

**VZN 1/2016**

**Zásady pre prijímanie, evidovanie, prešetrovanie a vybavovanie  
sťažností fyzických osôb a právnických osôb v podmienkach  
obce Ratková**

Obecné zastupiteľstvo obce Ratková v súlade s § 6 ods. 1 zákona č. 369/1990 Z. z. o obecnom zriadení v znení neskorších predpisov a na základe § 11 ods. 1 a § 26 ods. 3 zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach sa uznieslo na tejto smernici Zásady pre prijímanie, evidovanie, prešetrovanie a vybavovanie sťažností fyzických osôb a právnických osôb v podmienkach obce.

## Článok 1 Úvodné ustanovenia

- 1) Tieto zásady upravujú postup pri podávaní, prijímaní, evidovaní, prešetrovaní, vybavovaní sťažností fyzických osôb a právnických osôb doručených obci Ratková.
- 2) Podľa týchto zásad postupujú:
  - starosta a obecné zastupiteľstvo,
  - hlavný kontrolór,
  - obecný úrad,
  - organizácie zriadené obcou.

## Článok 2 Sťažnosť

- 1) Sťažnosť je podanie fyzickej 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 orgánov samosprávy,
  - b) poukazuje na konkrétne nedostatky, najmä na porušenie právnych predpisov, ktorých odstránenie je v pôsobnosti orgánov samosprávy.
- 2) Sťažnosťou podľa zákona o sťažnostiach nie je podanie, ktoré
  - a) má charakter dopytu, vyjadrenia, názoru, žiadosti, podnetu alebo návrhu a nie je v ňom jednoznačne vyjadrené, ochrany akého svojho práva alebo právom chráneného záujmu sa osoba domáha,
  - b) poukazuje na konkrétne nedostatky v činnosti orgánu samosprávy, ktorých odstránenie alebo vybavenie je upravené iným právnym predpisom,
  - c) je sťažnosťou podľa osobitného predpisu,
  - d) smeruje proti rozhodnutiu orgánu samosprávy vydanému v konaní podľa iného právneho predpisu,
  - e) podal orgán verejnej správy a upozorňuje ním na nedostatky v činnosti iného orgánu verejnej správy,
  - f) podala osoba poverená súdom na výkon verejnej moci.
- 3) Každé podanie sa v zmysle zákona vždy posudzuje podľa jeho obsahu, bez ohľadu na jeho označenie.
- 4) Ak podanie obsahuje viac častí, z ktorých niektoré spĺňajú náležitosti sťažnosti podľa odsekov 1 a 2, vybaví sa ako sťažnosť tieto časti, ostatné časti orgán samosprávy sťažovateľovi nevráti a v oznámení o výsledku prešetrovania sťažnosti uvedie dôvody ich neprešetrovania.

### Článok 3 Podávanie sťažností

- 1) Sťažnosť sa podáva orgánu samosprávy písomne, ústne do záznamu, telefaxom alebo elektronickou poštou.
- 2) Sťažnosť adresovaná na meno vedúceho orgánu samosprávy alebo jeho zamestnanca je sťažnosťou podanou orgánu samosprávy.
- 3) O ústne podanie sťažnosti, ktorú nie je možné vybaviť hneď pri jej podaní, je povinný orgán samosprávy, ktorý ju prijíma, vyhotoviť písomný záznam o ústnej sťažnosti (ďalej len „záznam“, Príloha č.1) a predložiť ho sťažovateľovi na prečítanie a podpis, na požiadanie sťažovateľa mu vydá rovnopis záznamu.  
Orgán samosprávy nie je povinný záznam vyhotoviť, ak s ním pri tom sťažovateľ nespolupracuje alebo ak sa domáha činnosti orgánu samosprávy v rozpore s právnymi predpismi. Ak sťažovateľ odmietne vyhotovenie záznamu, orgán samosprávy takúto sťažnosť neprijme. Ak sťažovateľ odmietne záznam podpísať, orgán samosprávy záznam odloží s poznámkou o odmietnutí podpísania.
- 4) Sťažnosť, ktorá bola podaná obci telefaxom alebo elektronickou poštou sa považuje za písomnú iba vtedy, ak ju sťažovateľ do 5 pracovných dní od jej podania písomne potvrdí svojim podpisom, inak sa sťažnosť odloží, uvedené neplatí v prípade elektronicky podanej sťažnosti, ku ktorej je pripojený zaručený elektronický podpis podľa osobitného predpisu, takáto sťažnosť sa považuje za písomne podanú sťažnosť. Podanie formou elektronického nosiča dát sa nepovažuje za sťažnosť.
- 5) Sťažnosť je možné podať aj prostredníctvom zvoleného zástupcu, ktorý vystupuje v mene sťažovateľa (v tomto prípade musí byť súčasťou sťažnosti úradne overené splnomocnenie na zastupovanie sťažovateľa pri podaní sťažnosti a pri úkonoch súvisiacich s jej vybavovaním).

