťažnosti podľa predchádzajúcich odsekov určí osobu vo svojej riadiacej pôsobnosti, ktorá vykoná prešetrenie sťažnosti, pokiaľ prešetrovanie nevykoná sám.

4/ Sťažnosť proti činnosti poslanca mestského zastupiteľstva, primátora mesta (okrem sťažností podľa odseku 6) a hlavného kontrolóra mesta predloží podateľňa primátorovi mesta, ktorý zabezpečí jej predloženie na najbližšie zasadnutie mestského zastupiteľstva za účelom zriadenia komisie na prešetrenie a vybavenie sťažnosti.

Príslušná komisia, zriadená pre tento účel mestským zastupiteľstvom na základe jeho uznesenia, výsledky prešetrenia predloží na rokovanie mestského zastupiteľstva, ktoré posúdi a rozhodne, či sa jedná o opodstatnenú alebo neopodstatnenú sťažnosť (uznesením); písomnosti súvisiace s vybavením takejto sťažnosti podpisuje predseda komisie.

5/ Na vybavenie sťažnosti proti činnosti prednostu mestského úradu, náčelníka mestskej polície, alebo štatutárneho orgánu organizácie zriadenej mestom, je príslušný primátor mesta alebo komisia uvedená v ods. 4; ak sťažnosť vybavuje komisia, proces jej vybavovania sa riadi primerane podľa ods. 4 tohto článku.

6/ Na vybavenie sťažnosti podanej proti primátorovi mesta pri výkone štátnej správy je príslušný najbližší orgán štátnej správy, ktorému zákon zveril kontrolnú pôsobnosť podľa osobitného predpisu<sup>2</sup>

7/ Na vybavenie sťažností občanov a zákonných zástupcov detí a žiakov škôl a školských zariadení v zriaďovateľskej pôsobnosti mesta je na základe § 6 ods.17 zákona č. 596/2003 Z. z. o štátnej správe v školstve a školskej samospráve v znení neskorších predpisov príslušné mesto. Na vybavenie takejto sťažnosti je príslušný primátor mesta. Ďalší postup sa riadi ustanovením ods.3 tohto článku.

Uvedené sa nevzťahuje na sťažnosti podané voči úrovni pedagogického riadenia, úrovni výchovy a vzdelávania a materiálno-technických podmienok vrátane praktického vyučovania

---

<sup>2</sup> § 4 ods.1 písm. b) zákona č. 608/2003 o štátnej správe pre územné plánovanie, stavebný poriadok a bývanie a o zmene a doplnení zákona č. 50/1976 Zb.- Stavebný zákon, § 3 ods.5 písm. d) zákona č. 135/1961 Zb. - Cestný zákon, § 31 zákona č. 154/1994 Z. z. o matrikách

v školách a školských zariadeniach, ktorých zriaďovateľom je mesto; na vybavenie týchto sťažností je príslušná štátna školská inšpekcia.

8/ Pri prideľovaní sťažnosti na vybavenie a prešetrenie sa prihliada na zásady uvedené v § 12 zákona.

### **Článok 11**

#### **Lehoty na vybavenie sťažností**

1/ Lehota na vybavenie sťažnosti a počítanie lehôt sú upravené v § 13 zákona.

2/ Orgán samosprávy príslušný na vybavenie sťažností je povinný prešetriť a vybaviť sťažnosť do 60 pracovných dní.

3/ Ak je sťažnosť náročná na prešetrenie, môže primátor mesta alebo vedúci orgánu samosprávy lehotu podľa predchádzajúceho odseku pred jej uplynutím predĺžiť o 30 pracovných dní. Ak sťažnosť vybavuje komisia mestského zastupiteľstva, je na predĺženie lehoty príslušný jej predseda. Predĺženie lehoty sa vykonáva formou písomného súhlasu oprávnenej osoby na základe predchádzajúcej žiadosti osoby, ktorá sťažnosť vybavuje.

