I. ÚČEL

Zásady vybavovania sťažností sú vydané v súlade so zákonom č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o sťažnostiach"). Zásady vybavovania sťažností (ďalej len „zásady") upravujú postup pri podávaní, vybavovaní a kontrole vybavovania sťažností fyzických osôb alebo právnických osôb doručených mestu Nováky.

Podľa týchto zásad postupujú

a) orgány samosprávy mesta,
b) organizácie mestom zriadené,
c) právnické osoby mestom založené,
d) zamestnanci Mesta Nováky

II. POJMY A SKRATKY

1. **Mesto Nováky je orgánom verejnej správy** (ďalej len „mesto"), ktoré 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 Nováky (ďalej len „ mestský úrad"). Podanie sa posudzuje podľa obsahu.
3. **Sťažovateľ** je fyzická alebo právnická osoba, ktorá podala sťažnosť.
4. **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,
   b) že boli porušené činnosťou alebo nečinnosťou (ďalej len „činnosť") mesta,
   c) poukazuje na konkrétne nedostatky, najmä na porušenie právnych predpisov, ktorých odstránenie je v pôsobnosti mesta.
5. **Sťažnosťou nie je podanie**, ktoré
   a) má charakter dopytu, vyjadrenia, názoru, žiadosti, podnetu alebo návrhu,
   b) poukazuje na konkrétne nedostatky v činnosti orgánu mesta, ktorých odstránenie alebo vybavenie je upravené osobitným predpisom,[1]
   c) je sťažnosťou podľa osobitného predpisu,[2]
   d) smeruje proti rozhodnutiu orgánu verejnej správy vydanému v konaní podľa osobitného predpisu,[3]
   e) smeruje proti záverom kontroly, auditu, dohľadu, dozoru alebo inšpekcie podľa osobitného predpisu[4] 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. [4a]
6. **Sťažnosťou nie 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.[5]

III. POSTUP

Článok 1
Podávanie sťažností

1. Sťažnosť možno podať písomne alebo elektronickou poštou. Sťažnosť musí obsahovať

meno, priezvisko a adresu sťažovateľa. Ak sťažnosť podáva právnická osoba, musí obsahovať jej názov a sídlo, meno a priezvisko osoby oprávnenej za ňu konať. Sťažnosť v písomnej podobe musí obsahovať vlastnoručný podpis. Sťažnosti sa podávajú do podateľne mestského úradu.

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

Sťažnosť, ktorá bola podaná telefaxom alebo elektronickou poštou sa považuje za písomnú iba vtedy, ak ju sťažovateľ do 5 pracovných dní od jej podania písomne potvrdí svojím podpisom, inak sa sťažnosť odloží. O odložení sťažnosti a dôvodoch jej odloženia mesto písomne upovedomí sťažovateľa do 15 pracovných dní od odloženia.

3. Sťažnosť podaná obci elektronickou poštou so zaručeným elektronickým podpisom sa považuje za sťažnosť podanú písomne.

4. Ak sa sťažovateľ dostaví na mestský úrad osobne podať sťažnosť, ktorú nemá vyhotovenú písomne, zamestnanec mesta mu umožní, aby si sťažnosť v listinnej podobe vyhotovil (príloha č. 1). Ak sa jedná o osobu, ktorej zdravotný stav bráni, aby si sťažnosť v listinnej podobe vyhotovila sama, za túto osobu ju vyhotoví zamestnanec mesta.

7. 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 1 tohto článku.

8. Sťažnosť adresovaná zamestnancovi alebo vedúcemu zamestnancovi mesta je sťažnosťou podanou mestu. Postup je zadefinovaný v čl. 2.2.

Článok 2
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 nepostúpi sťažnosť, v ktorej sťažovateľ požiadal o utajenie svojej totožnosti, na ktorej vybavenie mesto nie je príslušné, a najneskôr do 10 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. Asistentka primátora preskúma podanie/sťažnosť podľa obsahu a sťažnosť buď odloží v zmysle článku 6.4, alebo pridelí na prešetrenie a vybavenie určenému zamestnancovi. Ten, kto sťažnosť prešetruje a vybavuje je povinný dodržať všetky ustanovenia uvedené v týchto Zásadách, najmä lehoty na prešetrenie a vybavenie sťažnosti podľa článku 7.

