

# **Zásady vybavovania sťažností fyzických a právnických osôb a postupu pri vybavovaní petícií v podmienkach samosprávy mesta Rajec**

---

Mestské zastupiteľstvo v zmysle par. 11, odst. 3, písm. ch, zák. SNR č. 369/1990 Zb. o obecnom zriadení a ust. par. 2 zák. č. 152/1998 Z. z. o sťažnostiach a zák. č. 58/1990 Zb. v znení zákona č. 242/1998 Z. z. o petičnom práve

## **v y d á v a**

tieto Zásady postupu pri prijímaní, evidovaní, vybavovaní a kontrole vybavovania sťažností fyzických a právnických osôb a postupu pri vybavovaní petícií v podmienkach samosprávy mesta Rajec (ďalej len Zásady).

## **Čl. 1 ZÁKLADNÉ USTANOVENIA**

- (1) Tieto Zásady upravujú postup pri podávaní, prijímaní, evidovaní, vybavovaní a kontrole sťažností fyzických a právnických osôb /ďalej len sťažovateľ/.
- (2) Tieto Zásady upravujú a bližšie špecifikujú postup pri prijímaní a vybavovaní petícií.
- (3) Tieto Zásady sú záväzným predpisom pre orgány mesta, pre všetkých pracovníkov mesta, poslancov MZ ako aj pre organizácie zriadené mestom.

## **Čl. 2 ZÁKLADNÉ POJMY**

- (1) Sťažnosť je podanie fyzickej alebo právnickej osoby ak:
  - a) sa domáha ochrany svojich práv alebo právom chránených záujmov, pretože došlo k ich porušeniu alebo ohrozeniu činnosťou alebo nečinnosťou orgánu mesta, príp. organizácií zriadených mestom
  - b) upozorňuje na konkrétne nedostatky, najmä na porušenie právnych predpisov, ktorých odstránenie si vyžaduje zásah orgánu mesta, príp. vedúceho organizácie zriadenej mestom
- (2) Orgánmi mesta sú primátor mesta a Mestské zastupiteľstvo.
- (3) Za sťažnosť podľa týchto zásad sa nepovažuje podanie:
  - a) fyzickej a právnickej osoby poslaný ako dopyt, ktorým sa nedomáha ochrany svojich práv
  - b) orgánu mesta, v ktorom upozorňuje na nesprávnu činnosť iného orgánu verejnej správy
  - c) ktorého vybavovanie je upravené osobitným predpisom, 1)
  - d) proti rozhodnutiu primátora mesta vydanému v správnom konaní, ak je zrejmé, že podanie možno vybaviť v správnom konaní
- (4) Primátor mesta, prípadne ním poverený zamestnanec MsÚ, ako aj vedúci organizácie zriadenej mestom, ktorému bolo doručené podanie označené ako sťažnosť a toto podanie podľa ods. 3 písm. a) až c) nie je sťažnosťou, je povinný do piatich dní vrátiť s uvedením dôvodu tomu, kto ho podal.  
Podanie podľa ods. 1 písm. d) zašle bezodkladne sťažovateľovi s poučením a ak ide o neprávoplatné rozhodnutie aj orgánu príslušnému na rozhodovanie o opravnom prostriedku, ak časť podania spĺňa náležitosti podľa týchto Zásad a zákona o sťažnostiach, vybaví sa táto časť ako sťažnosť.