4/ Predĺženie lehoty na vybavenie sťažnosti podľa predchádzajúceho odseku orgán samosprávy oznámi sťažovateľovi bezodkladne, písomne, s uvedením dôvodu prečo je predĺženie lehoty nevyhnutné (vzor - Príloha č.4.)

5/ Ustanovenia predchádzajúcich odsekov sa vzťahujú rovnako aj na vybavenie opakovanej sťažnosti a sťažnosti proti vybaveniu sťažnosti.

### **Článok 12**

#### **Oboznamovanie s obsahom sťažnosti, spolupráca a súčinnosť pri vybavovaní sťažností**

Práva a povinnosti orgánu samosprávy a sťažovateľa, ako aj postup ich uplatňovania pri oboznamovaní sa s obsahom sťažnosti, pri vyžiadaní spolupráce sťažovateľa ako aj pri vyžiadaní súčinnosti iných orgánov verejnej správy, resp. iných osôb, v spojitosti s vybavovaním sťažností, sú upravené v §§15 až 17 zákona o sťažnostiach.

Vzory písomností, vydávaných orgánmi samosprávy v súvislosti s uplatňovaním príslušných práv a povinností, tvoria Prílohy č. 5 až 8.

### **Článok 13**

#### **Prešetrovanie sťažností, zápisnica o prešetrení sťažnosti**

1/ Prešetrovanie sťažnosti je činnosťou, ktorou sa zisťuje skutočný stav veci a jeho súlad alebo rozpor so všeobecne záväznými právnymi predpismi.

2/ Pri prešetrovaní sťažnosti osoby poverené prešetrením postupujú tak, aby bol zistený skutočný stav veci ako aj príčiny vzniku zistených nedostatkov; pri tomto môžu používať



postupy a metódy kontrolnej činnosti, napr. zisťovanie z písomných dokladov, osobné zisťovanie, miestne obhliadky, vypočutie dotknutých osôb, posudky, vyjadrenia a pod., výsledkom ktorých budú objektívne a pravdivé zistenia vo veci.

3/ Ak sa prešetrením sťažnosti alebo jej časti nedá overiť skutočný stav veci a jeho súlad alebo rozpor so všeobecne záväznými právnymi predpismi (napr. jej predmetom sú nepreukázateľné skutočnosti), osoba prešetrojúca sťažnosť túto skutočnosť uvedie v zápisnici o prešetrení sťažnosti a oznámi ju sťažovateľovi (vzor - Príloha č.9.)

4/ Postup a zásady prešetrovania sťažnosti bližšie upravuje § 18 zákona.

5/ O priebehu a výsledkoch prešetrenia sťažnosti vyhotoví osoba, ktorá prešetrovala sťažnosť, zápisnicu o prešetrení sťažnosti (vzor - Príloha č.10).

6/ Zápisnica o prešetrení sťažnosti musí obsahovať najmä náležitosti podľa §19 ods. 1 zákona.

7/ Zápisnica sa vyhotovuje aj v prípade, keď prešetrením bolo zistené, že sa jedná o neopodstatnenú sťažnosť.

8/ Jedno vyhotovenie zápisnice sa odovzdá orgánu samosprávy, resp. subjektu, v ktorom sa pri prešetrovaní zistili nedostatky.

## Článok 14

### 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 (vzor - Príloha č. 11.)

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.

3/ Ak je sťažnosť opodstatnená, v oznámení sa uvedie, že orgánu samosprávy, v ktorom sa sťažnosť prešetrovala, boli uložené povinnosti podľa § 19 ods. 1 písm. i) zákona.

Opodstatnená sťažnosť je taká, ktorej prešetrením bolo preukázateľne zistené porušenie práv alebo právom chránených záujmov sťažovateľa, porušenie právnych predpisov, iný nesprávny postup alebo konkrétne nedostatky, ktorých odstránenie je v pôsobnosti orgánu samosprávy. Ak sťažnosť pozostáva z viacerých častí a zistenia podľa predchádzajúcej vety preukázali v niektorej z nich, je sťažnosť opodstatnená v tejto časti.

