



MESTO FILAKOVO

Mestský úrad vo Filakove

Radničná 25, 986 01 Filakovo

www.filakovo.sk

SMERNICA MESTA FILAKOVO O VYBAVOVANÍ SŤAŽNOSTÍ

Číslo interného predpisu: 1/2021

Predkladá: PhDr. Andrea Mágyelová, prednostka MsÚ

Spracoval: PhDr. Andrea Mágyelová, prednostka MsÚ

Schvaľuje: Mgr. Attila Agócs, PhD., primátor mesta

Účinnosť interného predpisu: Smernica nadobúda účinnosť 1.10.2021

Mesto Fil'akovo zastúpené primátorom mesta Mgr. Attilom Agócsom, PhD. podľa § 13 ods. 4 písm. b) zákona č. 369/1990 Zb. o obecnom zriadení v znení neskorších predpisov, v súlade s § 11 ods. 1 zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o sťažnostiach“)

v y d á v a t ú t o

Smernicu mesta Fil'akovo č. 1/2021 o vybavovaní sťažností

Článok 1

Predmet úpravy a základné pojmy

1. Táto smernica upravuje postup pri podávaní, vybavovaní a kontrole vybavovania sťažností fyzických a právnických osôb podaných mestu Fil'akovo (ďalej len „Mesto“). Pri vybavovaní sťažností sú zamestnanci Mesta povinní postupovať podľa tejto smernice a v súlade so zákonom o sťažnostiach v platnom znení.
2. **Vybavovanie sťažností** predstavuje prijímanie, evidencia, prešetrovanie a vybavenie sťažností.
3. **Vybavením sťažností** je vrátenie sťažnosti, odloženie sťažnosti, oznámenie výsledku prešetrenia sťažnosti alebo oznámenie výsledku prekontrolovania správnosti vybavenia predchádzajúcej sťažnosti.
4. **Sťažnosť** je podanie, ktorým sa fyzická osoba alebo právnická osoba (ďalej len „sťažovateľ“):
 - domáha ochrany svojich práv alebo právom chránených záujmov, o ktorých sa domnieva, že boli porušené činnosťou alebo nečinnosťou Mesta
 - poukazuje na konkrétne nedostatky, ktorých odstránenie je v pôsobnosti Mesta.
5. **Sťažnosťou nie je** podanie, ktoré:
 - a) má charakter dopytu, vyjadrenia, názoru, žiadosti, podnetu alebo návrhu;
 - b) poukazuje na konkrétne nedostatky v činnosti Mesta, ktorých odstránenie alebo vybavenie je upravené osobitným predpisom (§ 4 ods. 1 písm. b/ zákona o sťažnostiach, napr. zákon o petičnom práve);
 - c) je sťažnosťou podľa osobitného predpisu¹ (§ 4 ods. 1 písm. c/ zákona o sťažnostiach);
 - d) smeruje proti rozhodnutiu Mesta vydanému v konaní podľa osobitného predpisu² (§ 4 ods. 1 písm. d/ zákona o sťažnostiach);
 - e) smeruje proti záverom kontroly, auditu, dohľadu, dozoru alebo inšpekcie podľa osobitného predpisu³,

¹ 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.

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 Napríklad zákon č. 563/2009 Z.z. v znení neskorších predpisov, § 98 až 104 zákona č. 50/1976 Zb. o územnom plánovaní a stavebnom poriadku (**stavebný zákon**) v znení neskorších predpisov, zákon Národnej rady Slovenskej republiky č. 39/1993 Z.z. o Najvyššom kontrolnom úrade Slovenskej republiky v znení neskorších predpisov, zákon Národnej rady Slovenskej republiky č. 162/1995 Z.z. v znení neskorších predpisov, zákon Národnej rady Slovenskej republiky č. 10/1996 Z.z. o kontrole v štátnej správe v znení neskorších predpisov, zákon č. 128/2002 Z.z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, zákon č. 461/2003 Z.z. o sociálnom poistení v znení neskorších predpisov, zákon č. 581/2004 Z.z. o zdravotných

- f) obsahuje utajované skutočnosti alebo z obsahu ktorého je zrejmé, že jeho vybavením ako sťažnosti podľa zákona o sťažnostiach by došlo k ohrozeniu utajovaných skutočností podľa osobitného predpisu⁴ (§ 4 ods.1 písm. f/ zákona o sťažnostiach) ;
6. **Opakovaná sťažnosť** je sťažnosť toho istého sťažovateľa, v tej istej veci, ak v nej neuvádza nové skutočnosti.
 7. **Sťažnosť proti vybavovaniu sťažnosti**, v ktorej sťažovateľ vyjadruje nesúhlas s vybavovaním svojej predchádzajúcej sťažnosti je novou sťažnosťou.
 8. 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. Ak nemožno sťažnosť alebo jej časť prešetriť, orgán verejnej správy príslušný na vybavenie sťažnosti to uvedie v zápisnici o prešetrovaní sťažnosti a oznámi to sťažovateľovi.
 9. Mesto prešetrí iba tie časti sťažnosti, na ktorých vybavenie je príslušná, ostatné časti postúpi podľa § 9 zákona o sťažnostiach orgánu verejnej správy príslušnému na ich vybavenie (**príloha č.1 „Postúpenie sťažnosti“**). Časti, ktoré nie sú sťažnosťou Mesto neprešetruje, o čom sťažovateľa upovedomí v oznámení výsledku prešetrovania sťažnosti s uvedením dôvodov ich neprešetrovania (**príloha č.2 „Oznámenie o výsledku prešetrovania sťažnosti“**).