- (5) Petíciou sa rozumie písomná žiadosť, návrh alebo sťažnosť, ktorou sa fyzická osoba samostatne alebo spoločne s inými, alebo právnická osoba obracia na mesto vo veciach verejného záujmu alebo iného spoločného záujmu so žiadosťami, návrhmi a sťažnosťami.
- (6) Vo výkone petičného práva sa nikomu nesmie brániť. Výkon tohto práva nesmie byť nikomu na ujmu.
- (7) Petícia musí spĺňať všetky náležitosti uvedené v zák. č. 85/1990 a zák. č. 242/1998 o petičnom práve a to:
- a) musí ísť o písomné podanie adresované orgánom samosprávy
  - b) musí byť pod ňou uvedené meno, priezvisko a bydlisko toho, kto ju podáva  
Ak petíciu podáva petičný výbor, musia byť uvedené mená, priezviská a bydliská všetkých členov výboru a meno a priezvisko toho, kto je oprávnený členov výboru v tejto veci zastupovať.
  - c) musí sa dotýkať verejného alebo iného spoločného záujmu
  - d) pri podpisoch osôb musí byť uvedené:
    - meno a priezvisko
    - bydlisko – trvalý pobyt
- (8) Ak podpisované hárky neobsahujú text petície, musia sa označiť tak, aby bolo zrejmé, aká petícia sa má podporiť, podpismi na každom podpisovom hárku, musí byť uvedené meno, priezvisko a úplná adresa trvalého pobytu každej osoby, ktorá petíciu zostavila alebo osoby ktorá je určená pre styk s orgánmi mesta.  
Podpisové hárky sa musia priebežne číslovať.
- (9) Ak petícia vzíde zo zhromaždenia osôb, musí byť uvedené, z akého zhromaždenia vzišla a ako bola zhromaždením schválená.

### **Čl. 3 PRIJÍMANIE SŤAŽNOSTÍ**

- (1) Sťažnosť sa podáva spravidla písomne alebo ústne v záujme jej urýchleného a efektívneho vybavenia na odd. správne MsÚ v Rajci.  
Pri sťažnostiach podaných organizáciám zriadených mestom sa sťažnosť podáva vedúcemu organizácie.
- (2) Sťažnosť adresovaná na meno vedúceho alebo zamestnanca MsÚ sa považuje za sťažnosť podanú MsÚ v Rajci. Obdobne to platí aj v organizáciách zriadených mestom.
- (3) O ústnej sťažnosti, ktorú nemožno vybaviť ihneď pri jej podaní, spíše ved. odd. správneho záznam, ktorý sťažovateľovi predloží na prečítanie a podpis.
- (4) Sťažnosť musí obsahovať meno, priezvisko, adresu fyzickej osoby alebo názov a sídlo právnickej osoby, predmet sťažnosti a čoho sa sťažovateľ domáha.
- (5) Ak sťažnosť nemá požadované náležitosti podľa odseku 4), ved. odd. správneho, príp. ved. organizácie zriadenej mestom zabezpečí ich doplnenie.
- (6) Ak sťažnosť podáva viac sťažovateľov spoločne a neurčí sa v nej komu z nich sa majú doručiť písomnosti vo vybavovanej veci, všetky odosielané písomnosti sa doručujú tomu sťažovateľovi, ktorý sa v sťažnosti uvádza na prvom mieste.

- (7) Podanie sťažnosti sa nesmie stať podnetom ani dôvodom na vyvodzovanie dôsledkov, ktoré by sťažovateľovi spôsobili akúkoľvek ujmu.
- (8) Ak sťažovateľ požiada, aby jeho totožnosť bola utajená alebo ak jej utajenie je v záujme náležitého vybavenia sťažnosti, pri prešetrovaní sa postupuje len na základe jej podpisu, v ktorom sa neuvedie nič z toho, čo by umožňovalo identifikáciu sťažovateľa. Každý zúčastnený na vybavovaní veci, komu je sťažovateľova totožnosť známa, je povinný o nej zachovať mlčanlivosť.
- (9) Ak sťažovateľ požiadal o utajenie svojej totožnosti, ale charakter sťažnosti neumožňuje jej prešetrenie bez uvedenia niektorého z údajov o jeho osobe, treba, ho o tom bezodkladne upovedomiť. Zároveň ho treba upozorniť, že vo vybavovaní sťažnosti sa bude pokračovať len vtedy, ak v určenej lehote písomne udelí súhlas s uvedením určitého potrebného údaju o svojej osobe.
- (10) Sťažnosť, v ktorej sťažovateľ neuvádza svoje meno, priezvisko a adresu je anonymná sťažnosť. Anonymná sťažnosť sa vybavuje, ak obsahuje konkrétne údaje, ktoré nasvedčujú, že bol porušený právny predpis.
- (11) Sťažnosti, na ktorých vybavenie alebo prešetrenie nie sú kompetentné orgány mesta, príp. organizácie zriadené mestom, budú postúpené orgánu príslušnému na ich vybavovanie a zároveň o tom upovedomí sťažovateľa.