Neopodstatnená sťažnosť je taká, pri ktorej sa nepotvrdili sťažovateľom uvádzané údaje, nedostatky alebo porušenie právnych predpisov, resp. ak sa nepotvrdili v niektorej z jeho častí, je neopodstatnená v tejto časti.

## **Článok 15**

### **Opakovaná sťažnosť, ďalšia opakovaná sťažnosť**

- 1/ Opakovaná sťažnosť a ďalšia opakovaná sťažnosť sú sťažnosťami toho istého sťažovateľa v tej istej veci, ak v nich neuvádza nové skutočnosti.
- 2/ Pri vybavovaní opakovanej sťažnosti a ďalšej opakovanej sťažnosti sa postupuje podľa § 21 zákona.
- 3/ Na vybavenie opakovanej sťažnosti prijatej orgánmi samosprávy podľa týchto zásad je príslušný primátor mesta, štatutárny orgán organizácie zriadenej mestom alebo hlavný kontrolór mesta, pokiaľ mu to bolo zverené uznesením mestského zastupiteľstva.
- 4/ V prípade, opakovanej sťažnosti alebo ďalšej opakovanej sťažnosti proti sťažnosti vybavenej podľa § 10 ods. 4, primátor mesta, pokiaľ nevybaví takúto sťažnosť sám, zabezpečí jej predloženie na najbližšie zasadnutie mestského zastupiteľstva za účelom určenia ďalšieho postupu pri jej vybavovaní. Uvedené neplatí v prípade, ak opakovaná alebo ďalšia opakovaná sťažnosť smeruje voči osobe primátora mesta, v takomto prípade primátor mesta predloží sťažnosť na najbližšie zasadnutie mestského zastupiteľstva.
- 5/ Ustanovenia týchto zásad sa vzťahujú primerane aj na vybavenie opakovanej sťažnosti a ďalšej opakovanej sťažnosti.

## **Článok 16**

### **Sťažnosť proti vybaveniu sťažnosti, ďalšia sťažnosť proti vybaveniu sťažnosti**

- 1/ Sťažnosť, v ktorej sťažovateľ vyjadruje nesúhlas s vybavovaním svojej predchádzajúcej sťažnosti (t.j. so spôsobom vybavovania alebo výsledkom prešetrenia), je novou sťažnosťou proti postupu orgánu samosprávy pri vybavovaní sťažnosti; takáto sťažnosť nie je opakovanou sťažnosťou v zmysle zákona a týchto zásad a to ani vtedy, ak v nej sťažovateľ opakuje skutočnosti z predchádzajúcej sťažnosti.
- 2/ Na vybavenie sťažnosti podľa ods. 1 je príslušný primátor mesta alebo ním splnomocnený zástupca, štatutárny orgán organizácie zriadenej mestom alebo ním splnomocnený zástupca, alebo hlavný kontrolór mesta, pokiaľ mu to bolo zverené uznesením mestského zastupiteľstva.
- 3/ Pri vybavovaní sťažnosti proti vybaveniu sťažnosti a ďalšej sťažnosti proti vybaveniu sťažnosti sa postupuje podľa § 22 zákona.
- 4/ Ustanovenia týchto zásad sa vzťahujú primerane aj na vybavenie opakovanej sťažnosti a ďalšej opakovanej sťažnosti

## **Článok 17**

### **Kontrola vybavovania sťažností**

1/ Kontrolu vybavovania sťažností vykonáva hlavný kontrolór mesta, ktorý raz ročne predkladá správu o výsledku tejto kontroly na rokovanie mestského zastupiteľstva.

