



## **Smernica**

**Mesta Tlmače o postupe podávania, prijímania, evidovania, vybavovania a kontrole sťažností občanov a organizácií v podmienkach samosprávy mesta Tlmače.**

|                                               |                                    |
|-----------------------------------------------|------------------------------------|
| <b>Názov organizácie:</b>                     | Mesto Tlmače – Mestský úrad        |
| <b>Sídlo organizácie:</b>                     | Nám. odborárov č. 10, Tlmače 93521 |
| <b>Poradové číslo vnútorného predpisu:</b>    | 7/2019-VP                          |
| <b>Vypracoval:</b>                            | Ing. Valéria Mel'niková            |
| <b>Schválil:</b>                              | Miroslav Kupči                     |
| <b>Dátum vyhotovenia vnútorného predpisu:</b> | 09.09.2019                         |
| <b>Účinnosť vnútorného predpisu od:</b>       | 09.09.2019                         |

Smernica Mesta Tlmače o postupe podávania, prijímania, evidovania, vybavovania a kontrole sťažností občanov a organizácií v podmienkach samosprávy mesta Tlmače.

## **Článok 1**

### **Úvodné ustanovenie**

1. Smernicou o postupe podávania, prijímania, evidovania, vybavovania a kontrole sťažností (ďalej len „smernica“) sa upravuje postup pri podávaní, prijímaní, evidovaní, vybavovaní sťažností, vybavovaní opakovanej sťažnosti, vybavovaní sťažnosti proti postupu pri vybavovaní sťažnosti alebo pri odložení sťažnosti a písomnom oznámení o výsledku prešetrenia sťažnosti alebo prekontrolovania sťažnosti v podmienkach samosprávy mesta Tlmače.

## **Článok 2**

### **Základné pojmy**

1. Mesto Tlmače je orgánom verejnej správy (ďalej len „mesto“), ktorý pri vybavovaní sťažností postupuje podľa zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov.
2. Podaním sa rozumie akákoľvek písomnosť doručená do podateľne Mestského úradu Tlmače (ďalej len „mestský úrad“). Podanie sa posudzuje podľa obsahu.
3. 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") mesta Tlmače
  - b) poukazuje na konkrétne nedostatky, najmä na porušenie právnych predpisov, ktorých odstránenie je v pôsobnosti mesta Tlmače.
4. Sťažnosťou nie je podanie, ktoré
  - a) má charakter dopytu, vyjadrenia, názoru, žiadosti, podnetu alebo návrhu<sup>1</sup>,
  - b) poukazuje na konkrétne nedostatky v činnosti orgánu mesta, ktorých odstránenie alebo vybavenie je upravené osobitným predpisom<sup>2</sup>
  - c) je sťažnosťou podľa osobitného predpisu<sup>3</sup>,
  - d) smeruje proti rozhodnutiu orgánu verejnej správy vydanému v konaní podľa osobitného predpisu<sup>4</sup>,

---

<sup>1</sup> § 4 zákona č.9/2010 Z.z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov

<sup>2</sup> 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 v znení neskorších predpisov.

<sup>3</sup> 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.

<sup>4</sup> 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<sup>5</sup> 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<sup>6</sup>

5. 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.

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

### **Článok 3** **Podávanie sťažností**

1. Sťažnosť musí byť písomná a možno ju podať v listinnej podobe, v elektronickej podobe autorizovanej podľa osobitného predpisu<sup>7</sup>, prostredníctvom prístupového miesta, ktoré vyžaduje úspešnú autentifikáciu sťažovateľa<sup>8</sup> alebo elektronicke na e-mailovú adresu [sekretariat@mestotlmace.sk](mailto:sekretariat@mestotlmace.sk) alebo [podatelna@mestotlmace.sk](mailto:podatelna@mestotlmace.sk).
2. Sťažnosť musí obsahovať meno, priezvisko a adresu pobytu sťažovateľa. Ak sťažnosť podáva právnická osoba, musí obsahovať jej názov a sídlo, meno a priezvisko osoby oprávnenej za ňu konať. Sťažnosť v listinnej podobe musí obsahovať vlastnoručný podpis sťažovateľa.
3. Sťažnosť musí byť čitateľná a zrozumiteľná. Z jej obsahu musí byť jednoznačné, proti komu smeruje, na aké nedostatky poukazuje a čoho sa sťažovateľ domáha (ďalej len "predmet sťažnosti").
4. Ak je sťažnosť zaslaná elektronicke na e - mailovú adresu [sekretariat@mestotlmace.sk](mailto:sekretariat@mestotlmace.sk) alebo [podatelna@mestotlmace.sk](mailto:podatelna@mestotlmace.sk), sťažovateľ ju musí do piatich pracovných dní od jej podania potvrdiť, a to vlastnoručným podpisom, jej autorizáciou podľa osobitného

---

<sup>5</sup> 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 poisťovniach, 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.