Článok 2

Náležitosti sťažnosti

1. Sťažnosť musí byť písomná a možno ju podať v listinnej podobe alebo v elektronickej podobe. Všetky podané sťažnosti musia byť zaevidované cez podateľňu Mesta.
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. Ak sťažovateľ požiada o **utajenie jeho totožnosti**, Mesto postupuje podľa § 8 zákona o sťažnostiach. (Postup Mesta v tomto prípade je upravený Článku 8 tejto smernice „Prešetrovanie sťažnosti“, v ods. 8).
4. Sťažnosť musí byť čitateľná a zrozumiteľná, z jej obsahu musí byť jednoznačné, proti komu smeruje, na aké nedostatky poukazuje, čoho sa sťažovateľ domáha (uvedené tvorí **„predmet sťažnosti“**).
5. Sťažnosť, ktorá je podaná:
 - a) v listinnej podobe, musí obsahovať **vlastnoručný podpis** sťažovateľa,
 - b) v elektronickej podobe, musí byť sťažovateľom **autorizovaná** podľa osobitného predpisu (§ 23 ods.1 zákona č.305/2013 Z.z. o e-Governmente), to neplatí, ak sťažnosť bola odoslaná podľa § 19 zákona č. 305/2013 Z. z.
6. **Ak sťažnosť neobsahuje náležitosti** podľa ustanovené v zákone o sťažnostiach a v tejto Smernici (t.j. identifikácia sťažovateľa, vlastnoručný podpis pri listinnej sťažnosti, alebo autorizácia sťažnosti podanej v elektronickej podobe), **sťažnosť sa odloží** podľa § 6 ods. 1 písm. a) zákona o sťažnostiach. Povinnosť priloženia splnomocnenia sa nevzťahuje na

poistovních, dohľade nad zdravotnou starostlivosťou a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, zákon č. 125/2006 Z.z. o inšpekcii práce a o zmene a doplnení zákona č. 82/2005 Z.z. o nelegálnej práci a nelegálnom zamestnávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, zákon č. 250/2007 Z.z. v znení neskorších predpisov, zákon č. 357/2015 Z.z. o finančnej kontrole a audite a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

⁴ Zákon č. 215/2004 Z.z. o **ochrane utajovaných skutočností** a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.

- zastupovanie sťažovateľa advokátom podľa osobitného predpisu.⁵ Uvedené sa odporúča pred odložením sťažnosti preveriť.
7. Ak sa sťažovateľ dostaví osobne podať sťažnosť, ktorú nemá vyhotovenú písomne Mesto sťažovateľa prijme a umožní mu, aby si sťažnosť v listinnej podobe vyhotovil.
 8. Ak sa na Mesto dostaví osoba, ktorej **zdravotný stav bráni, aby si sťažnosť v listinnej podobe vyhotovila sama, za túto osobu ju vyhotoví zamestnanec Mesta (príloha č.3 „Záznam o podaní sťažnosti“).**
 9. Ak sťažnosť podalo viac sťažovateľov spoločne a nie je v nej určené, komu z nich sa majú doručovať písomnosti, Mesto písomnosti zašle sťažovateľovi, ktorého identifikačné údaje sú uvedené ako prvé.
 10. Ak si sťažovateľ zvolí **zástupcu**, ktorý v jeho mene podáva sťažnosť, súčasťou sťažnosti musí byť **písomné splnomocnenie s osvedčeným podpisom**. Povinnosť priloženia splnomocnenia sa nevzťahuje na zastupovanie sťažovateľa advokátom podľa osobitného predpisu.⁵
 11. Sťažnosť adresovaná zamestnancovi alebo vedúcemu orgánu verejnej správy je sťažnosťou podanou orgánu verejnej správy.

Článok 3

Odloženie sťažnosti

1. Osoba príslušná na vybavenie sťažnosti sťažnosť odloží v prípadoch uvedených v § 6 zákona o sťažnostiach, ktorý v ods. 1 ustanovuje, že orgán verejnej správy odloží sťažnosť, ak:
 - a) **neobsahuje náležitosti** podľa § 5 ods. 2 zákona o sťažnostiach a ak ide o sťažnosť podanú v elektronickej podobe aj podľa § 5 ods. 4 alebo ods. 5 zákona o sťažnostiach, *(tzn. ak sťažnosť neobsahuje meno, priezvisko a adresu pobytu sťažovateľa, v prípade právnickej osoby názov, sídlo, meno a priezvisko osoby oprávnenej za ňu konať; ak sťažnosť v listinnej podobe neobsahuje vlastnoručný podpis sťažovateľa alebo ak elektronicky podaná sťažnosť nebola autorizovaná),*
 - 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 zákona o sťažnostiach (povinnosť priloženia splnomocnenia sa nevzťahuje na zastupovanie sťažovateľa advokátom podľa osobitného predpisu),
 - d) od udalosti, ktorej sa predmet sťažnosti týka, **uplynulo v deň jej doručenia viac ako päť rokov,**
 - e) ide o **d'alšiu opakovanú sťažnosť** podľa § 21 ods. 6 zákona o sťažnostiach,
 - f) ide o **sťažnosť proti vybavovaniu sťažnosti** podľa § 22 ods. 3 zákona o sťažnostiach,
 - g) ide o **d'alšiu sťažnosť proti vybavovaniu sťažnosti** podľa § 22 ods. 5 zákona o sťažnostiach,
 - h) mu **bola zaslaná na vedomie,**
 - i) **sťažovateľ neposkytol spoluprácu** podľa § 16 ods. 1 zákona o sťažnostiach alebo ak spoluprácu neposkytol v lehote podľa § 16 ods. 2 zákona o sťažnostiach *(t.j. 10 pracovných dní od doručenia písomnej výzvy sťažovateľovi),*
 - j) **sťažovateľ neudelil súhlas** podľa § 8 ods. 2 *(t.j. na odtajnenie údajov o totožnosti*

⁵ Zákon č. 586/2003 Z. z. o advokácii a o zmene a doplnení zákona č. 455/1991 Zb. o živnostenskom podnikaní (živnostenský zákon) v znení neskorších predpisov.

sťažovateľa, pokiaľ sú nevyhnutné na vybavenie sťažnosti).