### Článok 4 Náležitosti sťažnosti

- 1) Sťažnosť musí obsahovať:
  - a) ak sťažnosť podáva fyzická osoba – meno, priezvisko, adresu trvalého alebo prechodného bydliska sťažovateľa,
  - b) ak sťažnosť podáva právnická osoba – jej názov a sídlo, meno a priezvisko osoby oprávnenej za ňu konať.Sťažnosť musí byť čitateľná a zrozumiteľná, z jej obsahu musí byť jednoznačné proti komu smeruje, na aké nedostatky poukazuje, čoho sa sťažovateľ domáha. Sťažnosť musí byť sťažovateľom podpísaná.
- 2) Ak sťažnosť nemá požadované náležitosti, resp. nie je v súlade s požiadavkami podľa druhej a tretej vety predchádzajúceho odseku alebo sú na jej vybavenie potrebné ďalšie údaje a informácie, orgán samosprávy písomne vyzve sťažovateľa, aby sťažnosť v lehote 10 pracovných dní doplnil, súčasne ho poučí, že inak sťažnosť odloží.
- 3) Ak sťažnosť podáva viacero sťažovateľov spoločne a neurčí sa v nej, komu majú byť doručované písomnosti vo veci, tieto sa doručujú tomu sťažovateľovi, ktorý je v sťažnosti uvedený na prvom mieste a uvádza údaje podľa odseku 1.

## Článok 5 Prijímanie sťažností

- 1) Orgány samosprávy sú povinné prijímať sťažnosti od fyzických a právnických osôb, podané všetkými spôsobmi uvedenými v § 4 ods. 1 týchto zásad.
- 2) Fyzické a právnické osoby v prípade, že sťažnosť nezasielajú poštou, podávajú písomné sťažnosti do podateľne orgánu samosprávy, t.j. do podateľne obecného úradu a do podateľní organizácií zriadených obcou.  
V prípade, že písomná sťažnosť bola prevzatá od fyzickej osoby alebo zástupcu právnickej osoby iným zamestnancom orgánu samosprávy alebo iným útvarom, ako je uvedené v predchádzajúcom odseku, tento je povinný predložiť ju na zaevidovanie do podateľne obce bezodkladne, najneskôr však v nasledujúci pracovný deň.
- 3) Sťažnosť podaná ústne je povinný prijať každý organizačný útvar orgánu samosprávy, ktorý bol o to sťažovateľom požiadaný. V prípade, že bol vyhotovený záznam o podaní ústnej sťažnosti, predloží ho útvar, ktorý záznam vyhotovil na zaevidovanie do podateľne orgánu samosprávy bezodkladne, najneskôr však v nasledujúci pracovný deň.
- 4) Ustanovenie predchádzajúceho odseku platí aj pre sťažnosti podané telefaxom alebo elektronicky s tým, že takáto sťažnosť sa predkladá na zaevidovanie do podateľne bez ohľadu na skutočnosť, či už došlo k písomnému potvrdeniu podpisu sťažovateľa.
- 5) Prijatú sťažnosť, na ktorej vybavenie orgán samosprávy nie je príslušný, postúpi najneskôr do 10 dní od doručenia orgánu verejnej správy príslušnému na jej vybavenie (príloha č.3 ), rovnako postupuje tiež:
  - a) v prípade, že prijal podanie, ktoré je sťažnosťou podľa osobitného predpisu,
  - b) ak prijatá sťažnosť obsahuje viacero častí, z ktorých všetky sú sťažnosťou podľa zákona, avšak na vybavenie niektorých orgán samosprávy nie je príslušný.
- 6) Sťažnosť, v ktorej sťažovateľ požiadal o utajenie svojej totožnosti, sa ďalej nepostupuje. Takáto sťažnosť sa vráti sťažovateľovi najneskôr do 10 pracovných dní od jej doručenia s uvedením dôvodu.
- 7) V prípade, že orgán samosprávy prijal podanie označené ako sťažnosť a toto podanie nie je sťažnosťou podľa zákona a týchto zásad, vráti ho tomu, kto ho podal spolu s uvedením dôvodu bezodkladne po tom, čo to zistil, najneskôr do 30 pracovných dní. Orgán samosprávy takéto podanie nevráti, ak je príslušný vybaviť ho podľa iného právneho predpisu.
- 8) Ak ide o podanie, ktoré smeruje proti neprávoplatnému rozhodnutiu, orgán samosprávy ho postúpi orgánu, ktorý napadnuté rozhodnutie vydal do 5 pracovných dní, zároveň o tejto skutočnosti upovedomí sťažovateľa.

