

MESTO TURZOVKA



Interný predpis mesta

Názov :

Smernica Mesta Turzovka č. 2/2018

Zásady vybavovania sťažností

Spracoval: Ing. Marián Masnica, prednosta MsÚ

Schválil: JUDr. Ľubomír Golis, primátor Mesta Turzovka
--

Dátum účinnosti: 01.02.2018

Príloha: Smernica Mesta Turzovka č. 2/2018 – Zásady vybavovania sťažností + 14 príloh
--

V súlade so zákonom č. [9/2010 Z. z.](#) o sťažnostiach v znení neskorších predpisov (ďalej len „[zákon o sťažnostiach](#)“) orgán verejnej správy **Mesto Turzovka** vydáva

Zásady vybavovania sťažností

Článok 1

Predmet úpravy

Zásady vybavovania sťažností (ďalej len „zásady“) upravujú postup pri podávaní, vybavovaní a kontrole vybavovania sťažností fyzických osôb alebo právnických osôb doručených orgánu verejnej správy Mestu Turzovka.

Článok 2

Vymedzenie pojmov

Na účely týchto zásad:

- a. vybavovanie sťažnosti je prijímanie, evidenciacia, prešetrovanie a vybavenie sťažnosti,
- b. vybavením sťažnosti je vrátenie sťažnosti, odloženie sťažnosti, oznámenie výsledku prešetrovania sťažnosti alebo oznámenie výsledku prekontrolovania správnosti vybavenia predchádzajúcej sťažnosti.

Článok 3

Sťažnosť

- 5. Sťažnosť podľa týchto zásad je podanie fyzickej alebo právnickej osoby (ďalej len „sťažovateľ“), ktorým:
 - b. sa domáha ochrany svojich práv alebo právom chránených záujmov, o ktorých sa domnieva, že boli porušené činnosťou alebo nečinnosťou Mesta Turzovka,
 - c. poukazuje na konkrétne nedostatky, najmä na porušenie právnych predpisov, ktorých odstránenie je v pôsobnosti Mesta Turzovka.
- 2. Sťažnosťou podľa týchto zásad nie je podanie, ktoré:
 - a. má charakter dopytu, vyjadrenia, názoru, žiadosti, podnetu alebo návrhu;
 - b. poukazuje na konkrétne nedostatky v činnosti Mesta Turzovka, ktorých odstránenie alebo vybavenie je upravené osobitným predpisom, napríklad [Trestný poriadok](#), [Správny súdny poriadok](#), zákon č. [85/1990 Zb.](#) o petičnom práve v znení neskorších predpisov, zákon Národnej rady Slovenskej republiky č. [162/1995 Z. z.](#) o katastri nehnuteľností a o zápise vlastníckych a iných práv k nehnuteľnostiam ([katastrálny zákon](#)) v znení neskorších predpisov, zákon č. [250/2007 Z. z.](#) o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. [372/1990 Zb.](#) o priestupkoch v znení neskorších predpisov ;
 - c. je sťažnosťou podľa osobitného predpisu, napríklad [§ 218a až § 218c zákona Národnej rady Slovenskej republiky č. 233/1995 Z. z.](#) o súdnych exekútoroch a exekučnej činnosti ([Exekučný poriadok](#)) a o zmene a doplnení ďalších zákonov v znení zákona č. [280/1999 Z. z.](#), [§ 48 ods. 1 písm. e\) zákona č. 73/1998 Z. z.](#) o štátnej službe príslušníkov

Policajného zboru, Slovenskej informačnej služby, Zboru väzenskej a justičnej stráže Slovenskej republiky a Železničnej polície v znení zákona č. 623/2005 Z. z., § 65da ods. 2 zákona č. 4/2001 Z. z. o Zbore väzenskej a justičnej stráže v znení zákona č. 386/2015 Z. z., § 59 ods. 1 písm. h) a § 116 Zákona č. 55/2017 Z. z. o štátnej službe;

- d. smeruje proti rozhodnutiu Mesta Turzovka v konaní podľa osobitného predpisu, napríklad § 46 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní (správny poriadok), § 63 zákona č. 563/2009 Z. z. o správe daní (daňový poriadok) a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov;
- e. smeruje proti záverom kontroly, auditu, dohľadu, dozoru alebo inšpekcie podľa osobitného predpisu alebo
- f. obsahuje utajované skutočnosti alebo z obsahu ktorého je zrejmé, že jeho vybavením ako sťažnosti podľa tohto zákona by došlo k ohrozeniu utajovaných skutočností podľa osobitného predpisu, zákon č. 215/2004 Z. z. o ochrane utajovaných skutočností a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.