#### **Čl. 4 EVIDENCIA SŤAŽNOSTÍ**

- (1) Ved. odd. správneho MsÚ v Rajci a ved. organizácie zriadenej mestom je povinný zabezpečiť vedenie centrálnej evidencie podaných sťažností oddelene od ostatných písomností. Evidencia musí obsahovať najmä tieto údaje:
  - a) dátum doručenia sťažnosti
  - b) meno, priezvisko, adresu /názov, sídlo/ sťažovateľa
  - c) predmet sťažnosti
  - d) proti komu sťažnosť smeruje
  - e) kedy a komu sa sťažnosť pridělila alebo postúpila na prešetrenie
  - f) výsledok prešetrenia
  - g) prijaté opatrenia a termíny ich splnenia
  - h) dátum odoslania oznámenia sťažovateľovi o výsledku prešetrenia
- (2) Evidencia anonymných sťažností sa vedie podľa odseku 1 v rozsahu, v akom sa ich obsah umožňuje.
- (3) Opakovaná sťažnosť sa eviduje v roku, v ktorom bola doručená a predchádzajúca sťažnosť sa k nej pripojí. Sťažnosť sa môže opakovať len do tretieho kola.
- (4) Vedúci organizácie, príp. organizácie zriadenej mestom je povinný predkladať správu o vybavovaní a prešetrovaní sťažností MZ 1 krát ročne. Správa musí obsahovať počet prijatých sťažností, proti komu smerovali, ich predmet a aké opatrenia boli prijaté na nápravu zistených nedostatkov.
- (5) Primátor mesta je povinný na požiadanie ústredného orgánu štátnej správy na kontrolu vybavovania sťažností predkladať ročne správu o vybavovaní sťažností. Správa musí

obsahovať počet prijatých sťažností, proti komu smerovali, ich predmet a aké opatrenia boli prijaté na nápravu zistených nedostatkov.