2. Ak sťažnosť nie je čitateľná a zrozumiteľná, ak z nej nie je jednoznačné proti komu smeruje, na aké nedostatky poukazuje, čoho sa sťažovateľ domáha, alebo ak chýbajú informácie potrebné na jej prešetrenie, osoba príslušná na vybavenie sťažnosti písomne **vyzve sťažovateľa, aby sťažnosť doplnil v lehote do desiatich pracovných dní** od doručenia písomnej výzvy na spoluprácu, určí spôsob doplnenia a súčasne poučí sťažovateľa o následkoch nedodržania tejto povinnosti (**príloha č.4 „Výzva na spoluprácu“**). Ak v uvedenej lehote sťažovateľ sťažnosť nedoplní, osoba príslušná na vybavenie sťažnosti odloží.
3. Ak sťažovateľ **v odôvodnených prípadoch preukáže**, že lehota na poskytnutie spolupráce nie je dostatočná, môže pred jej uplynutím písomne požiadať Mesto o určenie novej lehoty. Mesto po posúdení môže sťažovateľovi určiť novú lehotu na poskytnutie spolupráce (**príloha č.5 „Určenie novej lehoty na poskytnutie spolupráce“**).
4. Ak sťažovateľ sťažnosť pred jej vybavením písomne **vezme späť** alebo ak sťažovateľ písomne pred vybavením sťažnosti oznámi, že **na jej vybavení netrvá**, osoba príslušná na vybavenie sťažnosti sťažnosť odloží.
5. O odložení sťažnosti a dôvodoch jej odloženia podľa § 6 ods. 1 písm. b), c), d) f) a g) zákona o sťažnostiach (viď. ods.1 tohto článku), osoba príslušná na vybavenie sťažnosti **písomne upovedomí sťažovateľa (príloha č.6 „Upovedomenie o odložení sťažnosti)** v lehote podľa § 13 zákona o sťažnostiach, t. j. do 60 pracovných dní (lehota začne plynúť prvým pracovným dňom po dni, kedy bola sťažnosť Mestu doručená).
6. Osoba príslušná na vybavenie sťažnosti **postúpi bezodkladne kópiu odloženej sťažnosti s príslušnou dokumentáciou a záznam o odložení sťažnosti hlavnému kontrolórovi**, kde sa zaeviduje do centrálnej evidencie sťažností (**príloha č.7 „Záznam o odložení sťažnosti“**).

Článok 4

Prijímanie a evidencia sťažností

1. Mesto je povinná sťažnosť prijať.
2. Podateľňa eviduje 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 označené nie sú a zakladá ich do spisového obalu.
3. V prípadoch, ak nie je jednoznačné, či podanie je alebo nie je sťažnosťou v zmysle zákona o sťažnostiach, posúdenie jeho obsahu vykoná a následne o veci rozhodne prednosta Mestského úradu Filákov.
4. Prijatú sťažnosť, na ktorej vybavenie Mesto nie je príslušná, postúpi najneskôr do desiatich pracovných dní od jej doručenia orgánu verejnej správy príslušnému na jej vybavenie a zároveň o tom upovedomí sťažovateľa (**príloha č.1 „Postúpenie sťažnosti“**) a kópiu sťažnosti a sprievodného listu postúpi hlavnému kontrolórovi.
5. Mesto nepostúpi sťažnosť, v ktorej sťažovateľ požiadal o utajenie svojej totožnosti (t.j. utajený sťažovateľ), ale ju najneskôr do desiatich pracovných dní od jej doručenia vráti sťažovateľovi s uvedením dôvodu.
6. Centrálnu evidenciu sťažností vedie hlavný kontrolór. Evidencia sa vedie oddelene od ostatných písomností, pričom musí obsahovať údaje uvedené v § 10 zákona o sťažnostiach.
7. 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 pri fyzickej osobe a 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 Mesto sťažnosť odložilo,
 - k) poznámku.
8. Číslo spisu sťažnosti je zložené z poradového čísla z centrálnej evidencie sťažností a čísla príslušného roku. Sťažnosti sa zapisujú do centrálnej evidencie sťažností v poradí, v akom boli Mestu doručené.
9. Do centrálnej evidencie sťažností sa zapisujú podania, ktoré spĺňajú pojmové znaky sťažnosti podľa zákona o sťažnostiach. Do centrálnej evidencie sťažností sa zapisujú aj sťažnosti, ktoré boli prijaté a následne postúpené na vybavenie inému príslušnému orgánu verejnej správy ako aj sťažnosti, u ktorých vznikol dôvod na ich odloženie podľa zákona o sťažnostiach.
10. Opakovaná sťažnosť a ďalšia opakovaná sťažnosť sa eviduje v roku, v ktorom bola doručená. V poznámke sa uvedie číslo sťažnosti, s ktorou súvisí.

Článok 5

Príslušnosť na vybavenie sťažnosti

1. Na vybavenie sťažnosti je príslušný poverený zamestnanec Mesta, odborne kompetentný na vybavenie sťažnosti.
2. Na vybavenie sťažnosti podanej **proti zamestnancovi** Mesta je príslušný na vybavenie prednosta Mestského úradu.
3. Na vybavenie sťažnosti podanej **proti prednostovi Mestského úradu, náčelníkovi Mestskej polície, štatutárnemu orgánu organizácie zriadenej mestom** je príslušný na vybavenie primátor Mesta.
4. Na vybavenie sťažnosti podanej **proti primátorovi Mesta** v súvislosti s činnosťou Mesta **pri výkone štátnej správy** je príslušný najbližší orgán štátnej správy, ktorému zákon zveril kontrolnú pôsobnosť podľa osobitného predpisu.⁶
5. Na vybavenie sťažnosti podanej **proti primátorovi Mesta, hlavnému kontrolórovi alebo poslancovi mestského zastupiteľstva** a činnosti mestského zastupiteľstva **pri**

⁶ § 4 ods. 1 písm. b) zákona č. 608/2003 Z.z. o štátnej správe pre územné plánovanie, stavebný poriadok a bývanie a o zmene a doplnení zákona č. 50/1976 Zb. o územnom plánovaní a stavebnom poriadku (**stavebný zákon**) v znení neskorších predpisov, § 3 ods. 5 písm. d) zákona č. 135/1961 Zb. o pozemných komunikáciách (**cestný zákon**) v znení neskorších predpisov, § 31 zákona č. 154/1994 Z.z. o matrikách v znení neskorších predpisov.

výkone samosprávnej pôsobnosti, je príslušná Komisia zriadená Mestským zastupiteľstvom Mesta Filákov.

