

ZÁSADY PRE VYBAVOVANIE SŤAŽNOSTÍ

Čl. 1

Úvodné ustanovenie

1. Tieto zásady pre vybavovanie sťažností (ďalej len „zásady“) vydané podľa § 11 ods. 1 druhej vety zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov sú záväzné pre zamestnancov mesta Hlohovec, a to pri: podávaní, vybavovaní a kontrole vybavovania sťažností fyzických osôb alebo právnických osôb.
2. *Vybavovaním sťažnosti* sa rozumie prijímanie, evidencia, prešetrovanie a vybavenie sťažnosti.
3. *Vybavením sťažnosti* sa rozumie vrátenie, odloženie sťažnosti, oznámenie výsledku prešetrenia sťažnosti alebo oznámenie výsledku prekontrolovania správnosti vybavenia predchádzajúcej sťažnosti.

Čl. 2

Sťažnosť

1. *Sťažnosťou* je také podanie fyzickej osoby alebo právnickej osoby, ktoré spĺňa podmienky určené platnou právnou úpravou - zákonom č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov (ďalej ako „zákon“). Každé podanie fyzickej osoby alebo právnickej osoby sa pritom posudzuje vždy podľa jeho obsahu bez ohľadu na jeho označenie (§ 3 ods. 2 cit. zákona).
2. Podania, ktoré nie sú sťažnosťou sa vybavujú osobitným postupom v súlade s platnou právnou úpravou.
3. Formálne a obsahové náležitosti sťažnosti sú stanovené v ust. § 5 ods. 1 až 5 zákona.

Čl. 3

Podávanie sťažností

1. Sťažnosť sa podáva na Mestský úrad Hlohovec, M. R. Štefánika č. 1, 920 01 Hlohovec, a to písomne na uvedenú adresu, osobne na prízemí v Klientskom centre v podateľni Mestského úradu alebo elektronicky na adresu podatelna@hlohovec.sk alebo msu@hlohovec.sk.
2. Sťažnosť musí byť písomná.
3. Sťažnosť možno podať v listinnej alebo elektronickej podobe.
4. Ak sa sťažovateľ dostaví na Mestský úrad osobne podať sťažnosť, ktorú nemá vyhotovenú písomne, mesto postupuje podľa § 5 ods. 7 zákona tak, že zamestnanec

pracujúci v Klientskom centre sťažovateľa prijme a umožní mu, aby si sťažnosť v listinnej podobe vyhotovil. Ak sa na Mestský úrad dostaví osoba, ktorej zdravotný stav bráni, aby si sťažnosť v listinnej podobe vyhotovila sama, za túto osobu ju vyhotoví zamestnanec pracujúci v Klientskom centre.

5. Sťažnosť podaná v elektronickej podobe:
 - a) musí byť sťažovateľom autorizovaná podľa § 23 ods. 1 zák. č 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o e-Governmente) v znení neskorších predpisov, alebo
 - b) odoslaná prostredníctvom prístupového miesta, ktoré vyžaduje úspešnú autentifikáciu sťažovateľa.
6. V prípade, že sťažnosť v elektronickej podobe nie je podaná v súlade s bodom 5 tohto článku, sťažovateľ ju musí potvrdiť do piatich pracovných dní od jej podania, a to:
 - a) vlastnoručným podpisom, alebo
 - b) jej autorizáciou podľa § 23 ods. 1 zák. č 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o e-Governmente) v znení neskorších predpisov, alebo
 - c) jej odoslaním prostredníctvom prístupového miesta, ktoré vyžaduje úspešnú autentifikáciu sťažovateľa.
7. V prípade nepotvrdenia sťažnosti podľa bodu 6 tohto článku sa sťažnosť odloží. O odložení sťažnosti a dôvodoch jej odloženia mesto písomne upovedomí sťažovateľa do 15 pracovných dní od odloženia. Mesto odloží sťažnosť podanú v elektronickej podobe, ak potvrdenie sťažnosti obsahuje iné údaje ako sťažnosť podaná v elektronickej podobe.
8. Lehota na vybavenie sťažnosti začína plynúť prvým pracovným dňom nasledujúcim po dni doručenia potvrdenia sťažnosti.
9. Ak podávateľ sťažnosti požiadava o utajenie svojej totožnosti mesto postupuje podľa ust. § 8 zákona o sťažnostiach v znení neskorších predpisov.