## **Čl. 5 PRÍSLUŠNOSŤ NA VYBAVENIE SŤAŽNOSTÍ**

- (1) Na vybavenie sťažností je príslušný primátor mesta, prípadne ním poverený vedúci oddelenia Mestského úradu. Ak je sťažnosť smerovaná proti vedúcemu oddelenia MsÚ, vybavuje ju primátor mesta, prípadne prednosta.
- (2) Na prešetrenie sťažnosti proti činnosti poslanca MZ, primátora mesta a hlavného kontrolóra mesta je príslušná komisia zriadená Mestským zastupiteľstvom v Rajci.
- (3) Na prešetrenie sťažnosti proti činnosti prednostu MsÚ, vedúcemu oddelenia, riaditeľa príspevkových organizácií mesta alebo iného zamestnanca mesta je zodpovedný primátor mesta alebo hl. kontrolór, ak mu jeho prešetrenie zverilo MZ.
- (4) Ak vznikne spor o tom, či je orgán mesta príslušný na vybavenie sťažností, určí príslušnosť ústredný orgán štátnej správy na kontrolu vybavovania sťažností.  
Ak vznikne spor o tom, či je vedúci organizácie zriadenej mestom príslušný vybaviť sťažnosť, rozhodne primátor mesta.  
Vo veciach spornej príslušnosti konajú orgány mesta a ved. organizácií zriadených mestom najneskôr do 10-tich dní od doručenia sťažnosti.
- (5) Sťažnosť nesmie vybavovať ani prešetrovať osoba, proti ktorej sťažnosť smeruje, ani osoba, ktorá je podriadená tejto osobe.
- (6) Z vybavovania sťažnosti i z prešetrovania sťažnosti je vylúčená osoba:
  - a) ktorá sa zúčastnila ako zamestnanec mesta na činnosti, ktorá je predmetom sťažnosti
  - b) o ktorej nezaujatosti možno mať pochybnosti vzhľadom na jej pomer k sťažovateľovi, jeho zástupcovi alebo k predmetu sťažnosti
- (7) Orgán mesta a ved. organizácií zriadených mestom sú povinní prešetriť a vybaviť sťažnosť do 30 dní odo dňa, kedy im bola sťažnosť doručená.  
V prípadoch spornej príslušnosti podľa odst. 5 začína lehota na vybavenie sťažnosti plynúť odo dňa, keď bolo doručené oznámenie o určení príslušnosti.
- (8) Orgán mesta a ved. organizácie zriadenej mestom, ktorí sťažnosť vybavujú, sú povinní oboznámiť toho, proti komu smeruje, s jej obsahom v takom rozsahu a čase, aby sa jej prešetrovanie nemohlo zmariť. Zároveň mu umožní vyjadriť sa k sťažnosti, predkladať doklady, iné písomnosti, informácie a údaje potrebné na vybavovanie sťažnosti.
- (9) Ak si vybavenie sťažnosti vyžaduje súčinnosť iného orgánu verejnej správy, fyzickej osoby, alebo právnickej osoby, je orgán mesta, prípadne organizácia zriadená mestom povinná sťažnosť vybaviť najneskôr do 60 dní odo dňa, keď mu bola doručená. V prípadoch náročnejších na prešetrenia sťažnosti môže primátor mesta predĺžiť lehotu na jej vybavenie o ďalších 30 dní. O každom predĺžení lehoty na vybavenie a o dôvodoch predĺženia je orgán mesta, prípadne organizácia zriadená mestom povinná písomne upovedomiť sťažovateľa bez zbytočného odkladu.
- (10) Sťažovateľ je povinný spolupracovať s orgánom mesta, prípadne organizáciou zriadenou mestom, ktorý sťažnosť vybavuje, prípadne prešetruje v rozsahu potrebnom na vybavenie

sťažnosti. Ak sťažovateľ bez vážneho dôvodu do 10-tich dní odo dňa doručenia požiadania o spoluprácu alebo inom určenom termíne neposkytne požadovanú spoluprácu, orgán mesta, prípadne organizácia zriadená mestom túto sťažnosť nevybaví, o čom upovedomí sťažovateľa v žiadosti o spoluprácu.

## **Čl. 6 PREŠETROVANIE SŤAŽNOSTÍ**

- (1) Prešetrovanie sťažnosti je činnosť, pri ktorej sa zisťuje skutočný stav vecí a jeho súlad alebo rozpor s právnymi predpismi, účelnosť a hospodárnosť plnenia úloh, ako aj príčiny ich vzniku a škodlivé následky. Pri prešetrovaní sťažnosti sa vychádza z jej obsahu bez zreteľ na to, kto ju podal a proti komu smeruje.
- (2) Poverený zamestnanec MsÚ, ved. organizácie zriadenej mestom vyhotoví o prešetrení zápisnicu, ktorej vzor tvorí prílohu č. 1 týchto Zásad.
- (3) Výsledok prešetrenia sťažnosti sa oznámi sťažovateľovi písomne s odôvodnením, či je sťažnosť opodstatnená alebo neopodstatnená. Zároveň sa uvedú opatrenia na odstránenie zistených nedostatkov.
- (4) Sťažnosť sa považuje za vybavenú, ak bol sťažovateľ písomne informovaný o výsledku prešetrenia sťažnosti a ak sa prijali opatrenia na odstránenie zistených nedostatkov a príčin ich vzniku. O ústnej sťažnosti, ktorá bola vybavená hneď pri jej podaní sa písomné oznámenie nerobí.
- (5) Ak sťažovateľ opakuje sťažnosť v ej istej veci, orgán mesta, prípadne organizácia zriadená mestom ju prekontroluje, či pôvodná sťažnosť bola správne vybavená. Výsledok kontroly sa písomne oznámi sťažovateľovi.
- (6) Jedno vyhotovenie zápisnice z prešetrenia sťažnosti sa musí odovzdať orgánu, v ktorom sa pri prešetrovaní sťažnosti zistili nedostatky.