3. Sťažnosťou nie je ani podanie:

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

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

Článok 4

Vybavenie podaní, ktoré nie sú sťažnosťami

5. Podanie, ktoré:

- a. má charakter dopytu, vyjadrenia, názoru, žiadosti, podnetu alebo návrhu,
- b. poukazuje na konkrétne nedostatky v činnosti Mesta Turzovka, ktorých odstránenie alebo vybavenie je upravené osobitným predpisom,
- c. smeruje proti rozhodnutiu Mesta Turzovka vydanému v konaní podľa osobitného predpisu,
- d. smeruje proti záverom kontroly, auditu, dohľadu, dozoru alebo inšpekcie podľa osobitného predpisu, alebo
- e. obsahuje utajované skutočnosti alebo z obsahu ktorého je zrejmé, že jeho vybavením ako sťažnosti podľa tohto zákona by došlo k ohrozeniu utajovaných skutočností podľa osobitného predpisu

a je označené ako sťažnosť, Mesto Turzovka odloží, o čom toho, kto podanie podal, písomne upovedomí do 15 pracovných dní od doručenia podania s uvedením dôvodu odloženia podania. Ak je Mesto Turzovka príslušné podanie vybaviť podľa osobitného predpisu, tak podanie vybaví podľa príslušného osobitného predpisu.

2. Podanie, ktoré je sťažnosťou podľa osobitného predpisu, Mesto Turzovka vybaví podľa osobitného predpisu. Ak na jeho vybavenie nie je príslušné, podanie postúpi orgánu verejnej správy, ktorý je na jeho vybavenie príslušný a súčasne to oznámi tomu, kto podanie podal.

3. Podanie, ktoré smeruje proti rozhodnutiu Mestu Turzovka, ktoré nie je právoplatné, Mesto Turzovka vybaví podľa osobitného predpisu. Ak na vybavenie podania nie je príslušné, postúpi takéto podanie do piatich pracovných dní orgánu, ktorý napadnuté rozhodnutie vydal, o čom upovedomí toho, kto podanie podal.

Článok 5 **Náležitosti sťažností**

6. 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.

2. Sťažnosť musí byť čitateľná a zrozumiteľná, z jej obsahu musí byť jednoznačné, proti komu smeruje, na aké nedostatky poukazuje, čoho sa sťažovateľ domáha.

3. Sťažnosť:

- a. v listinnej podobe musí obsahovať vlastnoručný podpis sťažovateľa,
- b. v elektronickej podobe musí byť sťažovateľom autorizovaná kvalifikovaným elektronickým podpisom.

4. Ak sťažnosť podaná v elektronickej podobe nie je autorizovaná podľa osobitného predpisu [1](#)) ani odoslaná prostredníctvom prístupového miesta, ktoré vyžaduje úspešnú autentifikáciu sťažovateľa, sťažovateľ ju musí do piatich pracovných dní od jej podania potvrdiť, a to vlastnoručným podpisom, jej autorizáciou podľa osobitného predpisu [1](#)) alebo jej odoslaním prostredníctvom prístupového miesta, ktoré vyžaduje úspešnú autentifikáciu sťažovateľa, inak sa sťažnosť odloží. O odložení sťažnosti a dôvodoch jej odloženia Mesto Turzovka písomne upovedomí sťažovateľa do 15 pracovných dní od odloženia. Sťažovateľom sa rozumie aj osoba oprávnená konať v mene právnickej osoby. Lehota na vybavenie sťažnosti začína plynúť prvým pracovným dňom nasledujúcim po dni doručenia potvrdenia sťažnosti. Ak potvrdenie sťažnosti obsahuje iné údaje ako sťažnosť podaná v elektronickej podobe, Mesto Turzovka sťažnosť podanú v elektronickej podobe odloží.

5. Ak sťažnosť v písomnej podobe, ako aj v elektronickej podobe neobsahuje náležitosti podľa zákona a podľa týchto zásad, Mesto Turzovka ju odloží podľa [§ 6 ods. 1 písm. a\) zákona o sťažnostiach](#).

Článok 6 **Odloženie sťažnosti**

Pri odložení sťažnosti Mesto Turzovka postupuje podľa [§ 6 ods. 1 až 4 zákona o sťažnostiach](#). O odložení sťažnosti Mesto Turzovka informuje sťažovateľa – *Príloha č. 1* a do spisu vyhotoví záznam – *Príloha č. 2*.