Čl. 4

Prijímanie a evidencia sťažností

1. Mesto prijíma sťažnosti v Klientskom centre na prízemí, a to v podateľni Mestského úradu každý deň počas úradných hodín:

Pondelok:	od 7:30 hod. do 15:00 hod.
Utorok:	od 7:30 hod. do 15:00 hod.
Streda:	od 7:30 hod. do 17:00 hod.
Štvrtok:	od 7:30 hod. do 15:00 hod.
Piatok:	od 7:30 hod. do 14:00 hod.
2. Každá prijatá sťažnosť musí byť zaevidovaná v podacom denníku došlej pošty a následne aj v „Centrálnej evidencii sťažností“ vedenej v súlade so zákonom.
3. Za vedenie centrálnej evidencie sťažností zodpovedá referent pre organizačné

zabezpečenie Odboru organizačného a informatiky, ktorý ju vedie podľa § 10 zákona. Zamestnanec, ktorý vo veci sťažnosti koná, bezodkladne po vybavení sťažnosti oznámi referentovi údaje potrebné na evidenciu sťažnosti.

4. Každá sťažnosť sa zakladá do spisového obalu. Spisový obal zakladá zamestnanec, ktorý vo veci koná. Bližšie podrobnosti evidencie spisov obsahuje Registratúrny poriadok mesta Hlohovec, ktorý sa primerane použije aj na spisovú agendu sťažností v podmienkach mesta Hlohovec.
5. Každá prijatá sťažnosť sa posúdi a posudzuje podľa jej obsahu.
6. Podľa obsahu sa každá sťažnosť vybaví:
 - a) vrátením sťažnosti (§ 8 zákona),
 - b) odložením sťažnosti (§ 6 zákona),
 - c) oznámením výsledku prešetrenia sťažnosti (§ 20 zákona) alebo
 - d) oznámením výsledku prekontrolovania správnosti vybavenia predchádzajúcej sťažnosti (§ 21 zákona).
7. Opakovaná sťažnosť a ďalšia opakovaná sťažnosť sa vybaví podľa § 21 zákona.

Čl. 5

Prešetrovanie a vybavovanie sťažností

1. Sťažnosti týkajúce sa činnosti zamestnancov mesta prešetruje a vybavuje vedúci zamestnanec do pôsobnosti ktorého patrí činnosť, o ktorej sa sťažovateľ domnieva, že ňou boli porušené jeho práva alebo právom chránené záujmy.
2. Sťažnosti proti vedúcemu zamestnancovi prešetruje a vybavuje prednosta Mestského úradu.
3. Sťažnosti proti prednostovi Mestského úradu vybavuje primátor mesta.
4. Sťažnosti proti primátorovi mesta, pokiaľ ide o prenesený výkon štátnej správy prešetruje a vybavuje najbližší orgán štátnej správy (spravidla odvolací orgán) s kontrolnou právomocou a ak takýto orgán nie je, tak sťažnosti prešetruje a vybavuje ústredný orgán štátnej správy pre kontrolu vybavovania sťažností - Úrad vlády Slovenskej republiky.
5. Sťažnosti proti primátorovi mesta, pokiaľ ide o výkon samosprávy prešetruje a vybavuje komisia Mestského zastupiteľstva.
6. Sťažnosti proti príslušníkovi Mestskej polície prešetruje a vybavuje náčelník Mestskej polície.
7. Sťažnosti proti náčelníkovi Mestskej polície prešetruje a vybavuje primátor mesta.
8. Sťažnosti týkajúce sa činnosti riaditeľa školy alebo školského zariadenia s právnou subjektivitou vybavuje vedúci odboru Mestského úradu, do pôsobnosti ktorého patrí činnosť, o ktorej sa sťažovateľ domnieva, že ňou boli porušené jeho práva alebo právom chránené záujmy. V prípade potreby požiada o pomoc pri prešetrovaní sťažností príslušnú Štátnu školskú inšpekciu alebo Okresný úrad v sídle kraja.

9. Sťažnosti týkajúce sa činnosti riaditeľa rozpočtovej alebo príspevkovej organizácie zriadenej mestom – mimo odseku 8 tohto článku - vybavuje vedúci odboru Mestského úradu, do pôsobnosti ktorého patrí činnosť, o ktorej sa sťažovateľ domnieva, že ňou boli porušené jeho práva alebo právom chránené záujmy.
10. Sťažnosti týkajúce sa činnosti hlavného kontrolóra mesta prešetruje a vybavuje primátor mesta.
11. Na vybavenie opakovanej sťažnosti je príslušný orgán a zamestnanec, ktorý vybavil predchádzajúcu sťažnosť.
12. Sťažnosť nesmie byť pridelená na prešetrovanie a vybavenie tomu, proti komu smeruje, ani zamestnancovi v jeho riadiacej pôsobnosti.
13. Ten, kto je sťažnosť povinný vybavovať podľa týchto zásad, je povinný bezodkladne oznámiť skutočnosť, na základe ktorých je podľa § 12 ods. 2 zákona vylúčený z prešetrovania a vybavovania sťažností primátorovi mesta. Primátor mesta v súlade s týmito zásadami rozhodne, komu bude sťažnosť pridelená na vybavenie.

