

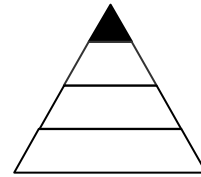


**M E S T O M A L A C K Y**  
**Bernolákova 5188/1A**  
**901 01 Malacky**

---

**Č. zázn.:** 44082/2017

**Vnútorný predpis**



**Číslo predpisu:** 7/2017

**Úroveň predpisu:** Smernica

**Názov predpisu:** Smernica o vybavovaní sťažností

**Spracoval:** Ing. Petra Kožuchová, hlavná kontrolórka mesta  
Ing. Ľubica Čikošová, prednostka MsÚ

**Účinnosť:** 13.12.2017      **Počet listov/príloh:** 4/11

**Prevzal :**

Mesto Malacky na základe § 11 ods. 1 zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o sťažnostiach“) vydáva túto Smernicu, ktorou sa upravuje postup mesta pri vybavovaní sťažností.

## **§ 1**

### **Základné ustanovenia**

(1) Táto smernica upravuje:

- a) postup pri prijímaní a evidovaní sťažnosti,
- b) príslušnosť na vybavovanie sťažností,
- c) kontrolu vybavovania sťažností
- d) vzory písomností používaných v procese prešetrovania a vybavenia sťažností.

(2) Smernica je záväzná pre zamestnancov mesta a zamestnancov organizácií zriadených mestom.

## **§ 2**

### **Prijímanie sťažností**

- (1) Úrad je povinný podanú sťažnosť v listinnej alebo elektronickej podobe prijať. Sťažnosť adresovaná zamestnancovi alebo primátorovi je sťažnosťou podanou orgánu mesta. V prípade, že sťažnosť nebola zaregistrovaná cez Informačný systém samosprávy, je potrebné bezodkladne ju odstúpiť na registráciu a centrálnu evidenciu.
- (2) Prijatú sťažnosť, na ktorej vybavenie orgán mesta nie je príslušný, postúpi najneskôr do desiatich pracovných dní od doručenia orgánu verejnej správy príslušnému na jej vybavenie a zároveň o tom upovedomí sťažovateľa.
- (3) Sťažnosť, v ktorej sťažovateľ požiadal o utajenie svojej totožnosti, na ktorej vybavenie nie je úrad príslušný, najneskôr do desiatich pracovných dní od jej doručenia vráti sťažovateľovi s uvedením dôvodu.

## **§ 3**

### **Evidencia sťažností**

(1) Podania, ktoré sú sťažnosťou alebo sú označené ako sťažnosť sa evidujú na útvare hlavného kontrolóra. Centrálnu evidenciu sťažností vedie útvar Hlavného kontrolóra (ďalej len „útvar HK“) oddelene od evidencie ostatných písomností.

(2) Každé podanie, zápisnica a oznámenie o vybavení sťažnosti, ako i ďalšie záznamy súvisiace s vybavovaním sťažnosti sa evidujú cez mestský informačný systém, pričom

- a) ak útvar HK posúdi, že podanie je sťažnosťou, postúpi ho tomu, kto je príslušný na jeho vybavenie podľa § 4 ods. 2 tejto smernice,
- b) v prípade, že podanie nespĺňa náležitosti sťažnosti alebo ak orgán mesta nie je príslušný na jeho vybavenie alebo ak smeruje proti rozhodnutiu, ktoré nie je právoplatné, útvar HK postupuje podľa § 4 ods. 3 až 5 a § 8 ods. 3 zákona o sťažnostiach.

## § 4

### Príslušnosť na vybavenie sťažnosti

(1) Na vybavenie sťažnosti je príslušný vedúci zamestnanec, do ktorého pôsobnosti patrí činnosť, o ktorej sa sťažovateľ domnieva, že ňou boli porušené jeho práva alebo právom chránené záujmy.

