

# Príloha č.1

Mestské zastupiteľstvo v Rajeckých Tepliciach v súlade s § 15 ods. 1 zákona č. 369/1990 Zb. o obecnom zriadení v znení neskorších predpisov a na základe § 11 ods. 1 a § 26 ods. 3 zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach

v y d á v a   t i e t o

## Zásady postupu pri vybavovaní sťažností v podmienkach

### Mesta Rajecké Teplice

#### Článok 1

##### Úvodné ustanovenia

Tieto zásady upravujú postup pri podávaní, prijímaní, evidovaní, prešetrovaní, vybavovaní sťažností, príslušnosť pri prešetrovaní, písomnom oznamovaní výsledku prešetrenia sťažnosti a pri kontrole vybavovania sťažností v Meste Rajecké Teplice (ďalej len „mesto“) ako orgánu verejnej správy (ďalej len „VS“). Sú záväzné pre mestské zastupiteľstvo, primátora, orgány mestského zastupiteľstva a zamestnancov mesta.

#### Článok 2

##### Základné pojmy

(1) **Sťažovateľ** je fyzická alebo právnická osoba, ktorá podala sťažnosť.

(2) **Sťažnosť** je podanie fyzickej osoby 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 (ďalej len "činnosť") orgánov alebo zamestnancov mesta,

b) poukazuje na konkrétne nedostatky, najmä na porušenie právnych predpisov, ktorých odstránenie je v pôsobnosti orgánov alebo zamestnancov mesta.

Obsahové náležitosti sťažnosti sú stanovené v § 5 ods. 2 a ods. 3 zákona o sťažnostiach.

(3) **Sťažnosťou podľa zákona o sťažnostiach nie je podanie, ktoré**

a) má charakter dopytu, vyjadrenia, názoru, žiadosti, podnetu alebo návrhu a nie je v ňom jednoznačne vyjadrené, ochrany akého svojho práva alebo právom chráneného záujmu sa osoba domáha,

b) poukazuje na konkrétne nedostatky v činnosti mesta, ktorých odstránenie alebo vybavenie je upravené iným právnym predpisom (napr. Občiansky súdny poriadok, Trestný poriadok, zákon č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a pod.),

c) je sťažnosťou podľa osobitného predpisu (napr. zákon č. 511/1992 Zb. o správe daní a poplatkov, zákon č. 233/1995 Z. z. o súdnych exekútoroch a exekučnej činnosti a pod.), alebo

d) smeruje proti rozhodnutiu mesta alebo iného orgánu verejnej správy, ktoré bolo vydané v konaní podľa iného právneho predpisu (napr. zákon č. 71/1967 Zb. o správnom konaní, zákon č. 511/1992 Zb. o správe daní).

Sťažnosťou podľa tohto zákona nie je ani podanie

a) orgánu verejnej správy, v ktorom upozorňuje na nedostatky v činnosti iného orgánu verejnej správy,

b) osoby poverenej súdom na výkon verejnej moci (exekútorov, notárov).

(4) **Prešetrovaním sťažnosti** sa zisťuje skutočný stav veci a jeho súlad alebo rozpor so všeobecne záväznými právnymi predpismi a s vnútornými predpismi, ako aj príčiny vzniku zistených nedostatkov a ich následky.

(5) **Odloženie sťažnosti** sa vykoná v prípadoch uvedených v § 5 ods. 6 a 7 a v § 6 zákona o sťažnostiach.

(6) **Vybavenie sťažnosti** je odoslanie písomného oznámenia výsledku jej prešetrovania sťažovateľovi s uvedením, či je sťažnosť opodstatnená alebo neopodstatnená.

(7) **Opakovaná sťažnosť a ďalšia opakovaná sťažnosť** je sťažnosť toho istého sťažovateľa, v tej istej veci, ak v nej neuvádza nové skutočnosti.

(8) **Sťažnosť proti vybavovaniu sťažnosti a sťažnosť proti odloženiu sťažnosti** je novou sťažnosťou proti postupu mesta pri vybavovaní alebo pri doložení sťažnosti.

### Článok 3

#### Prijímanie a centrálna evidencia sťažností

(1) Sťažnosť možno podať písomne, ústne do záznamu, telefaxom alebo elektronickou poštou.

(2) Sťažnosť, ktorá bola podaná mestu telefaxom alebo elektronickou poštou sa považuje za písomnú iba vtedy, ak ju sťažovateľ do 5 pracovných dní od jej podania písomne potvrdí svojím podpisom, inak sa sťažnosť odloží. Sťažnosť podaná mestu elektronickou poštou so zaručeným elektronickým podpisom sa považuje za sťažnosť podanú písomne.

(3) Prijímanie písomných sťažností v meste zabezpečuje *podateľňa mestského úradu*.