Článok 7 **Podávanie sťažností**

1. Sťažnosť musí byť podaná písomne, a to v listinnej alebo v elektronickej podobe.
2. Ak sa sťažovateľ dostaví na Mestský úrad v Turzovke osobne podať sťažnosť, ktorú nemá vyhotovenú písomne, zamestnanec Mesta Turzovka sťažovateľa prijme a umožní mu, aby si sťažnosť v listinnej podobe vyhotovil.
3. Ak sa na Mestský úrad v Turzovke dostaví osoba, ktorej zdravotný stav bráni, aby si sťažnosť v listinnej podobe vyhotovila sama, za túto osobu ju vyhotoví zamestnanec Mesta Turzovka.
4. Písomnosti súvisiace s vybavovaním sťažnosti, ktorú podalo viac sťažovateľov spoločne a nie je v nej určené, komu z nich sa majú doručovať, Mesto Turzovka zašle sťažovateľovi, ktorý ako prvý uvádza údaje podľa [§ 5 ods. 2 zákona o sťažnostiach](#) a článku 5 ods. 1 týchto zásad.
5. Ak si sťažovateľ zvolí zástupcu, ktorý v jeho mene podáva sťažnosť, súčasťou sťažnosti musí byť písomné splnomocnenie s osvedčeným podpisom **2)** (ďalej len „splnomocnenie“) zastupovať sťažovateľa pri podaní sťažnosti a pri úkonoch súvisiacich s vybavovaním sťažnosti. Ak sa sťažnosť podáva v elektronickej podobe, postupuje sa pri zastupovaní sťažovateľa podľa osobitného predpisu.**3)** Ak zástupca k sťažnosti splnomocnenie nepriloží, Mesto Turzovka sťažnosť odloží podľa [§ 6 ods. 1 písm. c\) zákona o sťažnostiach](#). Povinnosť priloženia splnomocnenia sa nevzťahuje na zastupovanie sťažovateľa advokátom podľa osobitného predpisu.**4)**
6. Sťažnosť adresovaná zamestnancovi Mesta Turzovka alebo primátorovi mesta je sťažnosťou podanou Mestu Turzovka.
7. V prípade utajenia totožnosti sťažovateľa sa postupuje podľa [§ 8 zákona o sťažnostiach](#).

Článok 8

Prijímanie sťažností

1. Mesto Turzovka a jeho zamestnanci sú povinní prijímať sťažnosti od sťažovateľov podané písomne v listinnej alebo elektronickej podobe.
2. Sťažovatelia v prípade, že sťažnosť nezasielajú poštou, podávajú písomné sťažnosti do podateľne Mesta Turzovka alebo zamestnancovi Mesta Turzovka.
3. 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.
4. V prípade, že bolo podanie prevzaté od sťažovateľa iným zamestnancom Mesta Turzovka a tento nie zamestnancom podateľne, zamestnanec je povinný predložiť podanie na zaevidovanie do podateľne Mestského úradu v Turzovke bezodkladne, najneskôr však v nasledujúci pracovný deň.
5. V prípadoch, ak nie je jednoznačné, či podanie je alebo nie je sťažnosťou v zmysle [zákona o sťažnostiach](#) a týchto zásad, posúdenie jeho obsahu vykoná a následne o veci rozhodne . vedúci úseku organizačného, správneho a vnútornej správy Mestského úradu v Turzovke, ktorý v súvislosti s posúdením obsahu podania môže požiadať o spoluprácu, resp. predchádzajúce vyjadrenie iný organizačný útvar Mestského úradu v Turzovke.

6. Prijatú sťažnosť, na ktorej vybavenie Mesto Turzovka nie je príslušné, postúpi najneskôr do desiatich pracovných dní od doručenia orgánu verejnej správy príslušnému na jej vybavenie a zároveň o tom upovedomí sťažovateľa – *Príloha č. 3*.

7. Mesto Turzovka nepostúpi sťažnosť, v ktorej sťažovateľ požiadal o utajenie svojej totožnosti, ale ju najneskôr do desiatich pracovných dní od jej doručenia vráti sťažovateľovi s uvedením dôvodu.

Článok 9

Centrálna evidencia sťažností

1. V podmienkach Mesta Turzovka je centrálna evidencia sťažností vedená vedúcim úseku organizačného, správneho a vnútornej správy Mestského úradu v Turzovke.

2. Každé podanie, ktoré bolo posúdené ako sťažnosť v zmysle článku 8 ods. 5 týchto zásad a bude ako sťažnosť vybavované, musí byť bezodkladne postúpené na zaevidovanie do centrálnej evidencie sťažností.

3. 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, 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 OVS sťažnosť odložil,
- k. poznámku.

4. V prípade, že sťažnosť je adresovaná alebo prijatá zamestnancom Mesta Turzovka, tento ju bezodkladne predloží na zaregistrovanie do centrálnej evidencie sťažností.

5. Do centrálnej evidencie sťažností sa zapisujú tie podania, ktoré spĺňajú pojmové znaky sťažnosti podľa [zákona o sťažnostiach](#) a týchto zásad. Zapisujú sa sem aj tie sťažnosti, ktoré Mesto Turzovka prijalo a následne postúpilo na vybavenie príslušnému orgánu verejnej správy v súlade so zákonom o sťažnostiach, ako aj tie sťažnosti, u ktorých vznikol dôvod na ich odloženie podľa [zákona o sťažnostiach](#).

6. Po zaevidovaní sťažnosti v centrálnej evidencii **primátor mesta** na základe toho, voči komu sťažnosť smeruje, písomne určí osobu na vybavenie sťažnosti podľa funkčnej a vecnej príslušnosti v zmysle [zákona o sťažnostiach](#) a týchto zásad.

Článok 10

Príslušnosť na vybavenie sťažnosti

Pri prideľovaní sťažnosti na vybavenie sa prihliada na príslušnosť na vybavenie sťažnosti podľa § 11 a § 12 zákona o sťažnostiach a Organizačného poriadku Mestského úradu v Turzovke.