Čl. 6

Sťažnosť proti vybavovaniu sťažnosti

1. Sťažnosť proti vybavovaniu sťažnosti vybavuje primátor mesta.
2. Sťažnosť proti vybavovaniu sťažnosti primátorom mesta je v súlade s § 22 ods. 3 zákona príslušný vybaviť, pokiaľ ide o prenesený výkon štátnej správy najbližší nadriadený orgán alebo ústredný orgán štátnej správy pre kontrolu vybavovania sťažností.
3. Sťažnosť proti vybavovaniu sťažnosti primátorom mesta je v súlade s § 22 ods. 3 zákona príslušná vybaviť pokiaľ ide o samosprávu komisia Mestského zastupiteľstva.
4. Ďalšiu sťažnosť proti vybavovaniu sťažnosti, mesto odloží. O tejto skutočnosti bude sťažovateľ písomne upovedomený.
5. Ďalšiu sťažnosť proti vybavovaniu sťažnosti vybavuje primátor mesta.
6. Ďalšiu sťažnosť proti vybavovaniu sťažnosti primátorom mesta je v súlade s § 22 ods. 5 zákona príslušný vybaviť, pokiaľ ide o prenesený výkon štátnej správy najbližší nadriadený orgán alebo ústredný orgán štátnej správy pre kontrolu vybavovania sťažností.
7. Ďalšiu sťažnosť proti vybavovaniu sťažnosti primátorom mesta je v súlade s § 22 ods. 5 zákona príslušná vybaviť pokiaľ ide o samosprávu komisia Mestského zastupiteľstva.

Čl. 7 Lehoty

1. Mesto sťažnosť vybavuje ihneď po tom, čo má kompletne zosumarizované podklady a vykonal potrebné dokazovanie, najneskôr však v lehote do 60 pracovných dní. Z dôvodu náročnosti na prešetrenie sťažnosti je možné lehotu 60 pracovných dní predĺžiť o 30 pracovných dní.
2. O predĺžení lehoty rozhoduje písomne primátor mesta po posúdení dôvodov uvedených v písomnej žiadosti vybavujúceho zamestnanca, pričom žiadosť i písomný súhlas sa zakladajú do spisu.
3. Primátor mesta bezodkladne písomne oznámi - doporučenou zásielkou - sťažovateľovi predĺženie lehoty s uvedením dôvodu predĺženia lehoty.

Čl. 8 Spoločné ustanovenia

1. Pokiaľ tieto zásady neupravujú bližší postup pri prešetrovaní a vybavovaní sťažnosti, použije sa zákon.
2. Podanie sťažnosti sa nesmie stať podnetom ani dôvodom na vyvodzovanie dôsledkov, ktoré by sťažovateľovi spôsobili akúkoľvek ujmu.
3. Kontrolu vybavovania sťažností vykonávajú na to určené orgány verejnej správy (§ 23 zákona), najmä hlavný kontrolór mesta.

Čl. 9 Záverečné ustanovenia

1. Zmeny a doplnky týchto zásad schvaľuje primátor mesta Hlohovec.
2. Podľa týchto zásad sú povinné postupovať všetky osoby odo dňa ich účinnosti.
3. Tieto zásady nadobúdajú účinnosť dňom 01.12.2017.
4. Dňom účinnosti týchto zásad sa zrušuje *Vnútorový predpis Vybavovanie sťažností* zo dňa 19.07.2010, ktorý bol účinný odo dňa 01.08.2010.

Hlohovec, 01.12.2017

Ing. Miroslav Kollár
primátor

Príloha č. 1: Postúpenie sťažnosti

orgán verejnej správy

Váš list číslo/zo dňa Naše číslo Vybavuje/linka Hlohovec

VEC

Sťažnosť – postúpenie

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

(opísať predmet sťažnosti)

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

S pozdravom

1 príloha

Na vedomie
(sťažovateľ)

podpis a pečiatka

Príloha č. 2: Výzva sťažovateľovi

sťažovateľ

Váš list číslo/zo dňa Naše číslo Vybavuje/linka Hlohovec

VEC
Sťažnosť – výzva na spoluprácu

Mestu Hlohovec bola dňa doručená Vaša
sťažnosť vo veci

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

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

podpis a pečiatka

Sťažnosť č.....

Mesto Hlohovec
dňa.....

**ZÁZNAM
o odložení sťažnosti**

Mesto Hlohovec....., (príslušnosť podľa vnútorného predpisu – mestský úrad, odbor) podľa § 6 ods. 1 písm. a) – j)*/ zákona NR SR č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov

odkladá

sťažnosť
proti.....
sťažovateľa.....
vo veci.....

z dôvodu, že predmetná sťažnosť.....