6. Na vybavenie **sťažností občanov a zákonných zástupcov detí a žiakov škôl a školských zariadení v zriaďovateľskej pôsobnosti Mesta**, je v zmysle § 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 tejto sťažnosti je príslušný primátor Mesta.

Uvedené sa nevzťahuje na sťažnosti:

- vo veciach pedagogického riadenia,
- vo veciach úrovne výchovy a vzdelávania a materiálno-technických podmienok vrátane praktického vyučovania v školách a školských zariadeniach, na pracoviskách praktického vyučovania
- vo veciach úrovne činností v špeciálnych výchovných zariadeniach a školských zariadeniach výchovného poradenstva a prevencie.

Pri uvedených sťažnostiach je na vybavenie príslušná štátna školská inšpekcia⁷.

7. Sťažnosť nesmie byť pridelená na vybavenie tomu, proti komu smeruje, ani zamestnancovi v jeho riadiacej pôsobnosti.
8. Z prešetrovania a vybavenia sťažnosti **je vylúčený:**
- zamestnanec Mesta, ak sa zúčastnil na činnosti, ktorá je predmetom sťažnosti,
 - zamestnanec iného orgánu verejnej správy a osoba, ak sa zúčastnila na činnosti, ktorá je predmetom sťažnosti,
 - 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.
9. **Spor o príslušnosť** na vybavenie sťažnosti medzi orgánmi verejnej správy rozhoduje ich najbližší spoločný nadriadený orgán. Ak takýto orgán nie je, príslušný na rozhodnutie v oblasti štátnej správy je ústredný orgán štátnej správy pre kontrolu vybavovania sťažností, t.j. Úrad vlády Slovenskej republiky.

Článok 6

Lehoty na vybavenie sťažnosti

1. Mesto je povinná vybaviť sťažnosť do **60 pracovných dní**.
2. Ak je sťažnosť **náročná na prešetrovanie**, môže primátor Mesta alebo ním splnomocnený zástupca lehotu podľa predchádzajúceho odseku **predĺžiť pred jej uplynutím o 30 pracovných dní**. Lehotu nemôže predĺžiť splnomocnený zástupca, ktorý sťažnosť prešetruje. Predĺženie lehoty Mesto oznámi sťažovateľovi bezodkladne, písomne, s uvedením dôvodu, prečo je predĺženie lehoty nevyhnutné.
3. Lehota na vybavenie sťažnosti začína plynúť **prvým pracovným dňom** nasledujúcim po dni jej doručenia Mestu.
4. **V prípade sporu** o príslušnosť začína lehota na vybavenie sťažnosti plynúť **prvým pracovným dňom** nasledujúcim po dni doručenia rozhodnutia o spore.

⁷ § 13 ods. 1 zákona č. 596/2003 Z.z. o štátnej správe v školstve a školskej samospráve v znení neskorších predpisov

Článok 7

Oboznamovanie s obsahom sťažnosti, spolupráca a súčinnosť pri vybavovaní sťažností

1. Osoba 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, písomnosti, informácie a údaje potrebné na vybavovanie sťažnosti.
2. Osoba príslušná na vybavenie sťažnosti je oprávnená v nevyhnutnom rozsahu písomne **vyzvať sťažovateľa na spoluprácu** s určením spôsobu jej poskytnutia. Súčasne sťažovateľa poučí, že v prípade neposkytnutia spolupráce alebo neposkytnutia spolupráce v stanovenej lehote sťažnosť odloží.
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. Mesto 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**.

Článok 8

Prešetrovanie sťažnosti

1. Prešetrovaním sťažnosti **sa zisťuje skutočný stav veci a jeho súlad alebo rozpor so všeobecne záväznými právnymi predpismi**.
2. Pri prešetrovaní sťažnosti sa vychádza z jej predmetu, bez ohľadu na sťažovateľa a toho, proti komu sťažnosť smeruje.
3. Ak je podľa obsahu iba **časť podania sťažnosťou**, prešetří sa iba v tomto rozsahu. Ak sa sťažnosť skladá z viacerých samostatných častí, prešetruje sa každá z nich. Mesto prešetří iba tie časti, na vybavenie ktorých je príslušná, ostatné časti sťažnosti postúpi orgánu verejnej správy príslušnému na ich vybavenie.
4. Pri prešetrovaní osoba poverená vybavením sťažnosti **zisťuje** skutočný stav veci, jeho súlad alebo rozpor so všeobecne záväznými predpismi, pričom využíva zisťovanie z písomných dokladov, obhliadky, osobné zisťovanie, vypočutie dotknutých osôb a pod. za účelom objektívneho zistenia skutočností v danej veci.
5. **Ak nemožno sťažnosť alebo jej časť prešetriť**, osoba príslušná na prešetrenie sťažnosti to uvedie v zápisnici o prešetrení sťažnosti a oznámi sťažovateľovi.
6. Sťažnosť je **prešetrená prerokovaním zápisnice o prešetrení sťažnosti**.
7. 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.
8. Ak sťažovateľ požiadal o **utajenie totožnosti**, je Mesto je povinná utajiť ju. Pri prešetrovaní takejto sťažnosti **používa odpis, alebo kópia sťažnosti, bez uvedenia údajov, ktoré by identifikovali sťažovateľa**. Každý, komu je totožnosť sťažovateľa známa, je povinný o nej zachovať **mlčanlivosť**. Ak utajenie totožnosti sťažovateľa neumožňuje prešetrenie vzhľadom na predmet sťažnosti, Mesto o tom sťažovateľa bezodkladne upovedomí a 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 ods. 1 písm. j) zákona o sťažnostiach. Sťažnosť, v ktorej sťažovateľ požiadal o utajenie svojej totožnosti, **na ktorej vybavenie Mesto nie je príslušné**, najneskôr do desiatich pracovných dní od jej doručenia **vráti sťažovateľovi s uvedením dôvodu**.