Článok 11

Lehoty na vybavenie sťažností

1. Lehota na vybavenie sťažnosti a počítanie lehôt sú upravené v [§ 13 zákona o sťažnostiach](#).
2. Mesto Turzovka je povinné prešetriť a vybaviť sťažnosť do 60 pracovných dní.
3. Ak je sťažnosť náročná na prešetrenie, môže primátor mesta lehotu podľa článku 11 ods. 2 týchto zásad pred jej uplynutím predĺžiť o 30 pracovných dní.
4. Predĺženie lehoty na vybavenie sťažnosti podľa predchádzajúceho odseku Mesto Turzovka oznámi sťažovateľovi bezodkladne, a to písomne, s uvedením dôvodu, prečo je predĺženie lehoty nevyhnutné – *Príloha č. 4*.
5. Ustanovenia predchádzajúcich odsekov sa vzťahujú rovnako aj na vybavenie opakovanej sťažnosti a sťažnosti proti vybaveniu sťažnosti.

Článok 12

Oboznamovanie s obsahom sťažnosti, spolupráca a súčinnosť pri vybavovaní sťažností

1. Mesto Turzovka príslušné na vybavenie sťažnosti je povinné oboznámiť toho, proti komu sťažnosť smeruje, s jej obsahom v takom rozsahu a čase, aby sa jej prešetrovanie nemohlo zmať; zároveň mu umožní vyjadriť sa k sťažnosti, predkladať doklady, poskytovať informácie a údaje potrebné na vybavenie sťažnosti.
2. Mesto Turzovka príslušné na vybavenie sťažnosti je oprávnené v nevyhnutnom rozsahu písomne vyzvať sťažovateľa na spoluprácu s určením spôsobu jej poskytnutia a s poučením, že v prípade neposkytnutia spolupráce alebo jej neposkytnutia v stanovenej lehote sťažnosť odloží podľa § 6 ods. 1 písm. i) zákona o sťažnostiach – *Príloha č. 5*.
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 Turzovka môže sťažovateľovi určiť novú lehotu na poskytnutie spolupráce – *Príloha č. 6*.
4. V čase od odoslania výzvy na poskytnutie spolupráce do jej poskytnutia lehota na vybavenie sťažnosti neplynie – súčinnosti Mestu Turzovka postupuje podľa [§ 15 až § 17 zákona o sťažnostiach](#) – *Príloha č. 7*.
5. Pri oboznamovaní sa s obsahom sťažnosti, pri vyžiadaní spolupráce sťažovateľa, ako aj pri vyžiadaní súčinnosti Mesto Turzovka postupuje podľa [§ 15 až § 17 zákona o sťažnostiach](#) – *Príloha č. 8*.

Článok 13

Prešetrovanie sťažností

1. Prešetrovanie sťažnosti je jednou z foriem kontrolnej činnosti vykonávanej podľa zákona o sťažnostiach, ktorou sa zisťuje skutočný stav veci a jeho súlad alebo rozpor so všeobecne záväznými predpismi.
2. Pri prešetrovaní sťažnosti poverený zamestnanec, resp. zamestnanci Mesta Turzovka postupujú tak, aby bol zistený skutočný stav veci a jeho súlad alebo rozpor so všeobecne záväznými právnymi predpismi. Pri prešetrovaní používajú formy a metódy kontrolnej činnosti, napr. zisťovanie z písomných dokladov, osobné zisťovanie, miestne obhliadky, vypočutie dotknutých osôb, posudky, vyjadrenia a pod. Výsledkom uplatnenia týchto postupov budú objektívne a pravdivé zistenia vo veci.
3. Ak sa prešetrením sťažnosti nedá overiť skutočný stav veci a jeho súlad alebo rozpor so všeobecne záväznými právnymi predpismi (napr. jej predmetom sú nepreukázateľné skutočnosti), prešetrujúci zamestnanec, resp. zamestnanci Mesta Turzovka to uvedú v zápisnici o prešetrení sťažnosti a oznámia sťažovateľovi – *Príloha č. 9*.
4. Pri prešetrovaní sťažnosti sa vychádza z jej predmetu, bez ohľadu na sťažovateľa a toho, proti komu sťažnosť smeruje. 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.
5. Poverený zamestnanec, resp. zamestnanci Mesta Turzovka prešetria iba tie časti sťažnosti, na ktorých vybavenie je Mesto Turzovka príslušné, ostatné časti sťažnosti postúpi podľa § 9 zákona o sťažnostiach orgánu verejnej správy príslušnému na ich vybavenie. Časti, ktoré nie sú sťažnosťou, Mesto Turzovka neprešetruje, o čom sťažovateľa upovedomí v oznámení o výsledku prešetrenia sťažnosti s uvedením dôvodov ich neprešetrenia.
6. Sťažnosť je prešetrená prerokovaním zápisnice o prešetrení sťažnosti. Ak ju nemožno prerokovať, sťažnosť je prešetrená dorúčením jedného vyhotovenia zápisnice o prešetrení sťažnosti.