2/ Kontrolu plnenia opatrení prijatých na odstránenie zistených nedostatkov je oprávnený vykonať primátor mesta, prednosta mestského úradu, náčelník MsP, štatutárne orgány organizácií zriadených mestom, resp. iná osoba, ktorá sťažnosť vybavovala. O výsledku plnenia opatrení kontrolné subjekty podávajú priebežnú písomnú informáciu hlavnému kontrolórovi mesta.

## **Článok 18**

### **Archivácia dokladov o vybavení sťažností**

1/ Archivovanie dokladov (spisov) vybavených sťažností zabezpečuje organizačný útvar orgánu samosprávy, ktorý sťažnosť vybavoval. V prípade, že sťažnosť vybavovala komisia určená mestským zastupiteľstvom v súlade s príslušnými ustanoveniami týchto zásad, spis archivuje organizačný útvar mestského úradu, do pôsobnosti ktorého patrí agenda MsZ.

2/ Všetky písomnosti v spisoch vybavených sťažností pre účely ich archivácie musia byť originálnymi dokladmi alebo ich rovnocennými vyhotoveniami.

## **Článok 19**

### **Spoločné ustanovenia**

1/ Informácie z dokumentácie súvisiacej s vybavovaním sťažností, ktoré sú chránené alebo ku ktorým je prístup obmedzený podľa zákona o slobode informácií, sa nesprístupňujú.

2/ Tieto zásady sa primerane použijú aj na vybavovanie petícií podľa osobitného predpisu<sup>3</sup>, doručených orgánom samosprávy uvedeným v čl. 2 ods.2 týchto zásad.

## **Článok 20**

### **Prechodné ustanovenie**

Vybavovanie sťažností, ktoré boli doručené orgánom samosprávy pred účinnosťou týchto zásad a k tomuto dňu nebolo ukončené ich vybavovanie, sa dokončia sa podľa doterajších zásad.

---

<sup>3</sup> Zákon č. 85/1990 Zb. o petičnom práve v znení neskorších predpisov

## **Článok 21**

### **Zrušovacie a záverečné ustanovenia**

1/ Zrušujú sa Zásady o vybavovaní sťažností fyzických a právnických osôb schválené uznesením MsZ č. 167/2015 zo dňa 14.9.2015 a účinné od 8.10.2015.

2/ Tieto zásady boli schválené dňa ..... a nadobúdajú účinnosť dňa .....

#### Prílohy - vzory písomností:

- Príloha č. 1: Odloženie sťažnosti- upovedomenie
- Príloha č. 2: Záznam o odložení sťažnosti
- Príloha č. 3: Postúpenie sťažnosti
- Príloha č. 4: Predĺženie lehoty – oznámenie
- Príloha č. 5: Výzva na spoluprácu
- Príloha č. 6: Výzva na spoluprácu- určenie novej lehoty
- Príloha č. 7: Žiadosť o poskytnutie súčinnosti
- Príloha č. 8: Prerušenie plynutia lehoty na vybavenie sťažnosti - oznámenie
- Príloha č. 9: Nemožnosť prešetrenia sťažnosti - oznámenie
- Príloha č. 10: Zápisnica o prešetrení sťažnosti
- Príloha č. 11: Oznámenie o výsledku vybavenia sťažnosti

*Orgán samosprávy – názov, sídlo*

---

• •

*(meno a priezvisko, adresa sťažovateľa)*

• •

Váš spis č.

Spis č.

Vybavuje

Dátum

VEC:

**Odloženie sťažnosti – upovedomenie**

Dňa \_\_\_\_\_ bola \_\_\_\_\_ *(uviesť označenie orgánu samosprávy)*  
doručená Vaša sťažnosť vo veci

---

Po posúdení Vašej sťažnosti bolo zistené, že

---

*(Uviesť text príslušného ustanovenia zákona o sťažnostiach, na základe ktorého dochádza k odloženiu sťažnosti)*

Z uvedeného dôvodu Vašu sťažnosť odkladáme v súlade s § 6 ods. 1 písm. *(uviesť príslušné písmeno)* zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov.