## **Čl. 7 PODANIE A VYBAVOVANIE PETÍCIÍ**

- (1) Mesto Rajec je povinné prijať všetky petície adresované mestu.
- (2) Petícia musí byť písomná a musí obsahovať údaje uvedené v Čl. 2, odst. 3, 4, 5.
- (3) Všetky došlé petície sa zaevidujú v osobitnej evidencii „Evidencia petícií, sťažností a oznámení“ na Mestskom úrade v Rajci, ktorú vedie oddelenie správne.
- (4) Ihneď po zaevidovaní príslušný zamestnanec MsÚ doručí petíciu hl. kontrolórovi mesta. Zároveň vyhotoví jednu fotokópiu a túto doručí primátorovi mesta.
- (5) Hlavný kontrolór mesta preskúma v postupných krokoch:
  - a) či sa petícia dotýka pôsobnosti mesta (par.1, odst. 1 zákona o petičnom práve)  
V prípade, že petícia nepatrí do pôsobnosti mesta, postúpi ju bezodkladne príslušnému orgánu štátnej správy pre petície (2).
  - b) či petícia nenapĺňa ust. par.1, odst. 4 zákona o petičnom práve

- (6) Ak petícia má vecné nedostatky, ktoré znemožňujú jej prešetrovanie, príslušný zamestnanec MsÚ vyzve osobu, ktorá petíciu podala, aby ich odstránila najneskôr do 30 dní od vyzvania. Ak sa nedostatky v tejto lehote neodstránia, mesto petíciu neprešetruje.
- (7) Na vybavovanie petícií môže zriadiť primátor mesta „Poradný výbor“. Poradný výbor sa vytvára „ad hoc“, a to najneskôr do 3 dní po prijatí petície na Mestskom úrade, a to z rovnakého počtu poslancov jednotlivých strán a hnutí zastúpených v MZ. Poradný výbor má najmenej 3 členov a je poradným orgánom mesta a mestského zastupiteľstva.
- (8) Poradný výbor skúma, či petícia spĺňa všetky formálne náležitosti petície. V prípade, že petícia nespĺňa podmienky podľa zákona o petičnom práve, poradný výbor petíciu postúpi primátorovi mesta s písomným zdôvodnením. Primátor mesta zabezpečí vybavenie tohto podania podľa obsahu, napr. môže ísť o oznámenie, sťažnosť a pod.
- (9) Pokiaľ petícia spĺňa všetky formálne náležitosti, posúdi výbor obsah petície. Výsledok vybavenia petície písomne oznámi do 30 dní od doručenia petície MsÚ v Rajci a výsledok z vybavenia a prešetrovania petície predloží MZ.
- (10) Na podpisovanie písomnosti mesta týkajúce sa petícií, je oprávnený primátor mesta, alebo ním poverená osoba a v rozsahu týchto Zásad aj hl. kontrol mesta. Poradný výbor na vybavovanie petícií nie je oprávnený podpisovať písomnosti týkajúce sa vybavenia petícií.

## **Čl. 8 KONTROLA VYBAVOVANIA SŤAŽNOSTÍ**

- (1) Kontrolu prijímania, evidencie, prešetrovania, vybavovania sťažností, opatrení prijatých na nápravu vykonáva hlavný kontrolór mesta.
- (2) Za nesprávne prešetrovanie sťažnosti alebo jej nesprávne vybavenie je primátor mesta povinný vyvodiť dôsledky voči zodpovedným zamestnancom mesta, alebo uplatniť právnu zodpovednosť podľa Zákonníka práce

## **Čl. 9 PORIADKOVÁ POKUTA**

- (1) Hlavný kontrolór zabezpečí predloženie návrhu primátorovi mesta na uloženie poriadkovej pokuty za marenie prešetrovania sťažností, alebo za nesplnenie povinností uvedených v zákone o sťažnostiach a v Zásadách v súlade s ust. par. 22 zák. o sťažnostiach.