Článok 14

Zápisnica o prešetrení sťažnosti

1. O priebehu a výsledkoch prešetrenia sťažnosti vyhotoví zamestnanec, resp. zamestnanci Mesta Turzovka, ktorí prešetrovali sťažnosť, zápisnicu o prešetrení sťažnosti – *Príloha č. 10 a Príloha č. 11*.
2. Zápisnica o prešetrení sťažnosti musí obsahovať náležitosti podľa § 19 ods. 1 zákona o sťažnostiach.
3. Ak sa zamestnanec, resp. zamestnanci Mesta Turzovka, v ktorom sa sťažnosť prešetrovala, odmietnu oboznámiť so zápisnicou o prešetrení sťažnosti, odmietnu splniť povinnosti uvedené v zápisnici o prešetrení sťažnosti a vyplývajúce z prešetrenia sťažnosti alebo ak odmietnu zápisnicu o prešetrení sťažnosti podpísať, zamestnanec, ktorý sťažnosť prešetroval, uvedie tieto skutočnosti v zápisnici o prešetrení sťažnosti.

Článok 15

Oznámenie výsledku prešetrovania sťažnosti

1. Sťažnosť je vybavená odoslaním písomného oznámenia výsledku prešetrovania sťažovateľovi. Oznámenie musí obsahovať odôvodnenie výsledku prešetrovania sťažnosti, ktoré vychádza zo zápisnice – *Príloha č.12*.
2. V oznámení zamestnanec, resp. zamestnanci Mesta Turzovka uvedú, či sťažnosť je opodstatnená alebo neopodstatnená. Ak má sťažnosť viacero častí, oznámenie výsledku prešetrovania sťažnosti obsahuje výsledok prešetrovania každej z nich. Sťažnosť zložená z viacerých častí je vyhodnotená ako opodstatnená, ak aspoň jedna z jej častí je opodstatnená.
3. Ak je sťažnosť opodstatnená, v oznámení sa uvedie, že Mestu Turzovka boli uložené povinnosti podľa § 19 ods. 1 písm. i) zákona o sťažnostiach.

Článok 16

Opakovaná sťažnosť a sťažnosť proti vybaveniu sťažnosti

1. Pri vybavovaní opakovanej sťažnosti a sťažnosti proti vybaveniu sťažnosti sa postupuje podľa § 21 a § 22 zákona o sťažnostiach – *Príloha č. 13 a Príloha č. 14*.
2. Na vybavenie opakovanej sťažnosti a sťažnosti proti vybaveniu sťažnosti je príslušný prednosta Mestského úradu v Turzovke.

Článok 17

Kontrola vybavovania sťažností

Kontrolu plnenia opatrení prijatých na odstránenie zistených nedostatkov je oprávnený vykonať primátor mesta alebo vykonaním tejto kontroly môže primátor mesta poveriť odborný organizačný útvar a hlavný kontrolór mesta v zmysle ustanovení § 18d ods.1 zákona č.369/1990 Zb. o obecnom zriadení v znení neskorších predpisov. O výsledku plnenia opatrení podávajú zamestnanci odborného organizačného útvaru písomnú informáciu primátorovi mesta a hlavný kontrolór mesta Turzovka Mestskému zastupiteľstvu v Turzovke.

Článok 18

Spoločné a záverečné ustanovenia

1. Informácie z dokumentácie súvisiacej s vybavovaním sťažnosti, ktoré sú chránené alebo ku ktorým je prístup obmedzený podľa zákona o slobode informácií, sa nesprístupňujú.
2. Ak tieto zásady neustanovujú inak, pri vybavovaní a vybavení sťažností sa primerane použijú ustanovenia zákona o sťažnostiach.
3. Tieto zásady sa primerane použijú aj na vybavovanie petícií podľa osobitného predpisu. **5)**
4. Archivovanie dokladov vybavených sťažností zabezpečuje vedúci úseku organizačného, správneho a vnútornej správy Mestského úradu v Turzovke.
5. Pri vypisovaní tlačív v prílohách tejto smernice, sú príslušní zamestnanci povinní si ich uspošobiť v zmysle vzorového listu používaného na Mestskom úrade v Turzovke.

6. Táto smernica je prístupná a zverejnená v písomnej podobe u každého vedúceho pracovníka MsÚ v Turzovke, v klientskom centre, elektronicky na www.turzovka.sk a emailovou poštou bola zaslaná každému zamestnancovi Mestského úradu v Turzovke.

Článok 19 Účinnosť

Zásady boli schválené primátorom mesta dňa 31.01.2018 a nadobúdajú účinnosť dňa 1.2.2018.

V TURZOVKE dňa 31.01.2018



JUDr. Ľubomír Golis
primátor mesta

Príloha č. 1 – Odloženie sťažnosti – upovedomenie

Orgán verejnej správy

(meno a priezvisko sťažovateľa)

Vaša značka

Naša značka

Vybavuje

Turzovka dňa

VEC:

Odloženie sťažnosti – upovedomenie

Dňa _____ bola OVS _____ 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 OVS Vašu sťažnosť odkladá v súlade s § 6 ods. 1 písm. (uviest' príslušné písmeno) zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach.