*meno, priezvisko a podpis oprávnenej osoby*

---

*Orgán samosprávy - názov, sídlo*

---

Váš spis č.

Spis č.

Vybavuje

Dátum

**Záznam o odložení sťažnosti**

Orgán samosprávy \_\_\_\_\_ v súlade s § 6 ods. 1 písm... (uviesť príslušné písmeno)

zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov

**odkladá**

sťažnosť sťažovateľa \_\_\_\_\_

vo veci \_\_\_\_\_

z dôvodu, že predmetná sťažnosť

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

(Uviesť text príslušného ustanovenia zákona:

- a) neobsahuje náležitosti podľa § 5 ods. 2, a ak ide o sťažnosť podanú v elektronickej podobe aj podľa § 5 ods. 4 alebo ods. 5,
- b) zistí, že vo veci, ktorá je predmetom sťažnosti, konal alebo koná súd, prokuratúra, iný orgán činný v trestnom konaní alebo koná iný orgán verejnej správy,
- 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 ako päť rokov,
- e) ide o ďalšiu opakovanú sťažnosť podľa § 21 ods. 6,
- f) ide o sťažnosť proti vybavovaniu sťažnosti podľa § 22 ods. 3,
- g) ide o ďalšiu sťažnosť proti vybavovaniu sťažnosti podľa § 22 ods. 5,
- h) mu bola zaslaná na vedomie,
- i) sťažovateľ neposkytol spoluprácu podľa § 16 ods. 1, alebo ak spoluprácu neposkytol v lehote podľa § 16 ods. 2 alebo
- j) sťažovateľ neudelil súhlas podľa § 8 ods. 2.)

Záznam vyhotovil: \_\_\_\_\_ (meno, priezvisko a podpis)

---

*Orgán samosprávy - názov, sídlo*

---

• •  
*(orgán verejnej správy-  
názov, sídlo)*  
• •

Váš spis č.

Spis č.

Vybavuje

Dátum

VEC:

**Postúpenie sťažnosti**

Dňa \_\_\_\_\_ bola \_\_\_\_\_ (uviesť označenie orgánu samosprávy) doručená  
sťažnosť od sťažovateľa \_\_\_\_\_ (uviesť sťažovateľa), v ktorej poukazuje na  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_ (uviesť predmet sťažnosti).

Predmetnú sťažnosť Vám postupujeme na vybavenie ako orgánu príslušnému na jej  
vybavenie v súlade s \_\_\_\_\_ zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach.

*(uvedie sa konkrétne ustanovenie na základe ktorého sa sťažnosť postupuje orgánu verejnej správy)*

O postúpení sťažnosti zároveň upovedomujeme sťažovateľa.

*meno, priezvisko, funkcia a podpis oprávnenej osoby*

Príloha  
Sťažnosť

*Orgán samosprávy - názov, sídlo*

---

•

•

*(meno a priezvisko, adresa sťažovateľa)*

•

•

Váš spis č.

Spis č.

Vybavuje

Dátum

VEC:

**Predĺženie lehoty - oznámenie**

Dňa \_\_\_\_\_ bola \_\_\_\_\_ *(uviesť označenie orgánu samosprávy)*  
doručená Vaša sťažnosť vo veci

---

Pri prešetrovaní Vašej sťažnosti bolo zistené, že Vaša sťažnosť je náročná na prešetrovanie a preto Vám oznamujem predĺženie zákonnej lehoty na jej prešetrovanie o 30 pracovných dní.

Predĺženie zákonnej lehoty je nevyhnutné z dôvodu

---

*(uvedie sa dôvod, napr. že je nutné predvolať svedkov, že je nutné získať listinné dôkazy, že zamestnanec obce, ktorý prešetroval sťažnosť je dlhodobo práceneschopný a pod.)*

*meno, priezvisko, funkcia a podpis oprávnenej osoby*

---



*Orgán samosprávy - názov, sídlo*

• •

*(meno a priezvisko, adresa sťažovateľa)*

• •

Váš spis č.