## Článok 6 Odloženie sťažnosti

- 1) Orgán samosprávy, ktorému bola sťažnosť pridelená na vybavenie ju odloží, ak:
  - a) neobsahuje náležitosti podľa zákona a týchto zásad,
  - b) je z nej zrejmé, že vo veci, ktorá je predmetom sťažnosti koná súd, prokuratúra alebo iný orgán činný v trestnom konaní,
  - c) zistí, že sťažnosť sa týka inej osoby, než ktorá ju podala a nie je k nej priložené splnomocnenie podľa zákona a týchto zásad,
  - d) od udalosti, ktorej sa týka predmet sťažnosti, uplynulo v deň jej doručenia viac ako 5 rokov,

- e) ide o ďalšiu opakovanú sťažnosť podľa zákona,
  - f) orgánu samosprávy bola zaslaná na vedomie,
  - g) sťažovateľ neposkytol spoluprácu, na ktorú bol vyzvaný podľa zákona a týchto zásad, resp. ju neposkytol v zákonnej lehote 10 dní, sťažnosť nie je v súlade so zákonom s týmito zásadami (zrozumiteľnosť, jednoznačnosť predmetu sťažnosti, podpis) alebo chýbajú informácie na jej prešetrenie a sťažovateľ tieto údaje na základe výzvy v zákonnej lehote 10 dní nedoplnil (príloha č.4),
  - h) sťažovateľ sťažnosť pred jej vybavením písomne vzal späť alebo písomne oznámil, že na jej vybavení netrvá,
  - i) sťažnosť podaná telefaxom alebo elektronickou poštou bez zaručeného elektronického podpisu nebola do 5 pracovných dní písomne potvrdená podpisom sťažovateľa.
- 2) O odložení sťažnosti a jeho dôvodoch orgán samosprávy vykoná zápis v spise (príloha č.5).
  - 3) O odložení sťažnosti a dôvodoch jej odloženia orgán samosprávy sťažovateľa písomne upovedomí do 10 pracovných dní od odloženia sťažnosti (Príloha č.6 ). V prípade, že sťažnosť bola pred jej odložením zaregistrovaná v centrálnej evidencii sťažností, predloží jedno vyhotovenie tohto upovedomenia útvaru, ktorý evidenciu vedie. V odôvodnených prípadoch, keď dôvody odloženia sťažnosti sú zrejmé hneď po jej doručení, je možné úkony podľa predchádzajúcej vety (t.j. predloženie sťažnosti na zaregistrovanie a predloženie oznámenia o odložení veci do centrálnej evidencie) spojiť.

## Článok 7

### Centrálna evidencia sťažností

- 1) V podmienkach obce Ratková je centrálna evidencia sťažností prijatých orgánmi samosprávy vedená v podateľni Obecného úradu. Táto evidencia je vedená v súlade s podmienkami, ktoré sú ustanovené v § 10 zákona.
- 2) Každé podanie fyzickej alebo právnickej osoby
  - označené ako sťažnosť,
  - z obsahu ktorého je zrejmé, že je sťažnosťou v zmysle zákona, aj keď takto označené nie je a bolo zaregistrované podateľňou orgánu samosprávy, musí byť bezodkladne zaevidovaná aj v centrálnej evidencii.
- 3) V prípadoch, ak nie je jednoznačné, či podanie je alebo nie je sťažnosťou v zmysle zákona a tohto VZN, posúdenie jeho obsahu vykoná a následne o veci rozhodne starosta obce.
- 4) Do centrálnej evidencie sťažností sa zapisujú tie podania, ktoré spĺňajú pojmové znaky sťažnosti podľa zákona a týchto zásad. Zapisujú sa sem aj tie sťažnosti, ktoré orgány samosprávy prijali a následne ich postúpili na vybavenie príslušnému orgánu v súlade so zákonom ako aj tie sťažnosti, u ktorých vznikol dôvod na ich odloženie podľa zákona.
- 5) Po zaevidovaní sťažnosti v centrálnej evidencii je postúpené vybavenie sťažnosti podľa funkčnej a vecnej príslušnosti v zmysle zákona a týchto zásad.