JUDr. Ľubomír Golis

Primátor mesta

Príloha č. 2 – Záznam o odložení sťažnosti

Orgán verejnej správy

Naša značka

Vaša značka

Vybavuje

V Turzovke dňa

Vec:

Záznam o odložení sťažnosti

OVS _____ v súlade s § 6 ods. 1 písm. (uviesť príslušné písmeno)

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

odkladá

sťažnosť sťažovateľa _____,

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

(orgán verejnej správy)

Naša značka

Vaša značka

Vybavuje

V Turzovke dňa

VEC:

Postúpenie sťažnosti

Na OVS _____ bola dňa _____ doručená sťažnosť od sťažovateľa

_____ (uviesť sťažovateľa), v ktorej poukazuje na _____
_____ (uviesť
predmet sťažnosti).

Podľa zákona 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.

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

O postúpení sťažnosti upovedomujeme sťažovateľa v súlade so zákonom č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach.

JUDr. Ľubomír Golis

Primátor mesta

Príloha

Sťažnosť

Príloha č. 4 – Predĺženie lehoty – oznámenie

Orgán verejnej správy

(meno a priezvisko sťažovateľa)

Naša značka

Vaša značka

Vybavuje

V Turzovke dňa

VEC:

Predĺženie lehoty – oznámenie

Dňa _____ bola OVS _____ 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 obce, ktorý prešetroval sťažnosť, je dlhodobo práceneschopný a pod.).

JUDr. Ľubomír Golis

Primátor mesta

Príloha č. 5 – Výzva na spoluprácu

Orgán verejnej správy

(meno a priezvisko sťažovateľa)

Naša značka

Vaša značka

Vybavuje

V Turzovke dňa

VEC:

Výzva na spoluprácu

Dňa _____ bola na OVS _____ 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) doplnenie Vašej sťažnosti o tieto informácie:

1. _____

2. _____

b) poskytnutie doplňujúcich informácií na stretnutí, ktoré sa uskutoční na _____, v kancelárii _____ dňa _____ o _____ hod.

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

Zároveň Vám oznamujem, že 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.

JUDr. Ľubomír Golis

Primátor mes

Príloha č. 6 – Výzva na spoluprácu – určenie novej lehoty

Orgán verejnej správy

(meno a priezvisko sťažovateľa)

Naša značka

Vaša značka

Vybavuje

V Turzovke dňa

VEC:

Výzva na spoluprácu – určenie novej lehoty

Dňa _____ bola na OVS _____ doručená Vaša sťažnosť vo veci _____.

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

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

Listom zo dňa _____ ste nám oznámili vážne dôvody, pre ktoré nebudete môcť poskytnúť nami požadované informácie v požadovanej lehote a požiadali ste nás o určenie novej lehoty. (môžete uviesť, o aké dôvody išlo)

Vašej žiadosti vyhovujeme a určujeme Vám novú lehotu na poskytnutie informácií _____.(uvediete 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.

JUDr. Lubomír Golis

Primátor mesta

Príloha č. 7 – Prerušenie plynutia lehoty na vybavenie sťažnosti – oznámenie

Orgán verejnej správy

(meno a priezvisko sťažovateľa)

Naša značka

Vaša značka

Vybavuje

V Turzovke dňa

VEC:

Prerušenie plynutia lehoty na vybavenie sťažnosti – oznámenie

OVS _____ v zmysle § 17 zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach (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 obci súčinnosť pri vybavovaní sťažnosti do 10 pracovných dní od doručenia žiadosti o súčinnosť.

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

JUDr. Ľubomír Golis

Primátor mesta

Príloha č. 8 – Poskytnutie súčinnosti

Orgán verejnej správy

(orgán verejnej správy)

Naša značka

Vaša značka

Vybavuje

V Turzovke dňa

VEC:

Poskytnutie súčinnosti

Dňa _____ bola na OVS _____ doručená sťažnosť
sťažovateľa _____ vo veci _____.

Vo veci vybavenia sťažnosti je potrebná Vaša súčinnosť; spôsob poskytnutia súčinnosti – poskytnutie dokladov:

1. _____
2. _____
3. _____

a vyjadrenia vo veci _____.

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

JUDr. Lubomír Golis

Primátor mesta

Príloha č. 9 – Nemožnosť prešetrenia sťažnosti

Orgán verejnej správy

(meno a priezvisko sťažovateľa)

Naša značka

Vaša značka

Vybavuje

V Turzovke dňa

VEC:

Nemožnosť prešetrenia sťažnosti

Dňa _____ bola na OVS _____ doručená sťažnosť sťažovateľa
_____ vo veci _____

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

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

Dôvod nemožnosti prešetrenia Vašej sťažnosti Vám oznamujeme v zmysle [§ 18 ods. 2 zákona č. 9/2010 Z. z.](#) o sťažnostiach.