<sup>6</sup> Zákon č. [215/2004 Z.z.](#) o ochrane utajovaných skutočností a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov."

<sup>7</sup> § 23 ods.1 zákona č.305/2013 Z.z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej správy a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení zákona č.273/2015 Z.z.

<sup>8</sup> [§ 19](#) zákona č. [305/2013 Z.z.](#) v znení neskorších predpisov

predpisu<sup>7</sup> alebo jej odoslaním prostredníctvom prístupového miesta, ktoré vyžaduje úspešnú autentifikáciu sťažovateľa<sup>8</sup>, inak sa sťažnosť odloží.

O odložení sťažnosti a dôvodoch jej odloženia mesto písomne upovedomí sťažovateľa do 15 pracovných dní od odloženia.

Ak potvrdenie sťažnosti obsahuje iné údaje ako sťažnosť podaná v elektronickej podobe alebo elektronicke na e - mailovú adresu [sekretariat@mestotlmace.sk](mailto:sekretariat@mestotlmace.sk) alebo [podatelna@mestotlmace.sk](mailto:podatelna@mestotlmace.sk), mesto sťažnosť podanú v elektronickej podobe odloží.

5. Ak sťažnosť neobsahuje náležitosti podľa bodu 2. tohto článku a ak ide o sťažnosť podanú v elektronickej podobe autorizovanej podľa osobitného predpisu<sup>7</sup>, prostredníctvom prístupového miesta, ktoré vyžaduje úspešnú autentifikáciu sťažovateľa<sup>8</sup> alebo elektronicke na e-mailovú adresu [sekretariat@mestotlmace.sk](mailto:sekretariat@mestotlmace.sk), alebo [podatelna@mestotlmace.sk](mailto:podatelna@mestotlmace.sk), mesto ju odloží.
6. O odložení sťažnosti podľa bodu 4 a 5. tohto článku, mesto vyhotoví záznam v spise.
7. Ak sa sťažovateľ dostaví na Mestský úrad v Tlmačoch osobne podať sťažnosť, ktorú nemá vyhotovenú písomne, zamestnanec mesta mu umožní, aby si sťažnosť v listinnej podobe vyhotovil.
8. Ak sa jedná o osobu, ktorej zdravotný stav bráni, aby si sťažnosť v listinnej podobe vyhotovila sama, za túto osobu ju vyhotoví zamestnanec mesta.
9. V prípade, že sťažnosť podalo viac sťažovateľov spoločne a nie je v nej určené, komu z nich sa majú doručovať písomnosti, mesto ich zašle tomu, ktorý ako prvý uvádza údaje podľa bodu 2. tohto článku.
10. Ak si sťažovateľ zvolí zástupcu, ktorý v jeho mene podáva sťažnosť, súčasťou sťažnosti musí byť písomné splnomocnenie s osvedčeným podpisom<sup>9</sup> zastupovať sťažovateľa pri podaní sťažnosti a pri úkonoch súvisiacich s vybavovaním sťažnosti. Ak zástupca k sťažnosti splnomocnenie s osvedčeným podpisom nepriloží, Mesto sťažnosť odloží podľa § 6 ods. 1 písm. c) zákona o sťažnostiach. Povinnosť priloženia splnomocnenia s osvedčeným podpisom sa nevzťahuje na zastupovanie sťažovateľa advokátom podľa osobitného predpisu.<sup>10</sup>
11. Sťažnosť adresovaná zamestnancovi alebo vedúcemu zamestnancovi mesta je sťažnosťou podanou mestu.

#### **Článok 4** **Prijímanie sťažností**

1. Mesto je povinné sťažnosť prijať. Prijatú sťažnosť, na ktorej vybavenie nie je príslušné, mesto postúpi najneskôr do desiatich pracovných dní od doručenia orgánu verejnej správy príslušnému na jej vybavenie a zároveň o tom upovedomí sťažovateľa. Mesto

---

<sup>9</sup> § 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.

<sup>10</sup> 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."

nepostúpi sťažnosť, v ktorej sťažovateľ požiadal o utajenie svojej totožnosti, na ktorej vybavenie mesto nie je príslušné, a najneskôr do desiatich pracovných dní od jej doručenia ju vráti sťažovateľovi s uvedením dôvodu.