(2) Na vybavenie sťažnosti, ktorá smeruje proti samosprávnej činnosti:

- a) primátora mesta, poslanca MsZ alebo hlavného kontrolóra mesta je príslušná komisia, ktorá má minimálne troch členov a ktorú „ad hoc“ zriaďuje mestské zastupiteľstvo,
- b) prednostu MsÚ, náčelníka MsP, riaditeľa organizácie zriadenej alebo založenej mestom je príslušný primátor mesta,
- c) zamestnanca mesta je príslušný prednosta MsÚ,
- d) príslušníka MsP je príslušný náčelník MsP,
- e) zamestnanca organizácie zriadenej alebo založenej mestom je príslušný riaditeľ,
- f) v kompetencii jednotlivých oddelení MsÚ je príslušný vedúci,
- g) v kompetencii spoločností zriadených mestom je príslušný ich riaditeľ
- h) hlavný kontrolór mesta prešetruje a vybavuje sťažnosti podané
  - proti odloženiu sťažnosti
  - proti spôsobu vybavenia sťažnosti
- i) na vybavenie opakovanej sťažnosti je príslušný zamestnanec, ktorý vybavil predchádzajúcu sťažnosť

(3) Na vybavenie sťažnosti proti orgánu mesta pri výkone štátnej správy je príslušný najbližší orgán štátnej správy, ktorému zákon zveril kontrolnú pôsobnosť podľa osobitného predpisu<sup>1</sup>.

## § 5

### Kontrola vybavovania sťažností

(1) Kontrolu vybavovania sťažností vykonáva hlavný kontrolór mesta.

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

## § 6

### Spoločné a prechodné ustanovenia

(1) 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.

---

<sup>1</sup> § 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.

(2) Ustanovenia tejto smernice sa primerane použijú i na podania, ktoré majú charakter petície podľa zák. č. 85/1990 Zb. o petičnom práve v znení neskorších predpisov.

(3) Prílohy smernice použijú organizácie mesta primerane.

## § 7

### **Záverečné ustanovenia**

(1) Pokiaľ nie sú v tejto Smernici podrobnejšie upravené podmienky vybavovania sťažností, postupuje sa podľa príslušných ustanovení zákona č. 9/2010 Z.z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov.

(2) Táto smernica nadobúda účinnosť dňa 13.12.2017

V Malackách, 13.12.2017

JUDr. Ing. Juraj Říha, PhD.  
primátor mesta



Príloha č. 1 **ODLOŽENIE SŤAŽNOSTI - UPOVEDOMENIE**

*(meno, priezvisko a adresa sťažovateľa)*

Č. zázn. ....

Vybavuje

Dátum

VEC:

Odloženie sťažnosti - upovedomenie

Dňa ..... bola *Orgánu mesta* doručená Vaša sťažnosť vo veci .....

Po posúdení Vašej sťažnosti bolo zistené, že .....  
*(Uviest' text príslušného ustanovenia zákona o sťažnostiach, na základe ktorého dochádza k odloženiu sťažnosti)*

Z uvedeného dôvodu *Orgán mesta* Vašu sťažnosť odkladá v súlade s ust. § 6 ods. 1 písm.  
*(uviest' príslušné písmeno)* zákona č. 9/2010 Z.z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov.

.....  
*(meno, priezvisko a podpis štatutára mesta)*



## Príloha č. 2 ZÁZNAM O ODLOŽENÍ SŤAŽNOSTI

Č. zázn. ....

Vybavuje

Dátum

### ZÁZNAM O ODLOŽENÍ SŤAŽNOSTI

Orgán mesta v súlade s § 6 ods. 1 písm. (uviesť príslušné písmeno) zákona č. 9/2010 o sťažnostiach v znení neskorších predpisov

#### odkladá

sťažnosť sťažovateľa .....

v ktorej .....

z dôvodu, že predmetná sťažnosť

.....  
.....

(uviesť 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.)

Záznam vyhotovil: ..... (meno, priezvisko a podpis)



## Príloha č. 3 POSTÚPENIE SŤAŽNOSTI

(orgán verejnej správy)

Č. zázn. ....

Vybavuje

Dátum

Na *Orgán mesta* bola dňa ..... doručená sťažnosť od sťažovateľa .....(uviesť sťažovateľa), v ktorej poukazuje na .....(uviesť predmet sťažnosti).

Podľa zákona o sťažnostiach č. 9/2010 Z.z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov Vám predmetnú sťažnosť postupujeme na vybavenie ako orgánu príslušnému na jej vybavenie v súlade s .....zákona č. 9/2010 Z.z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov. (uvedie sa konkrétne ustanovenie, na základe ktorého sa sťažnosť postupuje orgánu verejnej správy).

O postúpení sťažnosti upovedomujeme sťažovateľa v súlade so zákonom o sťažnostiach.