Spis č.

Vybavuje

Dátum

VEC:

**Výzva na spoluprácu**

Dňa \_\_\_\_\_ bola \_\_\_\_\_ *(uviesť označenie orgánu samosprávy)*  
doručená Vaša sťažnosť vo veci

Kedže vo Vašej sťažnosti chýbajú informácie potrebné na prešetrenie sťažnosti a rovnako je potrebné vysvetlenie niektorých skutočností, ktoré vo svojej sťažnosti uvádzate, v súlade s ustanovením § 16 ods.1 zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach Vás vyzývam Vás na spoluprácu pri vybavovaní Vašej sťažnosti. Spôsob poskytnutia spolupráce je:

a) doplnenie Vašej sťažnosti o tieto informácie:

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_

b) poskytnutie doplňujúcich informácií na stretnutí, ktoré sa uskutoční

\_\_\_\_\_ *(uviesť miesto)* \_\_\_\_\_ dňa \_\_\_\_\_ o \_\_\_\_\_ hod.

Informácie potrebné pre doplnenie Vašej sťažnosti nám zašlite na adresu \_\_\_\_\_  
v lehote desať pracovných dní od doručenia tejto výzvy na spoluprácu.

Zároveň Vám oznamujem, že v čase od odoslania výzvy na poskytnutie spolupráce do jej poskytnutia lehota na vybavenie sťažnosti neplynie.

Ak spoluprácu neposkytnete alebo ju neposkytnete v stanovenej lehote, sťažnosť bude odložená podľa § 6 ods. 1 písm. i) zákona o sťažnostiach.

*meno, priezvisko, funkcia a podpis oprávnenej osoby*

*Orgán samosprávy – názov, sídlo*

---

• •  
(meno a priezvisko, adresa sťažovateľa)  
• •

Váš spis č.

Spis č.

Vybavuje

Dátum

VEC:

**Výzva na spoluprácu - určenie novej lehoty**

Dňa \_\_\_\_\_ bola \_\_\_\_\_ (uviesť označenie orgánu samosprávy)  
doručená Vaša sťažnosť vo veci

---

Keďže vo Vašej sťažnosti chýbali informácie potrebné na prešetrenie sťažnosti a rovnako bolo potrebné vysvetlenie niektorých skutočností, ktoré vo svojej sťažnosti uvádzate, listom \_\_\_\_\_ zo dňa \_\_\_\_\_ sme Vás vyzvali na spoluprácu pri vybavovaní Vašej sťažnosti s určením spôsobu poskytnutia spolupráce.

Oznámili sme Vám lehotu na poskytnutie informácií potrebných pre doplnenie Vašej sťažnosti - desať pracovných dní od doručenia tejto výzvy na spoluprácu.

Listom zo dňa \_\_\_\_\_ ste nám oznámili vážne dôvody, pre ktoré nebudete môcť poskytnúť nami požadované informácie v požadovanej lehote a požiadali ste nás o určenie novej lehoty.

Vašej žiadosti vyhovujeme a určujeme Vám novú lehotu na poskytnutie informácií \_\_\_\_\_ (uvediete lehotu)

Zároveň Vám oznamujeme, že v čase od odoslania výzvy na poskytnutie spolupráce do jej poskytnutia lehota na vybavenie sťažnosti neplynie.

Ak spoluprácu neposkytnete alebo ju neposkytnete ani v stanovenej novej lehote, sťažnosť odložíme podľa § 6 ods. 1 písm. i) zákona o sťažnostiach.

*meno, priezvisko, funkcia a podpis oprávnenej osoby*

---

*Orgán samosprávy – názov, sídlo*

---

• •  
(orgán verejnej správy, resp. iná osoba  
názov, sídlo)  
• •

Váš spis č.

Spis č.