JUDr. Ľubomír Golis

Primátor mesta

Príloha č. 10 – Zápisnica o prešetrení sťažnosti

Orgán verejnej správy

Naša značka

Vaša značka

Vybavuje

V Turzovke dňa

Zápisnica o prešetrení sťažnosti

1. OVS príslušný na vybavenie sťažnosti: _____
 2. Predmet sťažnosti, proti komu smeruje: _____
 3. OVS, v ktorom sa sťažnosť prešetrovala: _____
 4. Miesto a spôsob prešetrenia: _____
 5. Obdobie prešetrovania: _____
 6. Preukázané zistenia: _____
 7. Mená, priezviská, funkcie a podpisy zamestnancov OVS, ktorí vykonávali prešetrenie: _____
 8. Meno, priezvisko a podpis starostu, ním splnomocneného zástupcu OVS, príp. ďalších zamestnancov OVS, ktorých sa zistenia týkajú a ktorí boli oboznámení s obsahom zápisnice: _____
 9. Údaje o vykonaní oboznámenia s obsahom sťažnosti toho, proti komu sťažnosť smeruje (čas, spôsob, rozsah): _____
 10. Obsah vyjadrenia k sťažnosti toho, proti komu sťažnosť smeruje (ak bolo podané): _____
 11. Povinnosti, 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 OVS prešetrojúcemu sťažnosť,
 - d. predložiť zamestnancovi OVS prešetrojúcemu sťažnosť správu o splnení opatrení a uplatnení právnej zodpovednosti
- (uviesť v prípade zistenia nedostatkov, t. j. opodstatnenosti sťažnosti).*
12. Údaj o odmietnutí zúčastnených zamestnancov OVS a iných osôb oboznámiť sa s obsahom zápisnice, splniť povinnosti podľa uvedeného bodu alebo podpísať zápisnicu *(uviesť v prípade, ak dôjde k tejto skutočnosti)*: _____
13. Potvrdenie o odovzdaní dokladov: _____
14. Deň vyhotovenia zápisnice: _____
15. Podpis osoby, ktorá vyhotovila zápisnicu: _____
16. Zápisnica bola vypracovaná v 3 rovnopisoch, ktoré budú doručené: _____

Údaje o prerokovaní zápisnice:

Zápisnica o prešetrení sťažnosti bola prerokovaná dňa: _____

Dátum a miesto prerokovania: _____

Zúčastnení zamestnanci a iné osoby (mená, priezviská, funkcie):

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

Podpisy zúčastnených zamestnancov a iných osôb

Príloha č. 11 – Zápisnica o prešetrení sťažnosti

Orgán verejnej správy

Naša značka

Vaša značka

Vybavuje

V Turzovke dňa

Zápisnica o prešetrení sťažnosti

Dňa _____ bolo na OVS doručené podanie od sťažovateľa _____

(uvediete meno, priezvisko, adresa sťažovateľa), ktoré bolo OVS dňa _____ za evidované v centrálnej evidencii sťažností a pridelené na vybavenie zamestnancovi _____

(uvediete, komu bola sťažnosť pridelená na vybavenie).

Sťažovateľ vo svojej sťažnosti uvádza _____

_____. (uvedie te predmet sťažnosti a uvediete, proti komu sťažnosť smeruje)

Prešetrovanie sťažnosti sa uskutočnilo v: _____

Prešetrovanie sťažnosti vykonali: _____

Termín prešetrovania sťažnosti: _____

S obsahom sťažnosti bol oboznámený dňa _____ zamestnanec OVS _____ (uvediete zamestnanca, voči ktorému smeruje sťažnosť).

Počas prešetrovania sťažnosti bol zistený skutkový stav, ktorý bol preukázaný nasledovnými dokladmi:

(uvediete, čo ste prešetrovaním zistili a na základe čoho a akých dokladov ste to zistili)

Prešetrením sťažnosti bolo preukázané, že činnosť/nečinnosť OVS:

- bola v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi – sťažnosť je neopodstatnená,
- bola v rozpore so všeobecne záväznými právnymi predpismi (uvedú sa konkrétne ustanovenia všeobecne záväzného právneho predpisu) – sťažnosť je opodstatnená,
- pri zisťovaní, či činnosť/nečinnosť OVS bola v súlade alebo v rozpore so všeobecne záväznými právnymi predpismi, bolo zistené, že sťažnosť nie je možné prešetriť, pretože, nebolo možné zistiť a overiť Vami uvádzanú skutočnosť a jej súlad so všeobecne záväznými právnymi predpismi alebo nebola zistená skutočnosť potvrdzujúca pravdivosť tvrdenia sťažovateľa voči tvrdeniu dotknutej osoby _____.

Sťažnosť nebolo možné prešetriť z dôvodu _____ (uvediete dôvody, napr. skartované materiály, odmietnutá spolupráca, odmietnutá súčinnosť alebo iné objektívne príčiny)

(ak bola sťažnosť opodstatnená, uvediete).