## Článok 8 Proces vybavovania sťažnosti

Vybavovanie sťažnosti je proces pozostávajúci z preskúmania, prešetrenia a vybavenia sťažnosti, pričom:

- **preskúmaním sťažnosti** sa rozumie činnosť spojená s oboznámením sa s obsahom prijatej sťažnosti a jej posúdenia za účelom rozhodnutia, ako bude postupované pri ďalšom vybavovaní sťažnosti, čo sa týka spôsobu a príslušnosti,
- **prešetrením sťažnosti** sa rozumie činnosť, pri ktorej sa skúma skutkový stav veci, jeho súlad alebo rozpor s platnými právnymi normami, analyzujú sa odchýlky skutočnosti od požadovaného stavu, ich rozsah, závažnosť, množstvo, skúmajú sa príčiny neželaného stavu a zisťujú sa osoby, ktoré za tento stav zodpovedajú,
- **vybavením sťažnosti** sa rozumie zosumarizovanie výsledkov preskúmania a prešetrenia sťažnosti, vyhotovenie zákonom predpísaných písomností, oznámenie výsledku prešetrenia sťažnosti dotknutým osobám a v prípade opodstatnenej sťažnosti aj prijatie opatrení na nápravu a následne kontrola ich plnenia.

## Článok 9 Príslušnosť na prešetrenie a vybavenie sťažnosti

- 1) Na vybavenie sťažnosti je vytvorená príslušná komisia pozostávajúca z poslancov ObZ a zamestnancov orgánu samosprávy, ktorých určí:
  - a) starosta obce,
  - b) pre organizácie zriadené obcou ich štatutárny orgán (riaditeľ).Prešetrením a vybavením sťažnosti proti činnosti poslanca obecného zastupiteľstva, starostu obce a hlavného kontrolóra sa zaoberá komisia, zriadená pre tento účel obecným zastupiteľstvom na základe jeho uznesenia. Výsledky prešetrenia sťažnosti komisia predloží na rokovanie obecného zastupiteľstva, ktoré posúdi a rozhodne, či sa jedná o opodstatnenú alebo neopodstatnenú sťažnosť (uznesením), písomnosti súvisiace s vybavením tejto sťažnosti podpisuje predseda komisie.
- 2) Na vybavenie sťažnosti proti starostovi obce v súvislosti s činnosťou obce pri výkone štátnej správy slúži príslušný orgán štátnej správy, ktorému zákon zveril kontrolnú pôsobnosť podľa osobitného predpisu.
- 3) Vybavením sťažnosti občanov a zákonných zástupcov detí a žiakov škôl a školských zariadení v zriaďovateľskej pôsobnosti obce sa na základe § 6 ods. 17 zákona č. 596/2003 Z.z. o štátnej správe v školstve a školskej samospráve v znení neskorších predpisov zaoberá príslušná obec. Vybavenie takejto sťažnosti rieši príslušný starosta obce.  
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 obec – vybavenie týchto sťažností rieši príslušná štátna školská inšpekcia.
- 4) Sťažnosť nesmie byť pridelená na prešetrenie alebo vybavenie osobe, proti ktorej sťažnosť smeruje, ani osobe v jej riadiacej pôsobnosti, prešetrením sťažnosti môže byť poverený nadriadený osoby, proti ktorej sťažnosť smeruje, resp. zamestnanec, pokiaľ sa sťažnosť v nijakej časti netýka aj jeho osoby, resp. činnosti.
- 5) Z vybavovania a prešetrovania sťažnosti je vylúčený:

- a) zamestnanec orgánu samosprávy, 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) osoba, o nepredpojatosti ktorej možno mať pochybnosti vzhľadom na jej vzťah k sťažovateľovi, jeho zástupcovi, k zamestnancovi orgánu samosprávy, proti ktorému sťažnosť smeruje, alebo k predmetu sťažnosti.
- 6) Ak vznikne spor o tom, ktorý z orgánov samosprávy je príslušný na vybavenie sťažnosti, príslušnosť určí starosta formou písomného oznámenia. V takomto prípade je potrebné predložiť vec na rozhodnutie starostovi obce najneskôr do 10 pracovných dní odo dňa vzniku sporu a upovedomiť o tom sťažovateľa.

