

Mesto Myjava na zabezpečenie jednotného postupu pri vybavovaní sťažností doručených Mestu Myjava v zmysle §11 ods. 1 zákona NR SR č. 9/2010 Z.z. o sťažnostiach

vydáva túto  
**Smernicu o sťažnostiach  
doručených Mestu Myjava**

**Čl. I**  
**Úvodné ustanovenia**

1. Zákon NR SR č. 9/2010 Z.z. o sťažnostiach upravuje postup pri podávaní, prijímaní, evidovaní, prešetrovaní a písomnom oznámení výsledku prešetrovania sťažností alebo prekontrolovania sťažností.

Táto smernica upravuje postupy pri vybavovaní sťažností Mestom Myjava, do ktorého pôsobnosti patrí činnosť alebo nečinnosť Mesta Myjava, prostredníctvom ktorej sa sťažovateľ domnieva, že boli porušené jeho práva alebo právom chránené záujmy alebo v ktorých sťažovateľ poukazuje na konkrétne nedostatky, najmä na porušenie právnych predpisov, ktorých odstránenie je v jeho pôsobnosti.

**Čl. II**

**Pojem sťažnosti**

**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") orgánu verejnej správy,
  - b) poukazuje na konkrétne nedostatky, najmä na porušenie právnych predpisov, ktorých odstránenie je v pôsobnosti orgánu verejnej správy.
- 1) **Sťažnosťou** podľa tohto zákona **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 verejnej správy, ktorých odstránenie alebo vybavenie je upravené iným právnym predpisom,
- c) je sťažnosťou podľa osobitného predpisu, alebo
- d) smeruje proti rozhodnutiu orgánu verejnej správy vydanému v konaní podľa iného právneho predpisu.

(2) Sťažnosťou podľa tohto zákona nie je ani podanie

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

### Čl. III

#### Podávanie a prijímanie sťažností

Orgán verejnej správy je povinný prijať každú sťažnosť.

1. Sťažnosť môže byť podaná písomne, ústne do záznamu, telefaxom alebo elektronickou poštou do podateľne mestského úradu.
2. Pracovník podateľne vyhotoví o ústnej sťažnosti, ktorú nemožno vybaviť ihneď pri jej podaní, písomný **záznam o ústnej sťažnosti** do tlačiva (viď Príloha č. 1). Ak sťažovateľ odmietne vyhotovenie záznamu, pracovník podateľne takúto sťažnosť neprijme. Ak sťažovateľ odmietne záznam podpísať, pracovník podateľne záznam odloží s poznámkou o odmietnutí podpísania.
3. Sťažnosť podaná pracovníkovi podateľne telefaxom alebo elektronickou poštou sa považuje za písomnú iba vtedy, ak ju sťažovateľ do piatich pracovných dní od jej podania písomne potvrdí podpisom, inak sa sťažnosť odloží. Sťažnosť podaná elektronickou poštou so zaručeným elektronickým podpisom sa považuje za písomnú sťažnosť.
4. Pracovník podateľne označí písomnú sťažnosť dátumom prijatia, zapíše ju do centrálnej evidencie doručenej pošty a odstúpi ju do centrálnej evidencie sťažností Mesta Myjava, ktorú vedie hlavný kontrolór mesta
5. Ak sťažnosť podáva fyzická osoba, musí obsahovať meno, priezvisko, adresu trvalého alebo prechodného pobytu sťažovateľa
6. Ak sťažnosť podáva právnická osoba musí obsahovať názov, sídlo, meno a priezvisko osoby oprávnenej za ňu konať.
7. Sťažnosť musí byť zrozumiteľná, musí byť z nej jednoznačné proti komu smeruje, na aké nedostatky sa poukazuje, čoho sa sťažovateľ domáha a musí byť sťažovateľom podpísaná.
8. Sťažnosť ,ktorá neobsahuje povinné náležitosti sa považuje za **anonymnú sťažnosť** a podľa ustanovenia § 6 ods.1 písm.a sa **nevybavuje**

### Čl.IV.

#### Evidencia, postup vybavovania sťažností , lehoty a príslušnosť na vybavenie sťažností

1. Prijatú písomnú sťažnosť zaznamená hlavný kontrolór do centrálnej evidencie sťažností Mesta Myjava
2. Prijatú sťažnosť, na ktorej vybavenie Mesto Myjava nie je príslušné, hlavný kontrolór mesta postúpi najneskôr do 10 pracovných dní od doručenia orgánu verejnej správy príslušnému na jej vybavenie a zároveň o tom písomne upovedomí sťažovateľa.
3. Prijatú sťažnosť, na ktorej vybavenie je Mesto Myjava príslušné, hlavný kontrolór postúpi na vybavenie príslušnému orgánu:
  - a) odboru mestského úradu príslušnému na jej vybavenie, alebo
  - b) mestskej polícii (MsP), alebo
  - c) komisii poslancov mestského zastupiteľstva (MsZ) v prípade, že sťažnosť poukazuje na činnosť alebo nečinnosť poslancov MsZ, primátora mesta