2. V prípade, že písomnú sťažnosť od fyzickej osoby alebo od zástupcu právnickej osoby prevezme zamestnanec mesta, tento je povinný predložiť ju na zaevidovanie do podateľne mestského úradu bezodkladne, najneskôr však v nasledujúci pracovný deň.
3. Totožnosť sťažovateľa je mesto povinné utajiť, ak o to sťažovateľ požiada. Pri prešetrovaní takejto sťažnosti sa používa jej odpis, alebo, ak je to možné, jej kópia, bez uvedenia údajov, ktoré by identifikovali sťažovateľa.
4. Ak sťažovateľ požiadal o utajenie svojej totožnosti, ale predmet sťažnosti neumožňuje jej prešetrenie bez uvedenia niektorého z údajov o jeho osobe, mesto o tom sťažovateľa bezodkladne upovedomí. Súčasne ho poučí, že vo vybavovaní sťažnosti bude pokračovať len vtedy, ak v určenej lehote písomne udelí súhlas s uvedením potrebného údaje o svojej osobe, inak sťažnosť odloží.

## **Článok 5**

### **Centrálna evidencia sťažností**

1. Centrálnu evidenciu prijatých sťažností vedie sekretariát primátora mesta.
2. Evidencia musí obsahovať najmä tieto údaje:
  - a) dátum doručenia a dátum zapísania sťažnosti, opakovanej sťažnosti a ďalšej opakovanej sťažnosti,
  - b) údaje podľa Článku 3 bodu 2.
  - c) predmet sťažnosti,
  - d) dátum pridelenia sťažnosti na prešetrenie 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 bola sťažnosť odložená,
  - k) poznámku.
3. Opakovaná sťažnosť a ďalšia opakovaná sťažnosť sa eviduje v roku, v ktorom bola doručená. V poznámke sa uvedie číslo sťažnosti, s ktorou súvisí.
4. Sťažnosti sa zapisujú do centrálnej evidencie sťažností v poradí, v akom boli mestu doručené. Každá sťažnosť má pridelené svoje poradové číslo v centrálnej evidencii sťažností. Centrálna evidencia sťažností sa vedie tak, aby poskytovala úplné, presné, časovo a vecne aktuálne údaje o evidovaných sťažnostiach.
5. Do centrálnej evidencie sťažností sa zapisujú tie podania, ktoré spĺňajú pojmové znaky sťažnosti podľa zákona o sťažnostiach a tejto smernice. Zapisujú sa sem aj tie sťažnosti,

ktoré mesto 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.

## **Článok 6**

### **Prešetrenie a vybavenie sťažností**

1. Prešetrovanie sťažnosti je činnosť, ktorou 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. 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, mesto to uvedie v zápisnici o prešetrovaní sťažnosti a oznámi to sťažovateľovi.
3. Mesto prešetrí iba tie časti sťažnosti, na ktorých vybavenie je príslušné, ostatné časti sťažnosti postúpi orgánu verejnej správy príslušnému na ich vybavenie. Časti, ktoré nie sú sťažnosťou, mesto neprešetruje, o čom sťažovateľa upovedomí v oznámení výsledku prešetrovania sťažnosti s uvedením dôvodov ich neprešetrovania.
4. Sťažnosť je prešetrená prerokovaním zápisnice o prešetrovaní sťažnosti. Ak ju nemožno prerokovať, sťažnosť je prešetrená dorúčením jedného vyhotovenia zápisnice o prešetrovaní sťažnosti.

## **Článok 7**

### **Príslušnosť na prešetrenie a vybavenie sťažnosti.**

1. Sťažnosti pri prenesenom výkone štátnej správy:
  - na vybavenie sťažnosti podanej proti primátorovi mesta pri prenesenom výkone štátnej správy je príslušný najbližší orgán verejnej správy, ktorému zákon zveril kontrolnú pôsobnosť podľa osobitného predpisu.<sup>11</sup>

Sťažnosti proti samosprávnej činnosti orgánov mesta a zamestnancov mesta prešetruje a vybavuje:

- a) **prednosta úradu**, ak ide sťažnosť proti činnosti zamestnancov mestského úradu, ktorou sa sťažovateľ domnieva, že ňou boli porušené jeho práva alebo právom chránené záujmy,
- b) **primátor mesta**, ak ide o sťažnosť:
  - proti činnosti prednostu mestského úradu,
  - proti činnosti právnikov mesta
  - proti činnosti riaditeľa rozpočtovej alebo príspevkovej organizácie zriadenej mestom

---

<sup>11</sup> Napr. zákon č. 608/2003 Z. z. o štátnej správe pre územné plánovanie, stavebný poriadok a bývanie, zákon č. 50/1976 Zb. o územnom plánovaní a stavebnom poriadku, zákon č. 135/1961 Zb. o pozemných komunikáciách, zákon č. 154/1994 Z. z. o matrikách

c) **Komisia pre ochranu verejného záujmu pri výkone funkcií funkcionárov mesta,** ak ide o sťažnosť:

- proti činnosti primátora mesta
- proti činnosti hlavného kontrolóra
- proti činnosti jednotlivých poslancov /ako členov komisie alebo mestského zastupiteľstva/

Písomnosti súvisiace s vybavením takejto sťažnosti podpisuje ten člen komisie, ktorého si komisia na svojom zasadnutí uznesením zvolí /ďalej len ako „orgán príslušný na vybavenie“/.