(4) Prijímanie ústnych sťažností podľa zákona o sťažnostiach zabezpečuje *podateľňa MsÚ*. Pri podaní ústnej sťažnosti sa vyhotoví záznam (príloha č. 1 týchto zásad). Postup je uvedený v zákone o sťažnostiach - § 5 ods. 4 - 6.

(5) Všetky doručené sťažnosti sa evidujú oddelene od evidencie ostatných písomností v **centrálnej evidencii sťažností mesta**, ktorú vedie *podateľňa*, pričom musí obsahovať najmä údaje podľa § 10 zákona o sťažnostiach.

(6) Ak zistí zamestnanec mesta, ktorému bola doručená zásielka na meno, že písomnosť má charakter sťažnosti, je povinný dať ju zaevidovať do centrálnej evidencie sťažností.

## Článok 4 Príslušnosť na prešetrovanie a vybavovanie sťažností

### (1) Sťažnosti pri prenesenom výkone štátnej správy:

a) proti primátorovi mesta prešetruje a vybavuje najbližší orgán štátnej správy s kontrolnou právomocou (spravidla odvolací orgán). Ak takýto orgán nie je, tak sťažnosti prešetruje a vybavuje ústredný orgán štátnej správy pre kontrolu vybavovania sťažností - Úrad vlády SR.

b) proti vedúcim zamestnancom a zamestnancom obdobne ako pri samosprávnej činnosti.

### (2) Sťažnosti proti samosprávnej činnosti orgánov mesta a zamestnancov mesta prešetruje a vybavuje:

a) *Komisia mestského zastupiteľstva na vybavovanie sťažností*

- *proti činnosti primátora mesta*
- *proti činnosti hlavného kontrolóra*
- *proti činnosti jednotlivých poslancov*

b) *Primátor mesta*

- *proti prednostovi úradu*
- *proti náčelníkovi mestskej polície*
- *proti činnosti riaditeľa rozpočtovej alebo príspevkovej organizácie zriadenej mestom*
- *proti odloženiu sťažnosti*
- *proti vybaveniu sťažnosti*

c) *Prednosta úradu*

- *proti vedúcim zamestnancom a zamestnancom mesta (okrem hlavného kontrolóra)*

d) *Vedúci zamestnanci (vrátane riaditeľa školy, ktorá nemá právnu subjektivitu)*

*proti zamestnancom v priamej podriadenosti, do pôsobnosti ktorého patrí činnosť, o ktorej sa sťažovateľ domnieva, že ňou boli porušené jeho práva alebo právom chránené záujmy*

e) *Náčelník mestskej polície*

*proti príslušníkovi mestskej polície*

### (3) Na vybavenie opakovanej sťažnosti je príslušný orgán a zamestnanec, ktorý vybavil predchádzajúcu sťažnosť.

## Článok 5 Komisia na vybavovanie sťažností

(1) Mestské zastupiteľstvo zriaďuje komisiu na vybavovanie sťažností. Komisia má 3 členov a 1 náhradníka iba z radov poslancov. Komisiu navonok zastupuje predseda komisie, ktorého si zvolí komisia zo svojich radov.

(2) Ak je podaná sťažnosť proti niektorému z členov komisie, nastupuje na jeho miesto náhradník.

(3) Komisia sa schádza tak, aby boli dodržané zákonné lehoty pre vybavovanie sťažností. Komisiu zvoláva predseda komisie.

(4). Organizačné a administratívne veci zabezpečuje mestský úrad.

## **Článok 6**

### **Základné pravidlá pri vybavovaní sťažností**

(1) Pri prešetrovaní sťažnosti sa vychádza z jej predmetu, bez ohľadu na sťažovateľa a toho, proti komu sťažnosť smeruje, ako aj na to, ako ju sťažovateľ označil.

(2) Ak je podľa obsahu iba časť podania sťažnosťou, prešetrí sa iba v tomto rozsahu. Ak sa sťažnosť skladá z viacerých samostatných bodov, prešetruje sa každý z nich.

(3) Každé prijaté podanie sa posúdi podľa obsahu a v súlade s príslušnými ustanoveniami zákona o sťažnostiach sa podanie:

- vráti (§ 4 ods. 3 zákona a § 8 ods. 3 zákona o sťažnostiach),
- postúpi (§ 3 ods. 3 písm. b, § 4 ods. 4 a 5 zákona o sťažnostiach),
- odloží (§ 5 ods. 6 a 7 a § 6 zákona o sťažnostiach),
- vybaví (§ 18 až § 22 zákona o sťažnostiach).

(4) Podanie sťažnosti sa nesmie stať podnetom ani dôvodom na vyvodzovanie dôsledkov, ktoré by sťažovateľovi spôsobili akúkoľvek ujmu.