## **Čl. 10 SPOLOČNÉ USTANOVENIA**

- (1) Trovy ktoré vznikli v súvislosti s prešetrovaním a vybavením sťažností znáša mesto.
- (2) Zamestnanci mesta sú povinní o skutočnostiach, ktoré sa dozvedeli pri vybavovaní sťažností, zachovávať mlčanlivosť v zmysle ust. par. 23 zák. o sťažnostiach. Tým nie je dotknutá povinnosť zachovať mlčanlivosť o štátnom tajomstve a služobnom tajomstve.

**Čl. 11**  
**ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA**

- (1) Tieto Zásady schválilo Mestské zastupiteľstvo dňa .....
- (2) Tieto Zásady nadobúdajú účinnosť dňom ..... 1998

**Ing. Ján Rybárik**  
**primátor mesta Rajec**

**M e s t s k ý   ú r a d , 0 1 5 0 1   R a j e c**

**ZÁPISNICA O VÝSLEDKU PREŠETRENIA SŤAŽNOSTI**

Miesto prešetrenia (objekt):

.....

Čas prešetrenia:

.....

Prešetril:

.....

.....

(meno, priezvisko, funk. odd.)

(podpis)

Prizvané osoby na prešetrenie sťažnosti:

(meno, priezvisko, funkcia, názov orgánu, podpis)

.....

.....

Na základe:

.....

(odstúpenie na prešetrenie hl. kontrolórovi, resp. komisiou MZ)

Preukázané

zistenia:

.....

.....

.....

.....

(mená a podpisy osôb, ktorých sa zistenia priamo týkajú a ktoré boli s obsahom zápisnice oboznámené)

.....

.....

(vyhodnotenie opodstatnosti dôvodov odmietnutia podpísania zápisnice zostavenou MsÚ, ktorý sťažnosť prešetril s uvedeným výsledku vyhodnotenia)

.....

.....



(pri zistených nedostatkov určenie, kto prijme opatrenie na odstránenie zistených nedostatkov a príčin ich vzniku, akým spôsobom a v akej lehote)

Správu o splnení prijatých opatrení predloží navrhovateľ po ich splnení do desiatich dní hl. kontrolórovi mesta.

Dátum

vyhotovenia

zápisnice:

.....

Záznam bol vyhotovený v troch rovnopisoch, ktoré obdržia

1 x primátor mesta (prednosta)

1 x hl. kontrolór

1 x prešetrovateľ sťažnosti

**M e s t s k ý   ú r a d , 0 1 5 0 1 R a j e c**

**ZÁZNAM Z TELEFONICKY PODANEJ SŤAŽNOSTI, Z PODANEJ SŤAŽNOSTI  
FORMOU FAXU A INTERNETOVEJ SPRÁVY**

Dátum: .....

Sťažnosť

prijal:.....

(meno, priezvisko, funkcia, odd. a pod.)

Sťažovateľ:

.....

(meno, priezvisko, adresa, resp. názov sídla PO)

Predmet

sťažnosti:.....

.....

.....

Čoho sa sťažovateľ domáha:

.....

.....

.....

.....

Sťažovateľ bol upovedomený s povinnosťou oboznámenia sa so záznamom z podanej sťažnosti prečítaním, čo potvrdí svojím podpisom v dohodnutom termíne a tiež s tým, že ak tak neurobí, sťažnosť sa odloží.

Sťažovateľ uvedenú skutočnosť zobral na vedomie s tým, že sa osobne dostaví na MsÚ za účelom oboznámenia sa so záznamom a potvrdenia obsahu záznamu podpisom.

.....

podpis sťažovateľa

.....

dátum

Záznam bo vyhotovený v dvoch rovnopisoch, ktoré obdržia:

1 x hl. kontrolór

1 x prijímateľ sťažnosti