2. Ak vznikne spor o príslušnosť na vybavenie sťažnosti alebo opakovanej sťažnosti, príslušnosť určí primátor mesta formou písomného oznámenia, ak to nie je v rozpore s bodom 5. tohto článku. V takomto prípade je potrebné predložiť vec na rozhodnutie primátorovi mesta najneskôr do 10 pracovných dní odo dňa vzniku sporu a upovedomiť o tom sťažovateľa.
3. Na vybavenie sťažností zákonných zástupcov detí a žiakov škôl a školských zariadení v zriaďovateľskej pôsobnosti mesta na základe § 6 ods.17 zákona č. 596/2003 Z. z. o štátnej správe v školstve a školskej samospráve v znení neskorších predpisov vybavuje vedúci zamestnanec mesta, do pôsobnosti ktorého patrí činnosť, o ktorej sa sťažovateľ domnieva, že ňou boli porušené jeho práva alebo právom chránené záujmy. Sťažnosti týkajúce sa riaditeľa školy alebo školského zariadenia prešetruje a vybavuje primátor mesta. Uvedené sa nevzťahuje na sťažnosti podané voči úrovni pedagogického riadenia, úrovni výchovy a vzdelávania a materiálno-technických podmienok, vrátane praktického vyučovania v školách a školských zariadeniach, ktorých zriaďovateľom je mesto. Na vybavenie týchto sťažností je príslušná štátna školská inšpekcia.
4. Sťažnosť nesmie byť pridelená na prešetrovanie alebo vybavenie osobe, proti ktorej sťažnosť smeruje, ani osobe v jej riadiacej pôsobnosti. Prešetrovaním sťažnosti môže byť poverený nadriadený osoby, proti ktorému sťažnosť smeruje, resp. iný vedúci zamestnanec, pokiaľ sa sťažnosť v nijakej časti netýka aj jeho osoby, resp. jeho činnosti.
5. Z vybavovania a prešetrovania sťažností je vylúčený:
  - a. zamestnanec mesta, ak sa zúčastnil na činnosti, ktorá je predmetom sťažnosti,
  - b. zamestnanec iného orgánu verejnej správy a iná osoba, ktorá 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.

Ten, kto je sťažnosť povinný prešetrovať a vybavovať podľa tejto smernice, je povinný bezodkladne oznámiť primátorovi mesta skutočnosť, na základe ktorých je vylúčený z prešetrovania a vybavenia sťažnosti. O vylúčení zamestnanca z prešetrovania a vybavenia sťažnosti rozhoduje primátor mesta.

## **Článok 8**

### **Odloženie sťažnosti**

1. Mesto sťažnosť odloží, ak:
  - a) neobsahuje náležitosti podľa Článku 3 bodu 2., a ak ide o sťažnosť podanú v elektronickej podobe aj jej potvrdenie, a to vlastnoručným podpisom, autorizáciou podľa osobitného predpisu<sup>7</sup> alebo jej odoslaním prostredníctvom prístupového miesta, ktoré vyžaduje úspešnú autentifikáciu sťažovateľa<sup>8</sup>,
  - 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 s osvedčeným podpisom na zastupovanie sťažovateľa pri podaní sťažnosti a pri úkonoch súvisiacich s vybavovaním sťažnosti, resp. pri sťažnosti podanej v elektronickej podobe nie je dodržaný postup pri zastupovaní sťažovateľa v zmysle § 23 ods. 3 zákona č. 305/2013 z. z.,
  - 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 Zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach,
  - f) ide o ďalšiu sťažnosť proti vybavovaniu sťažnosti podľa § 22 ods. 3 a 5 Zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach,
  - g) mu bola zaslaná na vedomie,
  - h) sťažovateľ neposkytol spoluprácu alebo ak spoluprácu neposkytol v lehote desať pracovných dní od doručenia písomnej výzvy sťažovateľovi,
  - i) sťažovateľ, ktorý požiadal o utajenie svojej totožnosti neudelil súhlas s uvedením potrebného údajov o svojej osobe podľa článku 4. **bod 4.**
  - j) ide o podanie sťažovateľa, podľa Článku 2 bod 4. písm. a), b), d), e), f) alebo Článku 2 bod 5 písm. a) a b) tejto smernice, označené ako sťažnosť.
2. Ak sťažnosť nie je čitateľná a zrozumiteľná, alebo z nej nie je jednoznačné proti komu smeruje, na aké nedostatky poukazuje a čoho sa sťažovateľ domáha, alebo ak chýbajú informácie potrebné na jej prešetrenie, mesto písomne vyzve sťažovateľa, aby sťažnosť v lehote desať pracovných dní od doručenia písomnej výzvy sťažovateľovi doplnil a súčasne ho poučí, že inak sťažnosť odloží.
3. Mesto odloží sťažnosť, ktorú sťažovateľ pred jej vybavením písomne vezme späť alebo ak sťažovateľ písomne mestu pred vybavením sťažnosti oznámi, že na jej vybavení netrvá.
4. O odložení sťažnosti a dôvodoch jej odloženia podľa bodu 1 písm. b ), c ), d), f) a g) mesto sťažovateľa písomne upovedomí v lehote podľa článku 9 a vyhotoví záznam v spise.