(5) Informácie, ktoré obsahuje dokumentácia súvisiaca s vybavovaním sťažnosti, sa nesprístupňujú (§ 8 až 12 zákona č. 211//2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám).

(6) Každý zúčastnený na vybavení sťažnosti, komu je sťažovateľova totožnosť známa, je povinný o nej zachovať mlčanlivosť, ak o to požiadal sťažovateľ. V takomto prípade sa pri prešetrovaní sťažnosti postupuje len na základe jej odpisu, v ktorom sa neuvádza nič z toho, čo by umožňovalo identifikáciu sťažovateľa.

(7) Sťažnosť nesmie byť pridelená na prešetrovanie a vybavenie tomu, proti komu smeruje, ani zamestnancovi v jeho riadiacej pôsobnosti.

(8) Z prešetrovania a vybavenia sťažnosti je vylúčený

- a) zamestnanec mesta, ak sa zúčastnil na činnosti, ktorá je predmetom sťažnosti,
- b) zamestnanec iného orgánu verejnej správy a osoba, ak sa zúčastnila na činnosti, ktorá je predmetom sťažnosti,
- c) ten, o koho nepredpojatosti možno mať pochybnosti vzhľadom na jeho vzťah k sťažovateľovi, jeho zástupcovi, k zamestnancovi mesta, proti ktorému sťažnosť smeruje, alebo k predmetu sťažnosti.

(9) Osoba príslušná na vybavenie sťažnosti, ak zistí podľa obsahu, že predmetné podanie sa netýka činnosti mesta, postúpi ho príslušnému orgánu VS (príloha č. 2 týchto zásad).

(10) 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.

(11) Osoba príslušná na vybavenie sťažnosti je oprávnená v nevyhnutnom rozsahu (§ 6 ods. 2 zákona o sťažnostiach) písomne vyzvať sťažovateľa na spoluprácu (príloha č. 3 týchto zásad) s poučením, že v prípade neposkytnutia spolupráce alebo jej neposkytnutia v stanovenej lehote, sťažnosť odloží podľa § 6 ods. 1 písm. h zákona o sťažnostiach.

(12) Ak nemožno sťažnosť alebo jej časť prešetriť, osoba príslušná na prešetrenie sťažnosti to uvedie v zápisnici o prešetrení sťažnosti a oznámi sťažovateľovi.

(13) Osoba príslušná na vybavenie sťažnosti vyhotoví zápisnicu o prešetrení sťažnosti (viď príloha č. 6 týchto zásad).

(14) Osoba príslušná na vybavenie sťažnosti je oprávnená sťažnosť odložiť v prípadoch uvedených v § 5 ods. 6 a 7 a v § 6 zákona o sťažnostiach (príloha č. 4 týchto zásad). O odložení upovedomí sťažovateľa, a to v prípadoch uvedených v § 6 ods. 4 zákona o sťažnostiach (príloha č. 5 týchto zásad).

(15) Mesto sťažnosť vybaví v lehote 60 pracovných dní. Z dôvodu náročnosti na prešetrenie sťažnosti je možné lehotu 60 pracovných dní predĺžiť o 30 pracovných dní.

(16) O predĺžení lehoty (§ 12 ods. 2 zákona o sťažnostiach) na vybavenie rozhoduje primátor mesta. V prípadoch sťažnosti proti činnosti primátora rozhoduje o predĺžení lehoty komisia mestského zastupiteľstva.

(17) Osoba príslušná na vybavenie sťažnosti odošle písomné oznámenie výsledku jej prešetrenia sťažovateľovi (podľa prílohy č. 7 týchto zásad).

## Článok 7 Kontrola vybavovania sťažností

(1) Kontrolu vybavovania sťažností v meste vykonáva v súlade s ustanovením § 18d ods. 1 zákona č. 369/1990 Z. z. o obecnom zriadení v znení neskorších predpisov hlavný kontrolór.

(2) Osoba príslušná na vybavenie sťažnosti je oprávnená kontrolovať, či sa opatrenia prijaté na odstránenie nedostatkov a príčin ich vzniku riadne plnia.

## Článok 8 Záverečné ustanovenia

(1) Tieto zásady nadobúdajú účinnosť dňom schválenia v mestskom zastupiteľstve.