.....  
(meno, priezvisko a podpis štatutára mesta)

Príloha  
Sťažnosť



## Príloha č. 4 **PREDĽŽENIE LEHOTY - OZNÁMENIE**

*(meno, priezvisko a adresa sťažovateľa)*

Č. zázn. ....

Vybavuje

Dátum

VEC:

### **Predĺženie lehoty - oznámenie**

Dňa ..... bola *Orgánu mesta* doručená Vaša sťažnosť vo veci .....

Pri prešetrovaní Vašej sťažnosti bolo zistené, že Vaša sťažnosť je náročná na prešetrenie, preto Vám oznamujem predĺženie zákonnej lehoty na jej prešetrenie 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, ktorý prešetroval sťažnosť, je dlhodobo práceneschopný a pod.)*

.....

*(meno, priezvisko a podpis štatutára mesta)*





## Príloha č. 5 VÝZVA NA SPOLUPRÁCU

(meno, priezvisko a adresa sťažovateľa)

Č. zázn. ....

Vybavuje

Dátum

### **VEC: Výzva na spoluprácu**

Dňa ..... bola *Orgánu mesta* doručená Vaša sťažnosť vo veci .....

Nakoľko vo Vašej sťažnosti chýbajú informácie potrebné na prešetrenie sťažnosti a rovnako je potrebné vysvetlenie niektorých skutočností, ktoré vo svojej sťažnosti uvádzate, vyzývam Vás na spoluprácu pri vybavovaní Vašej sťažnosti. Spôsob poskytnutia spolupráce je:

a) *písomné alebo elektronické doplnenie Vašej sťažnosti o tieto informácie:*

.....

b) *poskytnutie doplňujúcich informácií na stretnutí, ktoré sa uskutoční .....  
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 oznamujeme, že podľa zákona o sťažnostiach 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 odložíme podľa § 6 ods. 1 písm. i) zákona o sťažnostiach.

.....  
(meno, priezvisko a podpis štatutára mesta)



## Príloha č. 6 VÝZVA NA SPOLUPRÁCU – URČENIE NOVEJ LEHOTY

(meno, priezvisko a adresa sťažovateľa)

Č. zázn. ....

Vybavuje

Dátum

VEC:

### Výzva na spoluprácu – určenie novej lehoty

Dňa ..... bola *Orgánu mesta* doručená Vaša sťažnosť vo veci .....

Nakoľko vo Vašej sťažnosti chýbali informácie potrebné na prešetrenie sťažnosti a rovnako bolo potrebné vysvetlenie niektorých skutočností, ktoré vo svojej sťažnosti uvádzate, listom č. .... 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 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 ..... (*uviesť lehotu*).

Zároveň Vám oznamujeme, že podľa zákona o sťažnostiach 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 odložíme podľa § 6 ods. 1 písm. i) zákona o sťažnostiach.

.....  
(meno, priezvisko a podpis štatutára mesta)



Príloha č. 7 **PRERUŠENIE PLYNUTIA LEHOTY NA VYBAVENIE  
SŤAŽNOSTI – OZNÁMENIE**

*(meno, priezvisko a adresa sťažovateľa)*

Č. zázn. ....

Vybavuje

Dátum

VEC:

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

*Orgán mesta* v zmysle § 17 zákona č. 9/2010 Z.z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov (ďalej len zákon o sťažnostiach) požiadal *OVS (uviesť presne, o ktorý OVS ide)* listom č. ....zo dňa ..... o poskytnutie vyjadrenia, ako aj dokladov potrebných na vybavenie Vašej sťažnosti:

1. ....
2. ....
3. ....

*OVS* ..... je povinný poskytnúť 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 poskytnutie lehota na vybavenie sťažnosti neplynie.

.....  
*(meno, priezvisko a podpis štatutára mesta)*



## Príloha č. 8 ŽIADOSŤ O POSKYTNUTIE SÚČINNOSTI

(orgán verejnej správy)

Č. zázn. ....

Vybavuje

Dátum

VEC:

### **Žiadosť o poskytnutie súčinnosti**

Dňa ..... bola na *Orgán mesta* ..... doručená sťažnosť sťažovateľa ..... vo veci .....

Vo veci vybavenia sťažnosti je potrebná Vaša súčinnosť. Žiadame Vás o *poskytnutie dokladov*:

1.....