## **Článok 9**

### **Lehoty na vybavenie sťažností.**

1. Mesto je povinné sťažnosť vybaviť v lehote do 60 pracovných dní. Ak je sťažnosť náročná na prešetrenie, môže primátor mesta a štatutárny orgán (riaditeľ) organizácií zriadených alebo založených mestom predĺžiť lehotu pred jej uplynutím o 30 pracovných dní. O tejto skutočnosti je sťažovateľ informovaný písomnou formou bezodkladne, s uvedením dôvodu.
2. Lehota na vybavenie sťažnosti začína plynúť prvým pracovným dňom nasledujúcim po dni jej doručenia.  
V prípade spornej príslušnosti táto lehota začne plynúť prvým pracovným dňom nasledujúcim po dni doručenia oznámenia, ktorým sa určí príslušnosť na vybavenie sťažnosti podľa § 11 zákona č. 9/201 O Z. z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov ( ďalej len „zákon o sťažnostiach“ ).  
V prípade sťažnosti podanej v elektronickej podobe začína lehota na vybavenie sťažnosti plynúť prvým pracovným dňom nasledujúcim po dni doručenia potvrdenia vlastnoručným podpisom, autorizáciou podľa osobitného predpisu<sup>7</sup> alebo jej odoslaním prostredníctvom prístupového miesta, ktoré vyžaduje úspešnú autentifikáciu sťažovateľa<sup>8</sup>.  
V čase od odoslania výzvy na poskytnutie spolupráce a výzvy na poskytnutie súčinnosti do ich skutočného poskytnutia lehota na vybavenie sťažnosti neplynie. O tejto skutočnosti mesto písomne vyrozumie sťažovateľa, a to buď priamo vo výzve na poskytnutie spolupráce alebo osobitným listom bezprostredne po tom, čo požiadal o poskytnutie súčinnosti orgán verejnej správy.
3. Ustanovenia predchádzajúcich bodov tohto článku smernice sa vzťahujú rovnako aj na vybavenie opakovanej sťažnosti v zmysle Článku 13 a sťažnosti proti vybaveniu sťažnosti v zmysle Článku 12 tejto smernice.

## **Článok 10**

### **Oboznamovanie s obsahom sťažnosti, spolupráca a súčinnosť pri vybavovaní sťažností.**

1. Ten, kto sťažnosť prešetruje a vybavuje je povinný 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, poskytovať informácie a údaje potrebné k vybaveniu sťažnosti.
2. Mesto je oprávnené v nevyhnutnom rozsahu písomne vyzvať sťažovateľa na spoluprácu s poučením, že v prípade jej neposkytnutia alebo jej neposkytnutie v stanovenej lehote, sťažnosť odloží. Sťažovateľ môže, pred uplynutím lehoty na poskytnutie spolupráce a to v odôvodnených prípadoch, písomne požiadať o predĺženie lehoty ak preukáže, že lehota 10 pracovných dní od doručenia výzvy sťažovateľovi, nie je dostatočná.  
Ak sťažovateľ preukáže, že nemohol z objektívnych dôvodov v stanovenej lehote spoluprácu poskytnúť, môže mu byť určená nová lehota. V čase od odoslania výzvy na spoluprácu sťažovateľovi až do jej poskytnutia lehota na vybavenie sťažnosti neplynie.
3. Pri vybavovaní sťažností sú mestu povinné poskytnúť potrebnú súčinnosť orgány verejnej správy v rozsahu a lehotách podľa § 17 zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach

v znení neskorších predpisov. Potrebnú súčinnosť možno požadovať aj od iných osôb s ich súhlasom, ak osobitný predpis neustanovuje inak.