Uviest' text príslušného ustanovenia:

- 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.*

Zapísal:

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

**/uviesť príslušné písmeno*

Príloha č. 4: Odloženie sťažnosti – upovedomenie

sťažovateľ

Váš list číslo/zo dňa **Naše číslo** **Vybavuje/linka** **Hlohovec**

VEC
Odloženie sťažnosti – upovedomenie

Mestu Hlohovec bola dňa doručená Vaša sťažnosť vo veci

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

Uviest' text príslušného ustanovenia:

- 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.*

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

podpis a pečiatka

orgán verejnej správy

Váš list číslo/zo dňa Naše číslo Vybavuje/linka Hlohovec

VEC

Sťažnosť – žiadosť o súčinnosť

Mestu Hlohovec bola dňa doručená sťažnosť (*uviest' sťažovateľa*), v ktorej sťažovateľ

.....

K prešetreniu a vybaveniu sťažnosti sú potrebné
..... S poukazom na uvedené a v súlade s § 17 ods. 2 a 3 zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov Vás žiadame o poskytnutie súčinnosti do 10 pracovných dní od doručenia tejto žiadosti, a to v tomto rozsahu:

.....
Vymenovať konkrétne, čo požadujeme:

- doklady,
- iné písomnosti,
- vyjadrenia, informácie,
- údaje potrebné na vybavovanie sťažnosti,
- ako aj ďalšiu nevyhnutnú súčinnosť, ak osobitný predpis neustanovuje inak/*.

/* Napríklad zákon č. 215/2004 Z. z. o ochrane utajovaných skutočností a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, § 89 zákona č. 483/2001 Z. z. o bankách a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.

.....

Ďakujeme za spoluprácu.

podpis a pečiatka

Z á p i s n i c a **o prešetrení sťažnosti**

Predmet sťažnosti:

Orgán VS (v ktorom sa sťažnosť prešetrovala) :

Obdobie prešetrovania sťažnosti:

Preukázané zistenia:

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

Dátum vyhotovenia zápisnice :

Mená, priezviská a podpisy zamestnancov, ktorí sťažnosť prešetrili :

.....

Meno, priezvisko a podpis vedúceho orgánu verejnej správy, v ktorom sa sťažnosť prešetrovala, alebo ním splnomocneného zástupcu :

.....

Povinnosť vedúceho orgánu verejnej správy, v ktorom sa sťažnosť prešetrovala, alebo ním splnomocneného zástupcu, v prípade zistenia nedostatkov v lehote určenej orgánom verejnej správy, ktorý sťažnosť prešetroval :

1. určiť osobu zodpovednú za zistené nedostatky,
2. prijať opatrenia na odstránenie zistených nedostatkov a príčin ich vzniku,
3. predložiť prijaté opatrenia orgánu prešetrujúcemu sťažnosť,
4. predložiť orgánu prešetrujúcemu sťažnosť správu o splnení opatrení a uplatnení právnej zodpovednosti,

Potvrdzujeme odovzdanie dokladov:

Potvrdzujeme prevzatie dokladov:

Sťažovateľ bol oboznámený s opatreniami

Prílohy:

Príloha č. 7: Oznámenie výsledku prešetrenia sťažnosti

sťažovateľ

Váš list číslo/zo dňa

Naše číslo

Vybavuje/linka

Hlohovec

VEC

Oznámenie výsledku prešetrenia sťažnosti

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

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

Odôvodnenie výsledku prešetrenia sťažnosti:

.....
.....

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

podpis a pečiatka

*/vybrať

Príloha č. 8: Údaje potrebné na evidenciu sťažností

Por. číslo	
Číslo spisu	
Dátum doručenia sťažnosti, opakovanej sťažnosti alebo ďalšej opakovanej sťažnosti	
Dátum zapísania sťažnosti, opakovanej sťažnosti alebo ďalšej opakovanej sťažnosti	
Identifikácia sťažovateľa:	
_v prípade fyzickej osoby uviesť meno, priezvisko, adresu trvalého pobytu	
_v prípade právnickej osoby uviesť názov a sídlo, meno a priezvisko osoby oprávnenej za ňu konať	
Predmet sťažnosti	
Dátum pridelenia sťažnosti na vybavenie	
Pridelená osoba na vybavenie sťažnosti	
Výsledok prešetrenia sťažnosti	
Prijaté opatrenia a termíny ich splnenia	
Dátum vybavenia sťažnosti, opakovanej sťažnosti alebo odloženia ďalšej opakovanej sťažnosti,	
Výsledok prekontrolovania predchádzajúcej sťažnosti alebo prešetrenia opakovanej sťažnosti	
Dátum postúpenia sťažnosti orgánu príslušnému na jej vybavenie	
Dôvody odloženia sťažnosti	
Poznámka	
Dátum odovzdania a podpis spracovateľa	