## Článok 10

### Lehoty na vybavenie sťažnosti

- 1) Orgán samosprávy príslušný na vybavenie sťažnosti je povinný prešetriť a vybaviť ju do 60 pracovných dní.
- 2) Ak sťažnosť treba prešetriť, môže starosta obce a štatutárny orgán (riaditeľ) organizácií zriadených obcou lehotu podľa ods. 1 pred jej uplynutím predĺžiť o 30 pracovných dní.

Predĺženie lehoty na vybavenie sťažnosti podľa predchádzajúceho odseku sa vykonáva formou písomného rozhodnutia o udelení súhlasu k predĺženiu lehoty, vydaného oprávnenou osobou podľa odseku 2 na základe predchádzajúcej písomnej žiadosti toho, kto sťažnosť vybavuje. Predĺženie lehoty oznámi tento orgán bezodkladne sťažovateľovi písomne uvedením dôvodu ešte pred uplynutím lehoty podľa ods. 1/.

- 3) Lehota na vybavenie sťažnosti začína plynúť prvým pracovným dňom nasledujúcim po dni jej doručenia.
- 4) Ustanovenia predchádzajúcich odsekov sa vzťahujú rovnako aj na vybavenie opakovanej sťažnosti a sťažnosti proti vybaveniu sťažnosti.

## Článok 11

### Oboznamovanie sa s obsahom sťažnosti, spolupráca a súčinnosť pri vybavovaní sťažnosti

- 1) Orgán samosprávy príslušný na vybavenie sťažnosti 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, prekladať doklady, poskytovať informácie a údaje potrebné k vybaveniu sťažnosti.
- 2) Orgán samosprávy príslušný na vybavovanie sťažností je oprávnený v nevyhnutnom rozsahu písomne vyzvať sťažovateľa na spoluprácu s poučením, že v prípade jej neposkytnutia bude sťažnosť odložená, lehota na poskytnutie spolupráce je 10 pracovných dní od doručenia výzvy sťažovateľovi.  
Bez poskytnutia spolupráce podľa vyššie uvedeného orgán samosprávy pokračuje vo vybavovaní sťažnosti len, ak je to možné, výsledok prešetrenia sa v takomto prípade sťažovateľovi neoznámi.