9. Osoba príslušná na vybavenie sťažnosti je povinná zaslať hlavnému kontrolóri Mesta **na zaevidovanie do centrálnej evidencie** sťažností kópiu zápisnice o prešetrení sťažnosti a kópiu písomného oznámenia o výsledku prešetrenia sťažnosti

Článok 9

Zápisnica o prešetrení sťažnosti a oznámenie výsledku prešetrenia sťažnosti

1. O priebehu a výsledkoch prešetrenia sťažnosti vyhotoví poverený zamestnanec Mesta, ktorý prešetroval sťažnosť, zápisnicu o prešetrení sťažnosti (**príloha č.8 „Zápisnica o prešetrení sťažnosti“**).
2. Zápisnica o prešetrení sťažnosti musí obsahovať náležitosti podľa § 19 ods. 1 zákona o sťažnostiach, najmä:
 - a) označenie orgánu verejnej správy príslušného na vybavenie sťažnosti,
 - b) predmet sťažnosti,
 - c) označenie orgánu verejnej správy, v ktorom sa sťažnosť prešetrovala,
 - d) obdobie prešetrovania sťažnosti,
 - e) preukázané zistenia,
 - f) dátum vyhotovenia zápisnice,
 - g) mená, priezviská a podpisy zamestnancov orgánu verejnej správy, ktorí sťažnosť prešetrili,
 - h) meno, priezvisko a podpis vedúceho orgánu verejnej správy, v ktorom sa sťažnosť prešetrovala, alebo ním splnomocneného zástupcu,
 - i) 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. 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.
3. Sťažnosť je **vybavená odoslaním písomného oznámenia výsledku** jej prešetrenia sťažovateľovi. Oznámenie musí obsahovať odôvodnenie výsledku prešetrenia sťažnosti, ktoré vychádza zo zápisnice (**príloha č.2 „Oznámenie výsledku prešetrenia sťažnosti“**).
4. V oznámení poverený zamestnanec Mesta 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**.
5. Ak je sťažnosť opodstatnená, v oznámení sa uvedie, že boli uložené povinnosti podľa § 19 ods. 1 písm. i) zákona o sťažnostiach (viď. ods.2 tohto článku).

Článok 10

Opakovaná sťažnosť a ďalšia opakovaná sťažnosť

1. **Opakovaná sťažnosť** je sťažnosť toho istého sťažovateľa, v tej istej veci, ak v nej **neuvádza nové skutočnosti**. Pri vybavovaní opakovanej sťažnosti postupuje Mesto podľa § 21 zákona o sťažnostiach.
2. Na vybavenie opakovanej sťažnosti je príslušný orgán verejnej správy, ktorý vybavil predchádzajúcu sťažnosť, **ak to nie je v rozpore s § 11 ods. 2 zákona o sťažnostiach** (t.j. ustanovenia o príslušnosti na vybavenie sťažnosti podanej proti vedúcemu orgánu verejnej správy) **alebo s § 12 zákona o sťažnostiach** (tzn. sťažnosť nesmie byť pridelená na prešetrovanie a vybavenie tomu, proti komu smeruje, ani zamestnancovi v jeho riadiacej pôsobnosti. Z prešetrovania a vybavenia sťažnosti je vylúčený zamestnanec, ak sa zúčastnil na činnosti, ktorá je predmetom sťažnosti, zamestnanec iného orgánu verejnej správy a osoba, ak sa zúčastnila na činnosti, ktorá je predmetom sťažnosti a ten, o koho nepredpojatosti možno mať pochybnosti vzhľadom na jeho vzťah k sťažovateľovi, jeho zástupcovi, k zamestnancovi orgánu verejnej správy, proti ktorému sťažnosť smeruje, alebo k predmetu sťažnosti.)
3. Mesto prekontroluje správnosť vybavenia predchádzajúcej sťažnosti, o čom vyhotoví záznam. Pri vyhotovení záznamu postupuje primerane podľa ustanovení § 19 zákona o sťažnostiach, týkajúcich sa zápisnice o prešetrení sťažnosti.
4. V prípade, že predchádzajúca sťažnosť bola vybavená správne, Mesto túto skutočnosť oznámi sťažovateľovi s odôvodnením a poučením, že ďalšie opakované sťažnosti odloží.
5. Ak sa prekontrolovaním vybavenia predchádzajúcej sťažnosti zistí, že nebola vybavená správne, opakovanú sťažnosť prešetrí a vybaví.
6. **Sťažnosť iného sťažovateľa v tej istej veci**, ktorú Mesto už vybavila sa neprešetruje. Výsledok prešetrovania takejto sťažnosti sa oznámi sťažovateľovi.
7. Opakovanú sťažnosť je **Mesto povinné vybaviť v rovnakej lehote ako bežnú sťažnosť** (vid'. článok 7 „Lehoty na vybavenie sťažnosti“).
8. **Ďalšia opakovaná sťažnosť** je sťažnosť toho istého sťažovateľa podaná po opakovanej sťažnosti v tej istej veci, **ak v nej sťažovateľ neuvádza nové skutočnosti**. Správnosť vybavenia opakovanej sťažnosti orgán verejnej správy opätovne neprekontroluje a ďalšiu opakovanú sťažnosť odloží podľa § 6 ods. 1 písm. e), o čom sťažovateľ **neupovedomí**.