3. V prípadoch, ak nie je jednoznačné, či podanie je alebo nie je sťažnosťou v zmysle zákona o sťažnostiach a týchto zásad, posúdenie jeho obsahu vykoná a následne o veci rozhodne prednosta mestského úradu, ktorý v súvislosti s posúdením obsahu podania môže požiadať o spoluprácu resp. predchádzajúce vyjadrenie právnika mesta.

4. 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.

5. Sťažnosť, v ktorej sťažovateľ požiadal o utajenie svojej totožnosti, na ktorej vybavenie mesto nie je príslušné, mesto najneskôr do 10 pracovných dní od jej doručenia vráti

sťažovateľovi s uvedením dôvodu.
6. 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 údaja o svojej osobe, inak sťažnosť odloží.

Článok 3
Centrálna evidencia sťažností

1. Centrálnu evidenciu prijatých sťažností vedie zamestnanec oddelenia vnútornej správy – referent podateľne.
2. Každé podanie, ktoré bolo posúdené ako sťažnosť v zmysle článku 2.3 týchto zásad a bude ako sťažnosť vybavované, musí byť bezodkladne postúpené na zaevidovanie do centrálnej evidencie sťažností v informačnom systéme.
3. Elektronická evidencia musí obsahovať najmä tieto údaje:
   a) dátum doručenia a dátum zapísania sťažnosti, opakovanej sťažnosti a ďalšej opakovanej sťažnosti,
   b) meno, priezvisko a adresu pobytu sťažovateľa a ak sťažnosť podáva právnická osoba, musí obsahovať jej názov a sídlo, meno a priezvisko osoby oprávnenej za ňu konať,
   c) predmet sťažnosti,
   d) dátum pridelenia sťažnosti na prešetrenie 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.
4. Opakovaná sťažnosť a ďalšia opakovaná sťažnosť sa eviduje v roku, v ktorom bola doručená. V poznámke sa uvedie číslo sťažnosti, s ktorou súvisí.

Článok 4
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 prešetrení 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 prešetrenia sťažnosti s uvedením dôvodov ich neprešetrenia.
4. Sťažnosť je prešetrená prerokovaním zápisnice o prešetrení sťažnosti. Ak ju nemožno

prerokovať, sťažnosť je prešetrená doručením jedného vyhotovenia zápisnice o prešetrení sťažnosti.

Článok 5
Príslušnosť na prešetrenie a vybavenie sťažnosti

1. Sťažnosti pri prenesenom výkone štátnej správy:
   - na vybavenie sťažnosti podanej proti primátorovi mesta v súvislosti s činnosťou mesta pri výkone štátnej správy je príslušný Okresný úrad (najbližší orgán verejnej správy, ktorému zákon zveril kontrolnú pôsobnosť podľa osobitného predpisu[7]),
   - na vybavenie sťažnosti v podmienkach Spoločného obecného úradu je príslušný zamestnanec určený prednostom mestského úradu.
2. **Sťažnosti proti samosprávnej činnosti orgánov mesta a zamestnancov mesta prešetruje a vybavuje**:
   a) komisia, ktorú zriadi mestské zastupiteľstvo
   - proti činnosti primátora mesta
   - proti činnosti hlavného kontrolóra
   - proti činnosti jednotlivých poslancov
   - proti činnosti poslanca, ktorý je členom komisie mestského zastupiteľstva

   Písomnosti súvisiace s vybavením takejto sťažnosti podpisuje predseda komisie.
   b) primátor mesta
   - proti činnosti prednostu mestského úradu
   - proti činnosti náčelníka mestskej polície
   - proti činnosti riaditeľa rozpočtovej alebo príspevkovej organizácie zriadenej mestom

   c) prednosta úradu
   - proti činnosti vedúcich zamestnancov a zamestnancov mesta

   d) vedúci zamestnanci
   - proti činnosti zamestnancov v priamej podriadenosti, do pôsobnosti ktorého patrí činnosť, o ktorej sa sťažovateľ domnieva, že ňou boli porušené jeho práva alebo právom chránené záujmy

   e) náčelník mestskej polície
   - proti činnosti príslušníka mestskej polície

   f) riaditeľa rozpočtovej alebo príspevkovej organizácie zriadenej mestom
   - proti zamestnancom v priamej podriadenosti
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 prešetrenie alebo vybavenie osobe, proti ktorej sťažnosť smeruje, ani osobe v jej riadiacej pôsobnosti. Prešetrením 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.