(mimo výkonu činnosti na úseku ŠS), zástupcu primátora, hlavného kontrolóra, a náčelníka MsP. Túto komisiu schvaľuje MsZ . Koordináciu tejto činnosti zabezpečuje zástupca primátora, resp. primátor mesta.

Sťažnosť nesmie byť pridelená na prešetrovanie a vybavenie tomu, proti komu smeruje, ani zamestnancovi v jeho riadiacej pôsobnosti. Z prešetrenia a vybavenia sťažnosti je vylúčený zamestnanec orgánu verejnej správy príslušného na vybavenie sťažnosti, ak sa zúčastnil na činnosti, ktorá je predmetom sťažnosti.

4. Orgán príslušný na vybavenie sťažnosti je povinný sťažnosť vybaviť **do 60 pracovných dní**.
5. Ak je sťažnosť náročná na prešetrenie, môže orgán príslušný na vybavenie sťažnosti, lehotu predĺžiť pred jej uplynutím o ďalších 30 pracovných dní. O tejto skutočnosti v časovom predstihu písomne informuje sťažovateľa. Lehotu nemôže predĺžiť zamestnanec, ktorý sťažnosť prešetruje.
6. Prešetrovaním sťažnosti príslušný orgán zisťuje skutočný stav veci a jeho súlad alebo rozpor so všeobecne záväznými právnymi predpismi a s vnútornými predpismi, ako aj príčiny vzniku zistených nedostatkov a ich následky. Následne osoba zodpovedná za prešetrenie sťažnosti vyhotoví **zápisnicu o prešetrení sťažnosti** v zmysle §19 ods. 1 zákona NR SR č. 9/2010 Z.z. o sťažnostiach. Vzor.č.2
7. Sťažnosť je vybavená odoslaním písomného oznámenia výsledku jej prešetrenia sťažovateľovi v zmysle §20 zákona NR SR č. 9/2010 Z.z. o sťažnostiach osobou zodpovednou za jej vybavenie. Súčasne táto osoba odstúpi písomnosti súvisiace s prešetrovanou sťažnosťou hlavnému kontrolórovi do centrálnej evidencie sťažností Mesta Myjava

## ČI.V

### Utajenie totožnosti sťažovateľa

(1) Totožnosť sťažovateľa je orgán verejnej správy povinný utajiť, ak o to sťažovateľ požiada. Orgán verejnej správy môže utajiť totožnosť sťažovateľa, ak je to v záujme vybavenia sťažnosti. Pri prešetrovaní takejto sťažnosti sa používa jej odpis, alebo, ak je to možné, jej kópia, bez uvedenia údajov, ktoré by identifikovali sťažovateľa. Každý, komu je totožnosť sťažovateľa známa, je povinný o nej zachovať mlčanlivosť.

(2) Ak sťažovateľ požiadal o utajenie svojej totožnosti, ale predmet sťažnosti neumožňuje jej prešetrenie bez uvedenia niektorého z údajov o jeho osobe, orgán verejnej správy 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 údajov o svojej osobe.

(3) Sťažnosť, v ktorej sťažovateľ požiadal o utajenie svojej totožnosti, na ktorej vybavenie orgán verejnej správy nie je príslušný, najneskôr do desiatich pracovných dní od jej doručenia vráti sťažovateľovi s uvedením dôvodu.

## **Čl. VI.**

### **Kontrola vybavovania sťažností**

1. Kontrolu vybavovania sťažností, a či sa opatrenia prijaté na odstránenie nedostatkov a príčin ich vzniku riadne plnia vykonáva hlavný kontrolór.
2. Hlavný kontrolór spracováva informatívnu správu o stave a úrovni vybavovania sťažností ,a predkladá ju 2-krát ročne mestskému zastupiteľstvu.

## **Čl. VII.**

### **Spoločné a záverečné ustanovenia**

1. Táto Smernica nadobúda účinnosť dňom 1.apríla 2010

Pavel H a l a b r í n  
primátor mesta

Prílohy: Vzor č.1.Záznam o ústnej sťažnosti  
Vzor č.2.Zápisnica o prešetrení sťažnosti.

.....  
*názov a adresa*

---

**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*

.....  
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. 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

---

**Prílohy:**