Článok 11

Sťažnosť proti vybavovaniu sťažnosti

1. Sťažnosť, v ktorej sťažovateľ **vyjadruje nesúhlas s vybavovaním alebo odložením svojej predchádzajúcej sťažnosti, je novou sťažnosťou proti postupu Mesta pri vybavovaní sťažnosti**. Pri vybavovaní takejto sťažnosti sa postupuje podľa ustanovení § 22 ods. 3 a 4 zákona o sťažnostiach.
2. **Sťažnosť proti postupu Mesta pri vybavovaní sťažnosti nie je opakovanou sťažnosťou**, a to ani vtedy, ak v nej sťažovateľ opakuje skutočnosti z predchádzajúcej sťažnosti.
3. Sťažnosť proti vybavovaniu sťažnosti je Mesto povinná **vybaviť v rovnakej lehote ako bežnú sťažnosť** (vid'. článok 7 „Lehoty na vybavenie sťažnosti“).

4. **Ďalšiu sťažnosť proti vybavovaniu sťažnosti** Mesto odloží podľa § 6 ods. 1 písm. g), o čom sťažovateľa písomne upovedomí. Na jej vybavenie je príslušný primátor alebo ním splnomocnený zástupca, ktorý sťažnosť podľa odseku 1 vybavil, ak to nie je v rozpore s § 12 **zákona o sťažnostiach** (tzn. sťažnosť nesmie byť pridelená na prešetrovanie a vybavenie tomu, proti komu smeruje, ani zamestnancovi v jeho riadiacej pôsobnosti. Z prešetrovania a vybavenia sťažnosti je vylúčený zamestnanec, ak sa zúčastnil na činnosti, ktorá je predmetom sťažnosti, zamestnanec iného orgánu verejnej správy a osoba, ak sa zúčastnila na činnosti, ktorá je predmetom sťažnosti a 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.) Ak sťažnosť podľa odseku 1 vybavil primátor, na vybavenie v oblasti štátnej správy je príslušný ústredný orgán štátnej správy pre kontrolu vybavovania sťažností.

Článok 12

Spoločné a záverečné ustanovenia

1. Kontrolu vybavovania sťažností vykonáva, na základe § 18d ods. 1 zákona č. 369/1990 Zb. o obecnom zriadení, hlavný kontrolór mesta.
2. Osoba príslušná na vybavenie sťažnosti je oprávnená kontrolovať, či sa opatrenia prijaté na odstránenie nedostatkov a príčin ich vzniku plnia.
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. Informácie z dokumentácie súvisiacej s vybavovaním sťažnosti, ktoré sú chránené alebo ku ktorým je prístup obmedzený podľa osobitného predpisu,⁸ sa nesprístupňujú.
5. Na požiadanie ústredného orgánu štátnej správy pre kontrolu vybavovania sťažností⁹ je Mesto povinná predložiť ročnú správu o vybavovaní sťažností v ním stanovenom termíne a štruktúre.
6. Smernica č. 1/2021 o sťažnostiach nadobúda účinnosť dňa 1.10.2021

Vo Filákovke, dňa 6.9.2021

Mgr. Attila Agócs, PhD.
primátor mesta

⁸ § 8 až 12 zákona č. 211/2000 Z.z. o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o slobode informácií) v znení neskorších predpisov.

⁹ Úrad vlády Slovenskej republiky

príloha č.1 „Postúpenie sťažnosti“

Mesto, sídlo Mesta, kontakt

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

(uviesť orgán verejnej správy
príslušný na vybavenie sťažnosti,
alebo jej časti)

Reg. značka

Vybavuje

Dátum

VEC: **Postúpenie sťažnosti**

Dňa bola Mestu doručená sťažnosť
sťažovateľa

.....
....., s označením
.....,
predmet sťažnosti
.....

V zmysle § 9 zákona č.9/2010 Z.z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov
„Orgán verejnej správy je povinný sťažnosť prijať. Prijatú sťažnosť, na ktorej vybavenie nie
je príslušný, postúpi najneskôr do desiatich pracovných dní od doručenia orgánu verejnej
správy príslušnému na jej vybavenie a zároveň o tom upovedomí sťažovateľa.“

Nakoľko sťažnosť bola doručená Mestu (názov Mesta), ktorá nie je
príslušná ju vybaviť, postupujeme Vám, v zákonom stanovenej lehote, predmetnú sťažnosť na
vybavenie ako vecne a miestne príslušnému orgánu. O postúpení sťažnosti zároveň
informujeme sťažovateľa.

S úctou

meno priezvisko
primátor Mesta

Príloha: podľa textu

Na vedomie:

..... (sťažovateľ)

Príloha č.2 „Oznámenie výsledku prešetrovania sťažnosti“

Mesto, sídlo Mesta, kontakt

.....
.....
.....
(sťažovateľ)

Reg. značka

Vybavuje

Dátum

VEC: **Oznámenie výsledku prešetrovania sťažnosti**

Dňa bola Mestu doručená Vaša sťažnosť
s označením
predmet sťažnosti

Prešetrovaním sťažnosti bolo zistené, že Vaša sťažnosť je (v časti
.....)
.....
neopodstatnená/opodstatnená*

Odôvodnenie výsledku prešetrovania sťažnosti:

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

Uviest' konkrétne zistenia, súlad resp. nesúlad s príslušnými právnymi predpismi.

* nehodiace sa škrtnúť

V prípade opodstatnenej sťažnosti uviesť, že boli uložené povinnosti podľa § 19 ods. 1 písm. i)

i) 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. prijať opatrenia na odstránenie zistených nedostatkov a príčin ich vzniku,
2. určiť osobu zodpovednú za zistené nedostatky,
3. predložiť prijaté opatrenia orgánu prešetrojúcemu sťažnosť,
4. predložiť orgánu prešetrojúcemu 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,

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.