## Článok 12 Prešetrovanie sťažnosti

- 1) Pri prešetrovaní sťažnosti poverená komisia, resp. zamestnanci orgánu samosprávy postupujú tak, aby bol zistený skutočný stav vecí a jeho súlad alebo rozpor so súvisiacimi právnymi predpismi, ako aj príčiny vzniku zistených nedostatkov a ich následky. K tomu môžu používať postupy a metódy podľa vlastnej úvahy (napr. zisťovanie písomných dokladov, osobné zisťovanie, miestne obhliadky, vypočutie dotknutých osôb, posudky, vyjadrenia a pod.), výsledkom ktorých budú objektívne a pravdivé zistenia vo veci.  
Ak je sťažnosťou len časť podania, prešetří sa iba v tomto rozsahu. Ak sa sťažnosť skladá zo samotných bodov, prešetruje sa každý z nich. Ak nemožno sťažnosť alebo jej časť prešetriť (napr. jej predmetom sú nepreukázateľné skutočnosti), prešetrujúci orgán to uvedie v zápisnici o prešetrení sťažnosti a oznámi sťažovateľovi.
- 2) Sťažnosť je prešetrená prerokovaním zápisnice o prešetrení sťažnosti, údaj o prerokovaní sa uvedie v zápisnici, resp. sa k nej pripojí (Príloha č. 7). Ak zápisnicu o prešetrení sťažnosti nemožno prerokovať, sťažnosť je prešetrená doručením jedného vyhotovenia zápisnice o prešetrení sťažnosti subjektu, v ktorom bola sťažnosť prešetrovaná.
- 3) O priebehu a výsledkoch prešetrenia sťažnosti vyhotoví osoba, ktorá ju prešetruje zápisnicu o prešetrení sťažnosti. Zápisnica musí obsahovať najmä tieto údaje:
  - a) označenie orgánu samosprávy, ktorý sťažnosť vybavuje,
  - b) predmet sťažnosti,
  - c) označenie subjektu, v ktorom sa sťažnosť prešetrovala,
  - d) obdobie prešetrovania sťažnosti,
  - e) údaje o oboznamovacej povinnosti podľa zákona a obsahu vyjadrenia toho, proti komu sťažnosť smeruje,
  - f) preukázané zistenia,
  - g) dátum vyhotovenia zápisnice, mená, priezviská a podpisy osôb, ktoré sťažnosť prešetrovali,
  - h) meno, priezvisko a podpis vedúceho organizačného útvaru, v ktorom sa sťažnosť prešetrovala alebo ním splnomocneného zástupcu,
  - i) povinnosť osôb podľa predošlej vety v prípade zistenia nedostatkov v lehote určenej orgánom samosprávy, ktorý sťažnosť prešetroval:
    - určiť osobu zodpovednú za zistené nedostatky,
    - prijať opatrenia na odstránenie zistených nedostatkov a príčin ich vzniku,
    - predložiť prijaté opatrenia a správu o splnení opatrení a uplatnení právnej zodpovednosti starostovi obce alebo štatutárnemu orgánu organizácie zriadenej obcou,
    - ak nie je totožnosť sťažovateľa utajená, oznámiť mu prijaté opatrenia, ak je totožnosť utajená, oznámiť mu prijaté opatrenia prostredníctvom orgánu samosprávy, ktorý sťažnosť vybavoval,
  - j) potvrdenie o odovzdaní a prevzatí dokladov,
  - k) údaje o prerokovaní zápisnice (dátum, miesto, mená, priezviská a podpisy zúčastnených osôb).
- 4) Ak sa vedúci organizačného útvaru, v ktorom sa sťažnosť prešetrovala, alebo ním



splnomocnený zástupca odmietne oboznámiť s obsahom zápisnice, splniť povinnosti podľa ods. 3 alebo podpísať zápisnicu, uvedú sa tieto skutočnosti v zápisnici.

- 5) Jedno vyhotovenie zápisnice o prešetrení sťažnosti sa odovzdá subjektu, v ktorom sa pri prešetrovaní zistili nedostatky.
- 6) Zápisnica sa vyhotovuje aj v tom prípade, ak prešetrením bolo zistené, že sa jedná o neopodstatnenú sťažnosť.

### Článok 13 Vybavenie sťažnosti

- 1) O ústnej sťažnosti, ktorá bola vybavená ihneď pri jej podaní, vyhotoví príslušný zamestnanec, ktorý sťažnosť vybavil, písomný záznam o vybavení sťažnosti (Príloha č. 2). Tento záznam následne predloží na zaevidovanie do centrálnej evidencie sťažností.
- 2) Sťažnosť (okrem sťažnosti podľa ods. 1) je vybavená odoslaním písomného oznámenia o výsledku jej prešetrenia sťažovateľovi (Príloha č. 8). Oznámenie musí obsahovať údaj o tom, či je sťažnosť opodstatnená, ale aj odôvodnenie výsledku prešetrenia, vychádzajúce zo zápisnice o prešetrení sťažnosti. Ak je sťažnosť opodstatnená, v oznámení sa uvedie, že subjektu, v ktorom sa sťažnosť prešetrovala, boli uložené povinnosti podľa zákona a týchto zásad. Ak sa sťažnosť skladá z viacerých samostatných častí, v oznámení sa uvedú údaje podľa predošlej vety ku každému bodu osobitne.

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 orgánu samosprávy. Ak sťažnosť pozostáva z viacerých častí a zistenia podľa predchádzajúcej vety preukázali v niektorej z nich, je sťažnosť opodstatnená v tejto časti.

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 nepodstatná v tejto časti.

### Článok 14 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) Vybavenie opakovanej sťažnosti prijatej orgánmi samosprávy rieši starosta obce, vybavenie opakovanej sťažnosti spočíva v prekontrolovaní správnosti vybavenia pôvodnej sťažnosti.

Ak postupom podľa predchádzajúceho odseku 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 prešetrí a vybaví.