## **Článok 11**

### **Zápisnica o prešetrení sťažností**

1. O prešetrení sťažnosti sa vyhotoví zápisnica o prešetrení sťažnosti v rozsahu prílohy č. 5 tejto smernice.
2. Zápisnica obsahuje:
  - a) označenie mesta príslušného na vybavenie sťažnosti,
  - b) predmet sťažnosti,
  - c) označenie orgánu mesta, v ktorom sa sťažnosť prešetrovala,
  - d) obdobie prešetrovania sťažnosti,
  - e) preukázané zistenia,
  - f) dátum vyhotovenia zápisnice,
  - g) mená, priezviská a podpisy zamestnancov, ktorí sťažnosť prešetrili,
  - h) meno, priezvisko a podpis vedúceho zamestnanca orgánu mesta, v ktorom sa sťažnosť prešetrovala, alebo ním splnomocneného zástupcu,
  - i) povinnosť vedúceho zamestnanca orgánu mesta, v ktorom sa sťažnosť prešetrovala, alebo ním splnomocneného zástupcu, v prípade zistenia nedostatkov v lehote určenej orgánom mesta, ktorý sťažnosť prešetroval:
    - určiť osobu zodpovednú za zistené nedostatky,
    - prijať opatrenia na odstránenie zistených nedostatkov a príčin ich vzniku,
    - predložiť prijaté opatrenia orgánu prešetrujúcemu sťažnosť,
    - predložiť orgánu prešetrujúcemu sťažnosť správu o splnení opatrení a uplatnení právnej zodpovednosti,
    - ak nie je totožnosť sťažovateľa utajená, oznámiť mu prijaté opatrenia; ak je totožnosť sťažovateľa utajená, oznámiť mu prijaté opatrenia prostredníctvom orgánu príslušného na vybavenie sťažnosti,
  - j) potvrdenie o odovzdaní a prevzatí dokladov.
3. Ak sa vedúci zamestnanec orgánu mesta, v ktorom sa sťažnosť prešetrovala, alebo ním splnomocnený zástupca odmietne oboznámiť s obsahom zápisnice alebo podpísať zápisnicu, uvedú sa tieto skutočnosti v zápisnici.
4. Jedno vyhotovenie zápisnice o prešetrení sťažnosti sa odovzdá orgánu mesta, v ktorom sa pri prešetrovaní zistili nedostatky.
5. Zápisnica sa vyhotovuje aj v tom prípade, kde prešetrením bolo zistené, že sa jedná o neopodstatnenú sťažnosť.

## **Článok 12**

### **Vybavenie sťažností o oznámenie o výsledku prešetrenia.**

1. Sťažnosť je vybavená odoslaním písomného oznámenia výsledku jej prešetrenia sťažovateľovi. Oznámenie musí obsahovať odôvodnenie výsledku prešetrenia sťažnosti, ktoré vychádza zo zápisnice.

2. V oznámení výsledku jej prešetrenia sa uvedie, či sťažnosť je opodstatnená, alebo neopodstatnená. Opodstatnená sťažnosť je taká, ktorej prešetrením bolo preukázateľne zistené porušenie práv alebo právom chránených záujmov sťažovateľa, porušenie právnych predpisov, iný nesprávny postup alebo konkrétne nedostatky, ktorých odstránenie je v pôsobnosti Mesta.  
Neopodstatnená sťažnosť je taká, pri ktorej sa nepotvrdili sťažovateľom uvádzané údaje, nedostatky alebo porušenie právnych predpisov, resp. ak sa nepotvrdili v niektorej z jeho častí, je neopodstatnená v tejto časti.
3. 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.
4. Ak je sťažnosť opodstatnená, v oznámení sa uvedie, že boli uložené povinnosti v zmysle článku 11 bodu 2. písm. i) tejto smernice.

### **Článok 13**

#### **Opakovaná sťažnosť a ďalšia opakovaná sťažnosť.**

1. Opakovaná sťažnosť a ďalšia opakovaná sťažnosť je sťažnosť toho istého sťažovateľa v tej istej veci, ak v nej neuvádza nové skutočnosti.
2. Na vybavenie opakovanej sťažnosti prijatej mestom podľa tejto smernice je príslušný orgán, ktorý predchádzajúcu sťažnosť vybavil, ak to nie je v rozpore s čl. 7, bod 5 tejto smernice.  
Vybavenie opakovanej sťažnosti spočíva v prekontrolovaní správnosti vybavenia pôvodnej sťažnosti, o čom sa vyhotoví písomný záznam.
3. Ak postupom podľa predchádzajúceho bodu bolo zistené, že pôvodná sťažnosť bola vybavená správne, orgán príslušný na vybavenie opakovanej sťažnosti túto skutočnosť oznámi sťažovateľovi s poučením, že ďalšie opakované sťažnosti budú odložené. Ak sa zistí, že predchádzajúca sťažnosť nebola vybavená správne, orgán vybavujúci opakovanú sťažnosť túto prešetrí a vybaví. Opakovanú sťažnosť je táto osoba povinná vybaviť v lehote podľa čl. 9 tejto smernice.
4. Ďalšia opakovaná sťažnosť sa odloží podľa Článku 8 bod 1. písm. e) tejto smernice.
5. V prípade, že v rovnakej veci, v akej už bola vybavená sťažnosť iného sťažovateľa, podá sťažnosť ďalší sťažovateľ, jeho sťažnosť sa neprešetruje; orgán ktorý vybavoval predchádzajúcu sťažnosť výsledok jej prešetrenia písomne oznámi sťažovateľovi.
6. Správnosť vybavenia ďalšej opakovanej sťažnosti toho istého sťažovateľa podaná po opakovanej sťažnosti v tej istej veci, ak v nej sťažovateľ neuvádza nové skutočnosti, mesto opäťovne neprekontroľuje a sťažnosť odloží, o čom sa sťažovateľ neupovedomuje.