S úctou

meno priezvisko
primátor Mesta

Počet vyhotovení:

1x hlavný kontrolór

1x sťažovateľ

1x do spisu

Príloha č.3 „Záznam o podaní sťažnosti“

Mesto, sídlo Mesta, kontakt

Záznam o podaní sťažnosti

SŤAŽOVATEĽ FYZICKÁ OSOBA:

.....
.....

(meno, priezvisko, adresa trvalého alebo prechodného pobytu)

SŤAŽOVATEĽ

PRÁVNICKÁ

OSOBA:

.....
.....

(názov, sídlo, meno, priezvisko osoby oprávnenej za ňu konať)

PREDMET

SŤAŽNOSTI:

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

(proti komu sťažnosť smeruje, na aké nedostatky sťažnosť poukazuje a čoho sa sťažovateľ domáha)

Zapísal/a: (meno, priezvisko, podpis zamestnanca Mesta)

Dňa:

Sťažovateľ potvrdzuje, že tento záznam o podaní sťažnosti si prečítal a zodpovedá jeho ústne podanej sťažnosti. Jedno vyhotovenie záznamu sťažovateľ osobne prevzal. Uvedené potvrdzuje sťažovateľ svojím podpisom.

.....
podpis sťažovateľa

Poznámka:

Ak sťažovateľ odmietne záznam o podaní sťažnosti podpísať, Mesto záznam odloží s poznámkou o odmietnutí podpísania.

Počet vyhotovení:

1x hlavný kontrolór

1x sťažovateľ

1x do spisu

Príloha č.4 „Výzva na poskytnutie spolupráce“

Mesto, sídlo Mesta, kontakt

.....

.....

.....

(sťažovateľ)

Reg. značka

Vybavuje

Dátum

VEC: Výzva na poskytnutie spolupráce

Dňa bola Mestu doručená Vaša sťažnosť s označením
..... ,
predmet sťažnosti

Predmetná sťažnosť nespĺňa náležitosti podľa § 5 ods.3 zákona č.9/2010 Z.z. o sťažnostiach, v zmysle ktorého **sťažnosť musí byť čitateľná a zrozumiteľná, musí z nej byť jednoznačné proti komu smeruje, na aké nedostatky poukazuje a čoho sa sťažovateľ domáha** (ďalej len "predmet sťažnosti"). Z uvedeného dôvodu Vás, v súlade s § 16 citovaného zákona žiadame, aby ste **v lehote do desiat pracovných dní od doručenia tejto písomnej výzvy na poskytnutie spolupráce písomne doplnili Vašu sťažnosť o nasledovné:**

.....
.....

(uveďte konkrétne nedostatky v predmete žiadosti, ktoré je potrebné jej doplnením odstrániť).

Zároveň Vás poučujeme, že v prípade, ak z Vašej strany nebude poskytnutá spolupráca v stanovenej lehote, Vaša sťažnosť bude v zmysle ustanovenia § 6 ods. 1 písm. i) zákona o sťažnostiach odložená.

S úctou

meno priezvisko
primátor Mesta

Počet vyhotovení:

1x hlavný kontrolór

1x sťažovateľ

1x do spisu

Príloha č.5 „Určenie novej lehoty na poskytnutie spolupráce“

Mesto, sídlo Mesta, kontakt

.....

.....

.....

(sťažovateľ)

Reg. značka

Vybavuje

Dátum

VEC: **Určenie novej lehoty na spoluprácu**

Dňa bola Mestu doručená Vaša sťažnosť s označením

....., predmet sťažnosti

Predmetná sťažnosť nespĺňala náležitosti podľa § 5 ods.3 zákona č.9/2010 Z.z. o sťažnostiach, v zmysle ktorého **sťažnosť musí byť čitateľná a zrozumiteľná, musí z nej byť jednoznačné proti komu smeruje, na aké nedostatky poukazuje a čoho sa sťažovateľ domáha** (ďalej len "predmet sťažnosti"). Z uvedeného dôvodu Vás, v súlade s § 16 citovaného zákona Mesto požiadala, aby ste **v lehote do desiat pracovných dní od doručenia písomnej výzvy poskytlí spoluprácu a písomne doplnili Vašu sťažnosť** o

.....
(uvedenie konkrétnych nedostatkov v predmete žiadosti, ktoré bolo potrebné jej doplnením odstrániť).

Listom zo dňa ste oznámili Mestu vážne dôvody, pre ktoré nie je možné v stanovenej lehote poskytnúť požadované informácie a požiadali ste o predĺženie stanovenej lehoty v zmysle § 16 ods. 3 zákona o sťažnostiach. Vašej žiadosti vyhovujeme a predlžujeme lehotu na doplnenie sťažnosti do

V prípade, ak z Vašej strany nebude poskytnutá spolupráca v novo stanovenej lehote, Vaša sťažnosť bude v zmysle ustanovenia § 6 ods. 1 písm. i) zákona o sťažnostiach odložená.

S úctou

meno priezvisko
primátor Mesta

Počet vyhotovení:

1x hlavný kontrolór

1x sťažovateľ

1x do spisu

Príloha č.6 „Upovedomenie o odložení sťažnosti“

Mesto, sídlo Mesta, kontakt

.....
.....
.....
(sťažovateľ)

Reg. značka

Vybavuje

Dátum

VEC: **Upovedomenie o odložení sťažnosti**

Dňa bola Mestu doručená Vaša sťažnosť
s označením

..... ,
predmet sťažnosti

Predmetná sťažnosť nespĺňala náležitosti podľa § 5 ods.3 zákona č.9/2010 Z.z.
o sťažnostiach, v zmysle ktorého **sťažnosť musí byť čitateľná a zrozumiteľná, musí z nej byť
jednoznačné proti komu smeruje, na aké nedostatky poukazuje a čoho sa sťažovateľ domáha**
(ďalej len "predmet sťažnosti").