- 3) Ďalšia opakovaná sťažnosť sa odloží podľa zákona, o tejto skutočnosti sa vyhotoví zápis v spisovom materiáli a sťažovateľovi sa do 10 pracovných dní zašle písomné upovedomenie s uvedením dôvodov odloženia sťažnosti.
- 4) V prípade, že v rovnakej veci, v akej už bola vybavená sťažnosť iného sťažovateľa, podá sťažnosť ďalší sťažovateľ, jeho sa neprešetruje, orgán ktorý vybavoval predchádzajúcu sťažnosť výsledok jej prešetrovania písomne oznámi sťažovateľovi.

#### Článok 15

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

- 1) Sťažnosť, v ktorej sťažovateľ vyjadruje nesúhlas s vybavovaním sťažnosti (t.j. so spôsobom vybavovania alebo výsledkom prešetrovania) alebo s odložením svojej predchádzajúcej sťažnosti, je novou sťažnosťou proti postupu orgánu samosprávy pri vybavovaní sťažnosti alebo pri odložení sťažnosti, takáto sťažnosť nie je opakovanou sťažnosťou v zmysle zákona a týchto zásad a to ani vtedy, ak v nej sťažovateľ opakuje skutočnosti z predchádzajúcej sťažnosti.
- 2) Za vybavenie tejto sťažnosti je zodpovedný hlavný kontrolór obce.

#### Článok 16

##### **Kontrola vybavovania sťažností**

- 1) Kontrolu vybavovania sťažností vykonáva hlavný kontrolór obce, ktorý predkladá správu o výsledku tejto kontroly na rokovanie obecného zastupiteľstva.
- 2) Kontrolu plnenia opatrení prijatých na odstránenie zistených nedostatkov je oprávnený vykonať starosta obecného úradu, štatutárne orgány organizácií zriadených obcou, resp. iná osoba, ktorá sťažnosť vybavovala. O výsledku plnenia opatrení podávajú priebežnú písomnú informáciu starostovi obce.

#### Článok 17

##### **Spoločné a záverečné 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.

V Ratkovej dňa: 29.02.2016

Vyvesené na pripomienkovanie dňa: 01.03.2016

VZN schválené dňa: 17.03.2016

Schválené VZN vyvesené dňa: 18.03.2016

Nadobudnutie právoplatnosti dňa: 01.04.2016

Bc. Ján Bobrovský  
starosta obce

### **Prílohy :**

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

Obec Ratková

---

**Z Á Z N A M**  
**o ústnej sťažnosti**

**SŤAŽOVATEĽ:**

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

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

**PREDMET:**

.....

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

Dňa..... o .....hod.

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

Zamestnanci, prítomní pri ústnom podaní sťažnosti: .....

.....  
meno a priezvisko

.....  
podpis sťažovateľa

**Poznámka:**

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

---

\* nehodiace sa škrtnite

**Obec Ratková**

---

**Záznam o vybavení ústnej sťažnosti**

Deň a hodina prijatia sťažnosti: \_\_\_\_\_

Prijal: \_\_\_\_\_  
/meno a priezvisko, funkcia zamestnanca/

Sťažovateľ: \_\_\_\_\_  
/meno a priezvisko, adresa, resp. názov, sídlo PO a meno jej zástupcov/

Predmet sťažnosti: \_\_\_\_\_

---

Čoho sa sťažovateľ domáha: \_\_\_\_\_

---

Spôsob vybavenia sťažnosti: \_\_\_\_\_

/napr. vybavil kompetentný zamestnanec/

Postup a výsledok vybavenia sťažnosti, vyhodnotenie jej opodstatnenosti, v prípade opodstatnenej sťažnosti uviesť aj prijaté, resp. vykonané opatrenia:

---

Prehlásenie sťažovateľa, že s výsledkom vybavenia sťažnosti súhlasí a považuje ju za vybavenú týmto spôsobom.

---

\_\_\_\_\_

podpis osoby vybavujúcej sťažnosť

\_\_\_\_\_

podpis sťažovateľa

Obec Ratková

---

•

•

*(orgán verejnej správy)*

•

•

Váš list zn./zo dňa

Naše číslo

Vybavuje

---

**Sťažnosť – postúpenie**

Obci Ratková bola dňa..... doručená sťažnosť od sťažovateľa

....., v ktorej poukazuje na .....