## **Článok 14**

### **Sťažnosť proti vybaveniu sťažnosti a sťažnosť proti odloženiu sťažnosti.**

1. Sťažnosť, v ktorej sťažovateľ vyjadruje nesúhlas s vybavovaním svojej predchádzajúcej sťažnosti je novou sťažnosťou proti postupu mesta pri vybavovaní sťažnosti.
2. Na vybavenie sťažnosti podľa bodu 1. tohto článku smernice je príslušný najbližší vedúci orgánu, ktorý sťažnosť vybavoval, ak to nie je v rozpore s čl. 7 bod 5 tejto smernice. Ak takýto orgán nie je, rozhodne Komisia pre vybavovanie sťažností proti vybaveniu sťažnosti alebo odloženiu sťažnosti, ktorú pre tento účel zriadi mestské zastupiteľstvo. Komisia pre vybavovanie sťažností proti vybaveniu sťažnosti alebo odloženiu sťažnosti je zložená z 5 členov z radov poslancov, z ktorých jeden je jej predsedom. Predseda pripravuje a podpisuje písomnosti súvisiace s vybavením takejto sťažnosti.
3. Ak predchádzajúcu sťažnosť vybavil primátor mesta v rámci výkonu samosprávy, na vybavenie sťažnosti podľa bodu 1. tohto článku je príslušná Komisia pre ochranu verejného záujmu pri výkone funkcií funkcionárov mesta.

## **Článok 15**

### **Kontrola vybavovania sťažností.**

1. Kontrolu vybavovania sťažností vykonáva hlavný kontrolór mesta.
2. Prednosta mestského úradu v rámci mesta alebo štatutárni zástupcovia organizácií založených alebo zriadených mestom podľa príslušnosti na vybavovanie sťažností sú oprávnení kontrolovať, či sa opatrenia prijaté na odstránenie nedostatkov a príčin ich vzniku riadne plnia.

## **Článok 16**

### **Spoločné ustanovenia**

1. Každá osoba je povinná o skutočnostiach, ktoré sa dozvedela pri vybavovaní sťažností, zachovávať mlčanlivosť. Od tejto povinnosti ju môže písomne oslobodiť ten, v koho záujme má túto povinnosť.
2. Informácie, ktoré obsahuje dokumentácia súvisiaca s vybavovaním sťažnosti, sa nezverejňujú.
3. Trovy, ktoré vznikli v súvislosti s prešetrením a vybavením sťažnosti, znáša mesto alebo organizácie založené, resp. zriadené mestom.
4. Trovy, ktoré vznikli v súvislosti s prešetrením a vybavením sťažnosti sťažovateľovi, znáša sám sťažovateľ (napr. cestovné, právne zastupovanie a pod.).

## **Článok 17**

### **Záverečné ustanovenia**

1. Táto smernica nadobúda platnosť a účinnosť dňom podpisu primátorom mesta.
2. Dňom účinnosti tejto smernice sa postup pri podávaní, prijímaní, evidovaní, vybavovaní sťažností, vybavovaní opakovanej sťažnosti, vybavovaní sťažnosti proti postupu pri vybavovaní sťažnosti alebo pri odložení sťažnosti a písomnom oznámení o výsledku prešetrenia sťažnosti alebo prekontrolovania sťažnosti v podmienkach samosprávy mesta Tlmače riadi ustanoveniami tejto smernice a platných právnych predpisov SR.

V Tlmačoch dňa 09.09.2019

Miroslav Kupči  
primátor mesta



# MESTO TLMAČE

**MESTSKÝ ÚRAD, Námestie odborárov 10, 935 21 Tlmače**

---

Adresát

Váš list č./zo dňa

Naše číslo

Vybavuje/tel.

Tlmače

## Vec : Sťažnosť - postúpenie

Dňa ..... bola mestu Tlmače, Nám. odborárov 10, 935 21 Tlmače 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

primátor mesta

Na vedomie  
(sťažovateľ)



# MESTO TLMAČE

**MESTSKÝ ÚRAD, Námestie odborárov 10, 935 21 Tlmače**

---

Adresát

Váš list č./zo dňa

Naše číslo

Vybavuje/tel.

Tlmače

## Vec : Sťažnosť - výzva na spoluprácu

Mestu Tlmače bola 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, žiadam e 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. i) zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach v znení neskorších  
predpisov odložená.