Mesto Vás požiadala, aby ste **v lehote do desiat pracovných dní od doručenia
písomnej výzvy poskytlí spoluprácu a písomne doplnili Vašu sťažnosť** o:

.....
.....
(uvedenie konkrétnych nedostatkov v predmete žiadosti, ktoré bolo potrebné jej doplnením odstrániť).
Zároveň Vás Mesto poučila, že v prípade neposkytnutia spolupráce v stanovenej lehote bude sťažnosť
odložená.

Z dôvodu, že v stanovenej lehote ste Vašu sťažnosť nedoplnili, bola v zmysle ustanovenia § 6
ods. 1 písm. i) zákona o sťažnostiach odložená.

S úctou

meno priezvisko
primátor Mesta

Počet vyhotovení:

1x hlavný kontrolór

1x sťažovateľ

1x do spisu

Príloha č.7 „Záznam o odložení sťažnosti“

Mesto, sídlo Mesta, kontakt

Záznam o odložení sťažnosti

.....
(označenie sťažnosti)

Mesto podľa § 6 ods. 1 písm. a) – h)* zákona NR SR č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov

* Uviesť príslušné ustanovenie § 6 ods.1 písm. a) – h):

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,

f) ide o sťažnosť proti vybaveniu sťažnosti podľa § 22 ods. 3 – netýka sa obcí,

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.

o d k l a d á

sťažnosť

sťažovateľa

vo veci

z dôvodu, že predmetná sťažnosť:

.....
(doplniť príslušné ustanovenie § 6 ods. 1 písm. a) – h) zákona NR SR č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach)

Zapísal/a:

Dňa:

Počet vyhotovení:

1x hlavný kontrolór

1x sťažovateľ

1x do spisu

Príloha č.8 „ Z á p i s n i c a o p r e š e t r e n í s ť a ž n o s t í “

MESTO (orgán verejnej správy príslušný na vybavenie sťažnosti) Číslo: V, dňa

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

S Ť A Ž O V A T E Ľ : (označenie sťažovateľa)

P R E D M E T S Ť A Ž N O S T I :

.....
.....

Podanie označené ako sťažnosť bolo v zmysle obsahu rozdelené na nasledujúce časti (ak sa sťažnosť/podanie skladá z viacerých samostatných častí):

1.
2.

ORGÁN VEREJNEJ SPRÁVY V KTOROM SA S Ť A Ž N O S Ť P R E Š E T R O V A L A :

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

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

Mesto upravila vybavovanie sťažností interným predpisom:
(názov a číslo interného predpisu), v zmysle ktorého:

„Na vybavenie sťažností smerujúcich proti radovým zamestnancom Mesta je príslušný prednosta Mestoného úradu. “ (uvedený je príklad; reálne je potrebné uviesť tak aby bolo zrejmé proti komu sťažnosť smeruje a kto je príslušný na jej vybavenie).

O B D O B I E P R E Š E T R O V A N I A S Ť A Ž N O S T I :

Sťažnosť bola doručená na podateľňu Mestského úradu dňa
V zmysle § 14 zákona o sťažnostiach, lehota na vybavenie sťažnosti začína plynúť prvým pracovným dňom nasledujúcim po dni jej doručenia orgánu verejnej správy príslušnému na jej vybavenie. Príslušný orgán verejnej správy je povinný sťažnosť vybaviť do 60 pracovných dní.
Sťažnosť bola prešetrovaná v období od - do:

D O K A Z O V A N I E :

Osoba, voči ktorej sťažnosť smerovala, napr. Ing. J.K. k veci uviedla:

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

Z písomnej dokumentácie bolo zistené:

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

PREUKÁZANÉ ZISTENIA:

Bolo zistené, že

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

Sťažnosť (v časti) vyhodnocujeme **ako**

opodstatnenú / neopodstatnenú*

v zmysle porušenia povinnosti vyplývajúcej zo zákona, nakoľko zamestnanec
..... (meno, priezvisko) postupoval síce v zmysle zákona č. Z.z.,
ale

.....
.....

(uviesť konkrétne pochybenie).

ZÁVER:

Sťažnosť bola vyhodnotená tak ako je uvedené vyššie. (Pričom po zvážení všetkých skutočností z tejto udalosti je potrebné poukázať aj na nasledovné)

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

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

DÁTUM VYHOTOVENIA ZÁPISNICE:

MENÁ, PRIEZVISKÁ A PODPISY ZAMESTNATNCOV, KTORÍ SŤAŽNOSŤ PREŠETRILI:

* nehodiace sa škrtnúť

.....
.....

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

.....

Osoba zodpovedná za zistené nedostatky:

Uplatnenie právnej zodpovednosti:

Disciplinárne opatrenie voči bude vedené

(napr. v rovine pracovno-právnej)

Prijaté opatrenia boli/budú splnené:

.....

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

Počet vyhotovení:

1x hlavný kontrolór

1x do spisu

Príloha č.9 „Centrálna evidencia sťažností“

Centrálna evidencia sťažností Mesta Filľakovo

1	2	3	4	5	6
číslo doručenej sťažnosti	dátum doručenia a dátum zapísania sťažnosti	Pri fyzickej osobe: meno, priezvisko a adresa pobytu sťažovateľa Pri právnickej osobe: názov a sídlo, meno a priezvisko osoby oprávnenej za ňu konať	predmet sťažnosti	dátum pridelenia sťažnosti na vybavenie, pridelená komu	výsledok prešetrenia sťažnosti

Smernica o vybavovaní sťažností

7	8	9	10	11	12
prijaté opatrenia a termíny ich splnenia	dátum vybavenia sťažnosti	výsledok prekontrolovania predchádzajúcej sťažnosti alebo prešetrenia opakovanej sťažnosti	dátum postúpenia sťažnosti orgánu príslušnému na jej vybavenie a jeho názov	dôvody, pre ktoré Mesto sťažnosť odložila	poznámka