O skutočnostiach uvedených v bode 6 informuje zamestnanec, o vylúčení zamestnanca z prešetrovania a vybavenia sťažnosti rozhoduje primátor mesta.

6. Ak vznikne spor o príslušnosti na vybavenie sťažnosti, príslušnosť určí primátor mesta formou písomného oznámenia. 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.

Článok 6
Odloženie sťažnosti

1. Mesto sťažnosť odloží, ak
   a) neobsahuje náležitosti podľa článku 1.2, a ak ide o sťažnosť podanú v elektronickej podobe aj jej potvrdenie, a to vlastnoručným podpisom, autorizáciou podľa osobitného predpisu[6)] alebo jej odoslaním prostredníctvom prístupového miesta, ktoré vyžaduje úspešnú autentifikáciu sťažovateľa[6a)],
   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, ide o sťažnosť proti vybavovaniu sťažnosti, ide o ďalšiu sťažnosť proti vybavovaniu sťažnosti,
   f) mu bola zaslaná na vedomie,
   g) sťažovateľ neposkytol spoluprácu alebo ak spoluprácu neposkytol v lehote desať pracovných dní od doručenia písomnej výzvy sťažovateľovi,
   h) sťažovateľ, ktorý požiadal o utajenie svojej totožnosti neudelil súhlas s uvedením potrebného údaja o svojej osobe podľa článku 2.5.

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) mesto

sťažovateľa písomne upovedomí v lehote do 15 pracovných dní od doručenia podania s uvedením dôvodu odloženia, v týchto prípadoch sa zápisnica o prešetrení nevyhotovuje.

Článok 7
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 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 bude postupované v zmysle zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov.
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[6)] alebo jej odoslaním prostredníctvom prístupového miesta, ktoré vyžaduje úspešnú autentifikáciu sťažovateľa[6a)]
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 11 a sťažnosti proti vybaveniu sťažnosti v zmysle článku 10 zásad.

Článok 8
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 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.
3. Pri vybavovaní sťažností sú mestu povinné poskytnúť potrebnú súčinnosť orgány verejnej správy v rozsahu a lehotách podľa § 17 zákona o sťažnostiach v znení neskorších predpisov. Potrebnú súčinnosť možno požadovať aj od iných osôb s ich súhlasom, ak osobitný predpis[8] neustanovuje inak.

Článok 9
Zápisnica o prešetrení sťažností

1. Ten, kto sťažnosť prešetruje, vyhotoví zápisnicu o prešetrení sťažnosti v rozsahu prílohy č. 5 týchto zásad.
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,
      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,
      5. 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. Zápisnica sa vyhotovuje aj v tom prípade, kde prešetrením bolo zistené, že sa jedná o neopodstatnenú sťažnosť.

Článok 10
Vybavenie sťažnosti s oznámenie 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 musí byť uvedené, či sťažnosť je opodstatnená, alebo neopodstatnená. 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.
3. Ak je sťažnosť opodstatnená, v oznámení sa uvedie, že boli uložené povinnosti v zmysle článku 9.2, písm. i) zásad.

Článok 11
Opaková sťažnosť a ďalšia opaková 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 primátor alebo hlavný kontrolór mesta, pokiaľ mu to bolo nariadené uznesením mestského zastupiteľstva. 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.
4. Ďalšia opakovaná sťažnosť sa odloží podľa článku 6.1, písm. e) zásad.
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. Opakovaná sťažnosť nesmie byť pridelená na prešetrenie zamestnancovi, ktorý vybavoval sťažnosť, na ktorú bola doručená opakovaná sťažnosť, ani tomu, ktorý podľa článku 5.3 bol príslušný vybaviť sťažnosť, na ktorú bola doručená opakovaná sťažnosť.
7. Správnosť vybavenia ďalšej opakovanej sťažnosti toho istého sťažovateľa podaná po opakovanej sťažnosti v tej istej veci, ak v nej sťažovateľ neuvádza nové skutočnosti, mesto opätovne neprekontroluje a sťažnosť odloží, o čom sa sťažovateľ neupovedomuje.