.....  
*(opísať predmet sťažnosti)*

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

S pozdravom

meno, priezvisko a podpis  
príslušného zamestnanca obce

Príloha: sťažnosť

Telefón

Fax

E-mail

Internet

IČO

---

**Obec Ratková**

---

• •  
(sťažovateľ)  
• •

Váš list zn./zo dňa

Naše číslo

Vybavuje

---

**Sťažnosť – výzva na spoluprácu**

Obci Ratková bola dňa ..... doručená Vaša sťažnosť vo veci

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

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

*meno, priezvisko a podpis  
príslušného zamestnanca*

---

Telefón

Fax

E-mail

Internet

IČO

## Obec Ratková

---

Váš list zn./zo dňa

Naše číslo

Vybavuje

---

### **Záznam o odložení sťažnosti**

Obec Ratková v súlade so zákonom č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach, § 6 ods. 1  
písm. ....

#### **odkladá**

sťažnosť sťažovateľa.....

v ktorej.....

z dôvodu, že predmetná sťažnosť.....

.....

---

Uviest' text príslušného ustanovenia:

- a) neobsahuje náležitosti podľa § 5 ods. 2,
- b) je z nej zrejmé, že vo veci, ktorá je predmetom sťažnosti, koná súd, prokuratúra alebo iný orgán činný v trestnom konaní,
- c) zistí, že sťažnosť sa týka inej osoby, než ktorá ju podala a nie je priložené splnomocnenie podľa § 5 ods. 9,
- d) od udalosti, ktorej sa predmet sťažnosti týka, uplynulo v deň jej doručenia viac než päť rokov,
- e) ide o ďalšiu opakovanú sťažnosť podľa § 21 ods. 2,
- g) mu bola zaslaná na vedomie alebo
- h) sťažovateľ neposkytol spoluprácu podľa § 16 ods. 1 alebo, ak spoluprácu neposkytol v lehote podľa § 16 ods. 2.

Záznam vyhotovil: \_\_\_\_\_  
(meno, priezvisko, podpis )



Obec Ratková

---

Váš list zn./zo dňa

Naše číslo

Vybavuje

---

**Odloženie sťažnosti – upovedomenie**

Obci Ratková bola dňa ..... doručená Vaša sťažnosť vo veci

---

Po posúdení Vašej sťažnosti bolo zistené, že \_\_\_\_\_

---

*Uviest' text príslušného ustanovenia:*

- b) je z nej zrejmé, že vo veci, ktorá je predmetom sťažnosti, koná súd, prokuratúra alebo iný orgán činný v trestnom konaní,*
- c) zistí, že sťažnosť sa týka inej osoby, než ktorá ju podala a nie je priložené splnomocnenie podľa § 5 ods. 9,*
- d) od udalosti, ktorej sa predmet sťažnosti týka, uplynulo v deň jej doručenia viac než päť rokov,*
- e) ide o ďalšiu opakovanú sťažnosť podľa § 21 ods. 2,*

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

meno, priezvisko a podpis  
príslušného zamestnanca obce

---

Telefón

Fax

E-mail

Internet

IČO

Obec Ratková /Orgán VS podľa príslušnosti na vybavenie/

---

Z á p i s n i c a

**o prešetrení sťažnosti**

**Predmet sťažnosti:** .....

**Orgán VS (v ktorom sa sťažnosť prešetrovala):**  
.....

**Obdobie prešetrovania sťažnosti:** .....

**Preukázané zistenia:**  
.....  
.....  
.....

**Dátum vyhotovenia zápisnice:** .....

**Mená, priezviská a podpisy zamestnancov, ktorí sťažnosť prešetrili:**  
.....

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

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

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

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

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

Sťažovateľ bol oboznámený s opatreniami

---

**Prílohy:**

Obec Ratková

---

• •  
(sťažovateľ)  
• •

Váš list zn./zo dňa

Naše číslo

Vybavuje

---

**Oznámenie výsledku prešetrenia sťažnosti**

Dňa ..... bola obci Ratková doručená Vaša sťažnosť, ktorou sa domáhate....., poukazujete./\* na.....

(opísať predmet sťažnosti)

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

Odôvodnenie výsledku prešetrenia sťažnosti:

.....

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

*meno, priezvisko a podpis  
príslušného zamestnanca*

\* *Vyberte*

Telefón

Fax

E-mail

Internet

IČO

---