Vybavuje

Dátum

VEC:

**Žiadosť o poskytnutie súčinnosti**

Dňa \_\_\_\_\_ bola \_\_\_\_\_ (uviesť označenie orgánu samosprávy)  
doručená sťažnosť sťažovateľa \_\_\_\_\_  
vo veci \_\_\_\_\_

Keďže vo veci vybavenia predmetnej sťažnosti je potrebná Vaša súčinnosť, v súlade s ustanovením § 17 zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach Vás vyzývam Vás na poskytnutie tejto súčinnosti nasledovným spôsobom.

Poskytnutie dokladov/písomností:

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_

Vyjadrenia/informácie/údaje vo veci:

---

Súčinnosť v požadovanej veci Vás žiadam poskytnúť najneskôr do desiatich pracovných dní od doručenia tejto žiadosti.

*meno, priezvisko, funkcia a podpis oprávnenej osoby*

---

*Orgán samosprávy - názov, sídlo*

---

• •  
(meno a priezvisko, adresa sťažovateľa)  
• •

Váš spis č.

Spis č.

Vybavuje

Dátum

VEC:

**Prerušenie plynutia lehoty na vybavenie sťažnosti – oznámenie**

(Uviest' označenie orgánu samosprávy) \_\_\_\_\_ v súlade § 17 zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach (ďalej len „zákon o sťažnostiach“) požiadal orgán verejnej správy, resp. inú osobu (uviesť presne o koho ide) listom č. \_\_\_\_\_ zo dňa \_\_\_\_\_ o poskytnutie vyjadrenia/ informácií/údajov ako aj dokladov/písomností, potrebných na vybavenie Vašej sťažnosti:

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_

Uvedený orgán/osoba je povinný poskytnúť nám súčinnosť pri vybavovaní sťažnosti do 10 pracovných dní od doručenia žiadosti o súčinnosť.

Na základe uvedeného Vám oznamujeme, že podľa § 17 ods. 4 zákona o sťažnostiach v čase od odoslania žiadosti o poskytnutie súčinnosti do jej poskytnutia lehota na vybavenie sťažnosti neplynie.

*meno, priezvisko, funkcia a podpis oprávnenej osoby*

---

*Orgán samosprávy - názov, sídlo*

---

• •  
(meno a priezvisko, adresa sťažovateľa)  
• •

Váš spis č.

Spis č.

Vybavuje

Dátum

VEC:

**Nemožnosť prešetrenia sťažnosti – oznámenie**

Dňa \_\_\_\_\_ bola \_\_\_\_\_ (uviesť označenie orgánu samosprávy)

doručená Vaša sťažnosť vo veci \_\_\_\_\_

---

Pri prešetrovaní Vašej sťažnosti sa zistilo, že nie je možné Vašu sťažnosť prešetriť. Dôvodom nemožnosti prešetrenia Vašej sťažnosti je

\_\_\_\_\_  
(  
uvedú sa konkrétne dôvody prečo nie je možné zistiť skutočný stav veci a jeho súlad so všeobecne záväznými  
právnymi predpismi, napr. že ide tvrdenie proti tvrdeniu a niet inej skutočnosti potvrdzujúcej pravdivosť tvrdení  
uvedených v sťažnosti, že nie sú listinné dôkazy, ktoré by preukazovali skutočnosť, ktorú sťažovateľ uvádza  
apod.).

Nemožnosť prešetrenia Vašej sťažnosti a jej dôvody Vám oznamujeme v súlade s § 18 ods. 2 zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach.

*meno, priezvisko, funkcia a podpis oprávnenej osoby*

---

*Orgán samosprávy – názov, sídlo*

Váš spis č.

Spis č.