S pozdravom

primátor mesta



# MESTO TLMAČE

MESTSKÝ ÚRAD, Námestie odborárov 10, 935 21 Tlmače

Adresát

Váš list č./zo dňa

Naše číslo

Vybavuje/tel.

Tlmače

## Vec: ZÁZNAM o odložení sťažnosti

Mesto Tlmače podľa § 6 ods. 1 písm. a) . . . , , j)\* zákona č. 9/2010 z. z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o sťažnostiach „ )

## Odkladá

sťažnosť proti .....  
sťažovateľa .....  
vo veci .....  
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 Zákona č. 91201 O Z. z. o sťažnostiach,  
f) ide o sťažnosť proti vybavovaniu sťažnosti podľa § 22 ods. 3 a 5 Zákona č. 91201 O z. z. o sťažnostiach,  
g) mu bola zaslaná na vedomie,  
h) sťažovateľ neposkytol spoluprácu podľa § 16 ods. 1 alebo ak spoluprácu neposkytol v lehote podľa § 16 ods. 2, alebo  
i) sťažovateľ neudelil súhlas podľa § 8 ods. 2.  
j) ide o podanie sťažovateľa, podľa Článku 2 bod 4. písm. a), b), d), e), f) alebo bodu Článku 2 bod 5 písm. a) a b) tejto smernice, označené ako sťažnosť

Zapísal:

(meno, priezvisko, podpis )

\*/uviesť príslušné písmeno



# MESTO TLMAČE

MESTSKÝ ÚRAD, Námestie odborárov 10, 935 21 Tlmače

Adresát

Váš list č./zo dňa

Naše číslo

Vybavuje/tel.

Tlmače

## Vec : odloženie sťažnosti - upovedomenie

Mestu Tlmače bola dňa ..... doručená Vaša sťažnosť vo veci .....  
Po dôkladnom posúdení Vašej sťažnosti bolo zistené, že  
.....

*Uviesť text príslušného ustanovenia:*

*Orgán verejnej správy sťažnosť odloží, ak*

*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 doručenia viac ako päť rokov,*

*e) ide o ďalšiu opakovanú sťažnosť podľa § 21 ods. 6 Zákona č. 91/2010 Z. z. o sťažnostiach,*

*f) ide o sťažnosť proti vybavovaniu sťažnosti podľa § 22 ods. 3 a 5 Zákona č. 91/2010 Z. z. o sťažnostiach,*

*g) mu bola zaslaná na vedomie,*

*h) sťažovateľ neposkytol spoluprácu podľa § 16 ods. 1 alebo ak spoluprácu neposkytol v lehote podľa § 16 ods. 2, alebo*

*i) sťažovateľ neudelil súhlas podľa § 8 ods. 2.*

*j) ide o podanie sťažovateľa, podľa Článku 2 bod 4. písm. a), b), d), e), f) alebo bodu Článku 2 bod 5 písm. a) a b) tejto smernice, označené ako sťažnosť.*

Z uvedeného dôvodu mesto Tlmače Vašu sťažnosť odkladá v súlade s § 6 ods. 1 písm.

b) ..... f) (uviesť príslušné písmeno vzťahujúce sa na uvedený dôvod) zákona č. 9/2010 z. z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov.

S pozdravom

primátor mesta



# MESTO TLMAČE

MESTSKÝ ÚRAD, Námestie odborárov 10, 935 21 Tlmače

Adresát

Váš list č./zo dňa

Naše číslo

Vybavuje/tel.

Tlmače

## Z á p i s n i c a o prešetrení sťažností

Predmet sťažnosti : .....

Orgán samosprávy (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 samosprávy, v ktorom sa sťažnosť prešetrovala, alebo ním splnomocneného zástupcu:**

.....

*Povinnosť vedúceho orgánu samosprávy, v ktorom sa sťažnosť prešetrovala, alebo ním splnomocneného zástupcu, v prípade zistenia nedostatkov v lehote určenej orgánom samosprávy, 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**



# MESTO TLMAČE

MESTSKÝ ÚRAD, Námestie odborárov 10, 935 21 Tlmače

Adresát

Váš list č./zo dňa

Naše číslo

Vybavuje/tel.

Tlmače

## Vec : Oznámenie výsledku prešetrovania sťažnosti

Dňa ..... bola Mestu Tlmače doručená Vaša sťažnosť, ktorou sa domáhate .....  
..... / poukazujete na .....

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

Odôvodnenie výsledku prešetrovania sťažnosti:

.....  
.....  
(Uviesť skutočný stav veci a jeho súlad alebo rozpor so všeobecne záväznými právnymi predpismi. V prípade opodstatnenej sťažnosti uviesť, že boli uložené povinnosti podľa § J 9 ods.

I písm. i). zákona o sťažnostiach. 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.)

S pozdravom

primátor mesta