Vedúci OVS je povinný 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 prešetrujúcemu sťažnosť,
- d. predložiť zamestnancovi prešetrujúcemu sťažnosť správu o splnení opatrení a uplatnení právnej zodpovednosti.

Doklady odovzdané na prešetrovanie sťažnosti boli odovzdané dňa _____ a prevzaté dňa _____

Zápisnica bola prerokovaná dňa _____

(uved'te dátum prerokovania, pri neopodstatnenej sťažnosti sa uvádza ako dátum prerokovania deň podpísania zápisnice).

Vedúci OVS:

- a. sa odmietol oboznámiť so zápisnicou,
- b. odmietol splniť povinnosti podľa § 19 ods. 1 písm. 1) zákona o sťažnostiach,
- c. odmietol zápisnicu podpísať.

Dátum _____

(uved'te vzniknutú situáciu v alternatívach, keď zápisnicu vedúci OVS odmietol podpísať, uvedie sa deň odmietnutia podpísania zápisnice)

Príloha č. 12 – Oznámenie výsledku vybavenia sťažnosti

Orgán verejnej správy

(sťažovateľ)

Naša značka

Vaša značka

Vybavuje

V Turzovke dňa

VEC

Oznámenie výsledku vybavenia sťažnosti

Na OVS _____ bola dňa _____ doručená sťažnosť od sťažovateľa
_____ (uviesť sťažovateľa), v ktorej poukazuje na _____
_____ (uviesť predmet
sťažnosti).

Šetrením sťažnosti dňa _____ bolo zistené, že Vaša sťažnosť je
(uvediete, či opodstatnená alebo neopodstatnená).

Odôvodnenie výsledku prešetrenia sťažnosti:

[Uvediete 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).]

JUDr. Ľubomír Golis

Primátor mesta

Príloha č. 13 – Záznam o prekontrolovaní správnosti vybavenia predchádzajúcej sťažnosti

Orgán verejnej správy

Naša značka

Vaša značka

Vybavuje

V Turzovke dňa

Z Á Z N A M

o prekontrolovaní správnosti vybavenia predchádzajúcej sťažnosti

Dňa _____ bola na OVS doručená opakovaná sťažnosť od sťažovateľa _____

_____ (uviesť sťažovateľa), v ktorej poukazuje na _____

_____ (uviesť predmet sťažnosti).

Prekontrolovaním predchádzajúcej sťažnosti bolo zistené, že:

1. predchádzajúca sťažnosť bola vybavená správne
 - sťažovateľovi sa výsledok písomne oznámi,
2. predchádzajúca sťažnosť nebola vybavená správne
 - uvedú sa zistenia,
 - opakovaná sťažnosť sa prešetří a vybaví,
 - vyrozumie sa po prešetrení a vybavení opakovanej sťažnosti.

Predchádzajúcu sťažnosť prekontroloval: _____

(uvedie sa podpis, meno, priezvisko a funkcia zamestnanca, resp. zamestnancov, ktorí prekontrolovali opakovanú sťažnosť)

Príloha č. 14 – Oznámenie výsledku prekontrolovania správnosti vybavenia predchádzajúcej sťažnosti

Orgán verejnej správy

(sťažovateľ)

Naša značka

Vaša značka

Vybavuje

V Turzovke dňa

Vec: Oznámenie výsledku prekontrolovania správnosti vybavenia predchádzajúcej sťažnosti – o z n á
m e n i e

Dňa _____ bola na OVS doručená Vaša opakovaná sťažnosť, v ktorej
poukazujete na _____ (uviesť
predmet sťažnosti).

Prekontrolovaním predchádzajúcej sťažnosti bolo zistené, že Vaša predchádzajúca sťažnosť bola
vybavená správne (v odôvodnení stručne uviesť dôvody správnosti vybavenia predchádzajúcej
sťažnosti, ktorými sa vyvrátili tvrdenia sťažovateľa).

Výsledok prekontrolovania predchádzajúcej sťažnosti Vám v zmysle § 21 ods. 3 zákona č. 9/2010 Z.
z. o sťažnostiach oznamujeme a zároveň Vás poučujeme, že ďalšia opakovaná sťažnosť sa odloží
podľa § 6 ods. 1 písm. e) zákona o sťažnostiach.

JUDr. Ľubomír Golis

Primátor mesta

POZNÁMKY POD ČIAROU

1)

§ 23 ods. 1 zákona 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 zákona č. 273/2015 Z. z.

1)

§ 23 ods. 1 zákona 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 zákona č. 273/2015 Z. z.

2)

§ 58 ods. 1 zákona Slovenskej národnej rady č. 323/1992 Zb. o notároch a notárskej činnosti (Notársky poriadok) v znení neskorších predpisov zákon č. 599/2001 Z. z. o osvedčovaní listín a podpisov na listinách okresnými úradmi a obcami v znení neskorších predpisov

3)

§ 23 ods. 3 zákona č. 305/2013 Z. z.

4)

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

5)

zákon č. 85/1990 Zb. o petičnom práve v znení neskorších predpisov