Vybavuje

Obec

Dátum

**Zápisnica o prešetrení sťažnosti**

1. Orgán samosprávy príslušný na vybavenie sťažnosti:

\_\_\_\_\_

2. Predmet sťažnosti, proti komu smeruje:

\_\_\_\_\_

3. Orgán samosprávy, v ktorom sa sťažnosť prešetrovala:

\_\_\_\_\_

4. Miesto a spôsob prešetrenia:

\_\_\_\_\_

5. Obdobie prešetrovania: \_\_\_\_\_

6. Preukázané zistenia: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

(na základe ktorých je možné vyhodnotiť, či sťažnosť je opodstatnená, neopodstatnená, príp. že nie je možné ju prešetriť a za akých dôvodov)

7. Mená, priezviská, funkcie a podpisy osôb, ktoré vykonávali prešetrenie:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

8. Údaje o vykonaní oboznámenia s obsahom sťažnosti toho, proti komu sťažnosť smeruje (čas, spôsob, rozsah)

---

9. Obsah vyjadrenia k sťažnosti toho, proti komu sťažnosť smeruje (ak bolo podané)

---

---

10. Meno, priezvisko, funkcia a podpis vedúceho orgánu samosprávy alebo ním splnomocneného zástupcu, príp. ďalších osôb, ktorých sa zistenia týkajú a ktorí boli oboznámené s obsahom zápisnice:

---

---

11. Povinnosti, ktoré sa ukladajú v lehote do \_\_\_\_\_ vedúcemu orgánu samosprávy, v ktorom sa sťažnosť prešetrovala

- a. prijať opatrenia na odstránenie zistených nedostatkov a príčin ich vzniku,
- b. určiť osobu zodpovednú za zistené nedostatky,
- c. predložiť prijaté opatrenia osobe prešetrojúcemu sťažnosť,
- d. predložiť zamestnancovi prešetrojúcemu sťažnosť správu o splnení opatrení a uplatnení právnej zodpovednosti,

*(uviesť v prípade zistenia nedostatkov, t. j. opodstatnenosti sťažnosti):*

12. Údaj o odmietnutí dotknutých osôb oboznámiť sa s obsahom zápisnice, splniť povinnosti podľa uvedeného bodu alebo podpísať zápisnicu *(uviesť v prípade ak dôjde k tejto skutočnosti)*

---

13. Potvrdenie o odovzdaní dokladov \_\_\_\_\_

14. Deň vyhotovenia zápisnice : \_\_\_\_\_

15. Podpis osoby, ktorá vyhotovila zápisnicu: \_\_\_\_\_

16. Zápisnica bola vypracovaná v ..... rovnopisoch, ktoré obdržia:

---

---



## Údaje o prerokovaní zápisnice:

Zápisnica o prešetrení sťažnosti bola prerokovaná dňa \_\_\_\_\_

Dátum a miesto prerokovania \_\_\_\_\_

Zúčastnené osoby (mená, priezviská, funkcie)

\_\_\_\_\_

Údaje o priebehu a výsledkoch prerokovania, príp. vyjadrenia zúčastnených osôb:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Podpisy zúčastnených osôb:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

*Orgán samosprávy - názov, sídlo*

---

• •  
(meno a priezvisko, adresa sťažovateľa)  
• •

Váš spis č.

Spis č.

Vybavuje

Obec  
Dátum

VEC

**Oznámenie výsledku vybavenia sťažnosti**

Dňa \_\_\_\_\_ bola \_\_\_\_\_ (uviesť označenie orgánu samosprávy) doručená Vaša sťažnosť, v ktorej poukazuje na \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ (uviesť predmet sťažnosti).

Prešetrením sťažnosti dňa \_\_\_\_\_ bolo zistené, že Vaša sťažnosť je

(uviesť či sťažnosť opodstatnená alebo neopodstatnená)

Odôvodnenie výsledku prešetrenia sťažnosti:

---

(Uviesť konkrétne zistenia a súlad resp. nesúlad so všeobecne záväznými 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) zákona. Ak má sťažnosť viac častí, výsledok prešetrenia a jeho odôvodnenie sa uvádza ku každej časti ).

*meno, priezvisko, funkcia a podpis oprávnenej osoby*

---