Článok 12
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 primátor mesta.
3. Ak predchádzajúcu sťažnosť vybavil primátor mesta v rámci výkonu samosprávy, na vybavenie sťažnosti podľa bodu 1. tohto článku je príslušný najbližší nadriadený orgán, tj. Okresný úrad Trenčín, odbor opravných prostriedkov

Článok 13
Kontrola vybavovania sťažností

1. Kontrolu vybavovania sťažností v obci vykonáva v súlade s ustanovením §18d ods. 1 zákona č. 369/1990 Z. z. o obecnom zriadení v znení neskorších predpisov hlavný kontrolór.
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.

IV. 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 z dokumentácie súvisiacej s vybavovaním sťažnosti, ktoré sú chránené alebo ku ktorým je prístup obmedzený podľa zákona o slobodnom prístupe k informáciám, sa nesprístupňujú.
3. Tieto zásady sa primerane použijú aj na vybavovanie petícií podľa osobitného predpisu.
4. Zásady o vybavovaní sťažností nadobúdajú účinnosť dňom schválenia v Mestskom zastupiteľstve v Novákoch, rušia Zásady postupu pri vybavovaní sťažností v podmienkach mesta Nováky, schválené uznesením č. 54/2011.
5. Za oboznámenie zamestnancov so Zásadami o vybavovaní sťažností zodpovedajú vedúci oddelení v zmysle organizačného poriadku.

V. SÚVISIACE NORMY A PREDPISY

[1] 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.

[2] 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.

[3] 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.

[4] 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.

[4a] Zákon č. 215/2004 Z. z. o ochrane utajovaných skutočností a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.

[5] Napríklad § 5 ods. 2 zákona Národnej rady Slovenskej republiky č. 233/1995 Z. z. v znení neskorších predpisov, § 16 Civilného mimosporového poriadku.

[6] § 23 ods. 1 zákona č. 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o e-Governmente) v znení zákona č. 273/2015 Z. z.

[6a] § 19 zákona č. 305/2013 Z. z. v znení neskorších predpisov.

[7] napr. § 4 ods.1 písm. b) zákona č. 608/2003 Z. z. o štátnej správe pre územné plánovanie, stavebný poriadok a bývanie, § 3 ods.5 písm. d) zákona č. 135/1961 Zb. cestný zákon, § 3 zákona č. 154/1994 Zb. o matrikách.

[8] Napríklad zákon č. 215/2004 Z. z. o ochrane utajovaných skutočností a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, zákon č. 428/2002 Z. z. o ochrane osobných údajov v znení neskorších predpisov, § 23 zákona Slovenskej národnej rady č. 511/1992 Zb. v znení neskorších predpisov, § 89 zákona č. 483/2001 Z. z. o bankách a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.

VI. ROZDEĽOVNÍK

Hlavný kontrolór mesta

Kancelária primátora
Vedúci oddelení MsÚ
Mestská polícia
Spoločný obecný úrad
Materská škola

VII. PRÍLOHY

Príloha č. 1 Vzor sťažnosti
Príloha č. 2 Postúpenie sťažnosti inému orgánu verejnej správy
Príloha č. 3 Sťažnosť - výzva na spoluprácu – určenie novej lehoty
Príloha č. 4 Sťažnosť - odloženie sťažnosti – upovedomenie
Príloha č. 5 Zápisnica o prešetrení sťažnosti
Príloha č. 6 Oznámenie výsledku prešetrenia sťažnosti

Vypracoval	Posúdil	Schválil	Schválil
Meno a priezvisko: **Ing. Andrea Ďubašáková**	Meno a priezvisko: **Mgr. Milan Oršula**	Meno a priezvisko: **Mestské zastupiteľstvo v Novákoch**	Meno a priezvisko: **RNDr. Daniel Daniš**
Dátum: 30. 11. 2017	Dátum: 09. 01. 2018	Dátum: 04. 04. 2018	Dátum: 04. 04. 2018
Funkcia: asistentka primátora	Funkcia: prednosta MsÚ	Funkcia: **Uznesenie č. 978/2018**	Funkcia: primátor mesta
Podpis:	**Podpis:**	**Podpis:**	**Podpis:**

Príloha č. 1
Zásady vybavovania sťažností

Písomná sťažnosť

<u>Meno, priezvisko, adresa sťažovateľa (alebo názov a sídlo právnickej osoby)</u>

Mestský úrad Nováky
Námestie SNP 349/10
972 71 Nováky

V ..... dňa .....