2.....

3.....

*a vyjadrenia vo veci* .....

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

.....  
(meno, priezvisko a podpis štatutára mesta)



## Príloha č. 9 NEMOŽNOSŤ PREŠETRENIA SŤAŽNOSTI/ČASTI SŤAŽNOSTI

(meno, priezvisko a adresa sťažovateľa)

Č. zázn. ....

Vybavuje

Dátum

### **VEC:**

#### **Nemožnosť prešetrenia sťažnosti**

Dňa ..... bola na *Orgán mesta* ..... doručená Vaša sťažnosť vo veci .....

Pri prešetrovaní Vašej sťažnosti sa zistilo, že nie je možné Vašu sťažnosť/časť sťažnosti prešetriť. Dôvodom nemožnosti prešetrenia Vašej sťažnosti/časti 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 o tvrdenie proti tvrdeniu a niet inej skutočnosti potvrdzujúce pravdivosť tvrdení uvedených v sťažnosti, že nie sú listinné dôkazy, ktoré by preukazovali skutočnosť, ktorú sťažovateľ uvádza a pod.)

Dôvod nemožnosti prešetrenia Vašej sťažnosti Vám oznamujeme v zmysle § 18 ods. 2 zákona č. 9/2010 Z.z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov.

.....  
(meno, priezvisko a podpis štatutára mesta)



## Príloha č. 10 ZÁPISNICA O PREŠETRENÍ SŤAŽNOSTI

č.záznamu:

### ZÁPISNICA O PREŠETRENÍ SŤAŽNOSTI

**Orgán mesta príslušný na vybavenie sťažnosti:**

**Orgán mesta, v ktorom sa sťažnosť prešetrovala:**

**Predmet sťažnosti:**

**Obdobie prešetrovania sťažnosti:**

**Preukázané zistenia:**

**Prešetrovanie vykonal:**

**Prešetrovanie bolo vykonané:**

*(spôsob vykonania prešetrenia)*

**Meno a priezvisko zamestnancov a iných osôb, ktorých sa zistenia týkajú, resp. proti ktorým sťažnosť smeruje:**

**Výsledok prešetrenia:**

**Povinnosti vedúceho, ktoré sa ukladajú v lehote do: .....**

- a) prijať opatrenia na odstránenie zistených nedostatkov a príčin ich vzniku,
- b) určiť osobu zodpovednú za zistené nedostatky,
- c) predložiť prijaté opatrenia zamestnancovi prešetrojúcemu sťažnosť,

- d) predložiť zamestnancovi prešetrujúcemu sťažnosť správu o splnení opatrení a uplatnení právnej zodpovednosti.  
(*uviesť v prípade zistenia nedostatkov, t.j. opodstatnenosti sťažnosti*).

**Údaj o odmietnutí zúčastnených zamestnancov a iných osôb oboznámiť sa s obsahom zápisnice, splniť povinnosti alebo podpísať zápisnicu** (*uviesť v prípade, ak dôjde k tejto skutočnosti*)

**Dátum vyhotovenia zápisnice:**

Prerokovanie zápisnice o prešetrovaní sťažnosti svojím podpisom potvrdzujú:

Mená, priezviská a podpisy zamestnancov, resp. iných osôb, ktorých sa zistenia týkajú, resp. proti ktorým sťažnosť smeruje .....

Mená, priezviská a podpisy zamestnancov, ktorí vykonali prešetrovanie sťažnosti .....

**Potvrdenie o odovzdaní a prevzatí dokladov:**



## Príloha č. 11 **OZNÁMENIE VÝSLEDKU PREŠETRENIA SŤAŽNOSTI**

(meno, priezvisko a adresa sťažovateľa)

Č. zázn. ....

Vybavuje

Dátum

### **VEC**

#### **Oznámenie výsledku prešetrenia sťažnosti**

Na *orgán mesta* bola dňa ..... doručená Vaša sťažnosť, v ktorej poukazujete na ..... (uviesť predmet sťažnosti).

Šetrením sťažnosti bolo zistené, že Vaša sťažnosť je (uviesť, či je opodstatnená alebo neopodstatnená - V zmysle ust. § 20 ods. 2 zákona o sťažnostiach 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).

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 o sťažnostiach)

.....  
(meno, priezvisko a podpis štatutára mesta)