(2) Zásady boli schválené na mimoriadnom zasadnutí Mestského zastupiteľstva v Rajeckých Tepliciach dňa 12.03.2015 uznesením č. 30/2015

V Rajeckých Tepliciach, dňa 12.03.2015

**Mesto Rajecké Teplice**  
Nám. SNP 1/29  
013 13 Rajecké Teplice  
tel.: 041/5099060, IČO/00321591

  
Mgr. Katarína Hollá  
Primátorka mesta

## **Prílohy k zásadám:**

1. Písomný záznam o ústnej sťažnosti
2. Postúpenie sťažnosti inému orgánu verejnej správy
3. Výzva sťažovateľovi na spoluprácu a doplnenie informácií
4. Záznam o odložení
5. Upovedomenie sťažovateľa o odložení
6. Zápisnica o prešetrení sťažnosti
7. Oznámenie výsledku prešetrenia sťažnosti sťažovateľovi

**MESTO RAJECKÉ TEPLICE**  
Nám. SNP 1/29, 013 13 Rajecké Teplice

---

**Z Á Z N A M**  
o ústnej sťažnosti

**SŤAŽOVATEĽ:**

**FO:** .....  
*Meno/priezvisko/adresa trvalého (alebo prechodného) pobytu*

**PO:** .....  
*Názov/sídlo/meno a priezvisko osoby oprávnenej za ňu konať*

**PREDMET:**  
.....

1. Sťažnosť je zameraná proti:\* .....
2. Sťažnosť poukazuje na nedostatky:\* .....
3. Sťažovateľ sa domáha:\* .....

Dňa..... o .....hod.

Záznam vyhotovil: .....  
*Meno a priezvisko zamestnanca*

Zamestnanci, prítomní pri ústnom podaní sťažnosti: .....  
.....  
*meno a priezvisko*

.....  
*podpis sťažovateľa*

**Poznámka:**

Ak sťažovateľ odmietne záznam podpísať, orgán verejnej správy záznam odloží s poznámkou o odmietnutí podpísania.

.....  
\* nehodiace sa škrtnite

# MESTO RAJECKÉ TEPLICE

Nám. SNP 1/29, 013 13 Rajecké Teplice

.....  
.....  
(orgán verejnej správy)

Sťažnosť č.

Vybavuje/linka

Rajecké Teplice  
Dátum

VEC

**Sťažnosť – postúpenie**

Dňa ..... bola Mestu Rajecké Teplice 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. O našom postupe informujeme sťažovateľa kópiou tohto listu.

S pozdravom

I príloha

Na vedomie

(sťažovateľ)

meno, priezvisko a podpis

Telefón

Fax

E-mail

Internet

IČO



# MESTO RAJECKÉ TEPLICE

Nám. SNP 1/29, 013 13 Rajecké Teplice

.....  
.....  
(sťažovateľ)

Sťažnosť č.

Vybavuje/linka

Rajecké Teplice  
Dátum

VEC

## Sťažnosť – výzva na spoluprácu

Mestu Rajecké Teplice 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, 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.

meno, priezvisko a podpis

Telefón

Fax

E-mail

Internet

IČO

# MESTO RAJECKÉ TEPLICE

Nám. SNP 1/29, 013 13 Rajecké Teplice

Sťažnosť č.:

Mesto Rajecké Teplice  
dňa.....

## ZÁZNAM o odložení sťažnosti

Mesto Rajecké Teplice, oddelenie (príslušný referát) podľa § 6 ods. 1 písm. a) – h)\*/ 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,*

*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,*

*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.*

Zapísal:

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

*\*/uviesť príslušné písmeno*

# MESTO RAJECKÉ TEPLICE

Nám. SNP 1/29, 013 13 Rajecké Teplice

.....  
.....  
(sťažovateľ)

Sťažnosť č.

Vybavuje/linka

Rajecké Teplice  
Dátum

VEC

## Odloženie sťažnosti – upovedomenie

Mestu Rajecké Teplice bola dňa ..... doručená Vaša sťažnosť vo veci  
.....

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

*Uviesť text príslušného ustanovenia:*

*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,*

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

meno, priezvisko a podpis

Telefón

Fax

E-mail

Internet

IČO

# MESTO RAJECKÉ TEPLICE

Nám. SNP 1/29, 013 13 Rajecké Teplice

---

## 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. *prijatť opatrenia na odstránenie zistených nedostatkov a príčin ich vzniku,*
3. *predložiť prijaté opatrenia orgánu prešetrojúcejmu sťažnosť,*
4. *predložiť orgánu prešetrojúcejmu sťažnosť správu o splnení opatrení a uplatnení právnej zodpovednosti.*

**Potvrdzujeme odovzdanie dokladov:** .....

**Potvrdzujeme prevzatie dokladov:** .....

Sťažovateľ bol oboznámený s opatreniami

---

**Prílohy:**

# MESTO RAJECKÉ TEPLICE

Nám. SNP 1/29, 013 13 Rajecké Teplice

.....  
.....  
(sťažovateľ)

Sťažnosť č.

Vybavuje/linka

Rajecké Teplice  
Dátum

VEC

## Oznámenie výsledku prešetrenia sťažnosti

Dňa ..... bola Mestu Rajecké Teplice 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.)

meno, priezvisko a podpis

\_\_\_\_\_  
\*/vybrať

Telefón

Fax

E-mail

Internet

IČO