<u>Sťažnosť</u>

1. Sťažnosť je zameraná proti:

.....
.....
.....
.....
.....

2. Sťažnosť poukazuje na nedostatky:

.....
.....
.....
.....
.....

3. Sťažovateľ sa domáha:

.....
.....
.....
.....
.....

Podpis sťažovateľa : .....

Príloha č. 2
Zásady vybavovania sťažností

MESTO NOVÁKY

Váš list/zo dňa Naše číslo Vybavuje Nováky

Postúpenie sťažnosti inému orgánu verejnej správy

Mestu Nováky bola dňa ..... doručená (uviesť sťažovateľa), v ktorej poukazuje (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

Príloha:
Sťažnosť

primátor mesta

Na vedomie: sťažovateľ

Príloha č. 3
Zásady vybavovania sťažností

MESTO NOVÁKY

Váš list/zo dňa Naše číslo Vybavuje Nováky

Sťažnosť - výzva na spoluprácu – určenie novej lehoty

Mestu Nováky 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 v znení neskorších predpisov, žiadame Vás, aby ste doplnili Vašu sťažnosť o tieto informácie:
.....
.....

Informácie potrebné pre doplnenie Vašej sťažnosti zašlite na adresu Mestského úradu v Novákoch v lehote do desať pracovných dní od doručenia tejto písomnej výzvy.
Zároveň Vám oznamujeme, že podľa zákona o sťažnostiach v čase od odoslania výzvy na poskytnutie spolupráce do jej poskytnutia, lehota na vybavenie sťažnosti neplynie.

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

Príloha č. 4
Zásady vybavovania sťažností

MESTO NOVÁKY

Váš list/zo dňa Naše číslo Vybavuje Nováky

Sťažnosť - odloženie sťažnosti – upovedomenie

Mestu Nováky 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
- 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,
- zistí, že sťažnosť sa týka inej osoby, než ktorá ju podala, a nie je priložené splnomocnenie podľa § 5 ods. 9,
- od udalosti, ktorej sa predmet sťažnosti týka, uplynulo v deň jej doručenia viac než päť rokov,
- ide o sťažnosť proti vybavovaniu sťažnosti podľa § 22 ods. 3,
- ide o ďalšiu sťažnosť proti vybavovaniu sťažnosti podľa § 22 ods. 5.

Z uvedeného dôvodu mesto Nováky 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

Príloha č. 5
Zásady vybavovania sťažností

Zápisnica o prešetrení sťažnosti

Mesto príslušné na vybavenie sťažnosti: .....

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

Predmet sťažnosti, proti komu smeruje:

.....

.....

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.

Údaje o vykonaní oboznámenia s obsahom sťažnosti toho proti komu sťažnosť smeruje (čas, spôsob, rozsah):

.....

.....

Údaj o odmietnutí zúčastnených zamestnancov a iných osôb oboznámiť sa s obsahom zápisnice, splniť povinností podľa uvedeného bodu alebo podpísať zápisnicu *(uviesť v prípade ak dôjde k tejto skutočnosti):*

.....

.....

Potvrdzujeme odovzdanie dokladov: .....

Potvrdzujeme prevzatie dokladov: .....

Dátum vyhotovenia zápisnice: .....

Podpis osoby, ktorá vyhotovila zápisnicu: .....

Sťažovateľ bol oboznámený s opatreniami

Príloha č. 6
Zásady vybavovania sťažností

MESTO NOVÁKY

Váš list/zo dňa Naše číslo Vybavuje Nováky

Oznámenie výsledku prešetrenia sťažnosti

Dňa ..... bola Mestu Nováky doručená Vaša sťažnosť, ktorou sa domáhate ...../poukazujete na .....
Šetrením sťažnosti bolo zistené, že Vaša sťažnosť je *opodstatnená/neopodstatnená*.
Odôvodnenie výsledku prešetrenia 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 § 19 ods. 1 písm. i). zákona o sťažnostiach. 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.)

S pozdravom

_____
primátor mesta