

**Zásady vybavovania sťažností a petícií v podmienkach
Žilinského samosprávneho kraja
(ďalej len „zásady“)**

Úplne znenie v znení dodatku č. 1 zo dňa 21. septembra 2015,
dodatku č. 2 zo dňa 08. marca 2016, dodatku č. 3 zo dňa 03. júla 2017
a dodatku č. 4 z 28. januára 2019)

Tieto zásady v súlade so zákonom č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach (ďalej aj „zákon o sťažnostiach“) a zákonom č. 85/1990 Zb. o petičnom práve v znení neskorších predpisov (ďalej aj „zákon o petičnom práve“) upravujú postup pri podávaní, prijímaní, evidovaní, prešetrovaní a písomnom oznámení výsledku prešetrovania sťažnosti alebo prekontrolovania sťažnosti a postup pri podávaní a vybavovaní petícií v podmienkach Žilinského samosprávneho kraja (ďalej len „ŽSK“).

ČASŤ I.

Čl. I.

Základné ustanovenia

1. Zákon o sťažnostiach upravuje postup pri podávaní, prijímaní, evidovaní, prešetrovaní, vrátení, odložení sťažnosti a písomnom oznámení výsledku prešetrovania sťažnosti alebo prekontrolovania správnosti vybavenia predchádzajúcej sťažnosti fyzických alebo právnických osôb vo veciach patriacich do pôsobnosti verejnej správy, pričom sú rešpektované osobitné predpisy, ktoré upravujú konania o iných sťažnostiach.
2. Zákon o sťažnostiach vymedzuje okruh subjektov povinných vybavovať sťažnosti, vymedzuje pojem sťažnosť, rieši otázku anonymných sťažností, utajenia totožnosti sťažovateľa, ochranu sťažovateľa pred negatívnymi dôsledkami v dôsledku podania sťažnosti, spoluprácu sťažovateľa, súčinnosť orgánov verejnej správy a iných osôb pri prešetrovaní sťažností, kontrolu vybavovania sťažností a inštitút poriadkovej pokuty.
3. Zákon o petičnom práve rieši problematiku podávania a vybavovania petícií, podmienky jej podania tak po stránke vecnej ako i po stránke formálnej, otázku sporov o príslušnosť pri ich vybavovaní, ako aj znášanie trov súvisiacich s vybavovaním petície.
4. Podľa týchto zásad postupujú:
 - a) predseda ŽSK,
 - b) podpredseda ŽSK,
 - c) Zastupiteľstvo ŽSK,
 - d) poslanci Zastupiteľstva ŽSK,
 - e) hlavný kontrolór ŽSK a
 - f) zamestnanci ŽSK.
5. Písomná forma úkonov uvedených v týchto zásadách sa považuje za zachovanú aj vtedy ak je písomný úkon týkajúci sa sťažnosti alebo petície urobený elektronicky a autorizovaný postupom podľa zákona o 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 neskorších predpisov (ďalej len „zákon o e-Governmente“).

ČASŤ II. Sťažnosti

Čl. II. Vymedzenie pojmu sťažnosť

1. 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.
2. Podanie sa posudzuje podľa obsahu.
3. Ak podanie obsahuje viacero častí, z ktorých
 - a) niektoré nie sú sťažnosťou podľa ods. 4 týchto zásad, ŽSK vybaví ako sťažnosť iba tie časti podania, ktoré sú sťažnosťou podľa týchto zásad; časti podania, ktoré nie sú sťažnosťou, ŽSK sťažovateľovi nevráti a v oznámení výsledku prešetrenia sťažnosti uvedie dôvody ich neprešetrenia,
 - b) všetky sú sťažnosťami podľa týchto zásad, avšak na vybavenie niektorých nie je ŽSK príslušný, vybaví ŽSK iba tie časti sťažnosti, na ktorých vybavenie je príslušný; ostatné časti sťažnosti postúpi podľa čl. III. ods. 3 týchto zásad orgánu verejnej správy príslušnému na ich vybavenie.
4. Sťažnosťou podľa týchto zásad nie je podanie, ktoré:
 - a) má charakter dopytu, vyjadrenia, názoru, žiadosti, podnetu alebo návrhu
 - b) poukazuje na konkrétne nedostatky v činnosti orgánu verejnej správy, ktorých odstránenie alebo vybavenie je upravené iným právnym predpisom (napr. Správny súdny poriadok, Exekučný poriadok a pod.),
 - c) je sťažnosťou podľa osobitného predpisu (napr. exekučný poriadok a pod.),
 - d) smeruje proti rozhodnutiu orgánu verejnej správy vydanému v konaní podľa iného právneho predpisu (napr. správny poriadok a pod.),
 - e) smeruje proti záverom kontroly, auditu, dohľadu, dozoru alebo inšpekcie podľa osobitného predpisu (napr. stavebný zákon, zákon o kontrole v štátnej správe a pod.),
 - f) obsahuje utajované skutočnosti alebo z obsahu ktorého je zrejmé, že jeho vybavením ako sťažnosti podľa zákona o sťažnostiach by došlo k ohrozeniu utajovaných skutočností podľa osobitného predpisu (zákona č. 215/2004 Z. z. o ochrane utajovaných skutočností).
5. Sťažnosťou podľa týchto zásad 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 (napr. výkon exekučnej činnosti)
6. Podanie podľa ods. 4 písm. a),b),d),e) a f) alebo podľa ods. 5 písm. a) a b) označené ako sťažnosť ŽSK odloží, o čom toho, kto podanie podal, písomne upovedomí do 15 pracovných dní od doručenia podania s uvedením dôvodu. ŽSK takéto podanie neodloží, ak je príslušný toto podanie vybaviť podľa osobitného predpisu.

7. Podanie podľa ods. 4 písm. c) tohto článku Zásad vybaví ŽSK podľa osobitného predpisu (napr. podľa exekučného poriadku a pod.). Ak na jeho vybavenie ŽSK nie je príslušný, postúpi podanie do 10 pracovných dní od jeho doručenia orgánu verejnej správy, ktorý je na jeho vybavenie príslušný podľa osobitného predpisu a súčasne to oznámi tomu, kto podanie podal.
8. Podanie podľa ods. 4 písm. d) tohto článku zásad, z ktorého je zrejmé, že smeruje proti rozhodnutiu, ktoré nie je právoplatné, ŽSK vybaví podľa osobitného predpisu (napr. zákon o správnom konaní a pod.). Ak na vybavenie podania podľa ods. 4 písm. d) tohto článku zásad nie je ŽSK príslušný, postúpi takéto podanie do piatich pracovných dní od jeho doručenia orgánu, ktorý napadnuté rozhodnutie vydal, o čom upovedomí tohto, kto podanie podal.
9. Ak sťažovateľ požiada o utajenie svojej totožnosti, postupuje ŽSK podľa § 8 zákona o sťažnostiach.

Čl. III.

Podávanie, odloženie, prijímanie a evidencia sťažnosti

Časť A) Podávanie sťažnosti:

1. Sťažnosť musí byť písomná a možno ju podať v listinnej alebo v elektronickej podobe.
2. Sťažnosť musí obsahovať meno, priezvisko a adresu pobytu sťažovateľa. Ak sťažnosť podáva právnická osoba, musí obsahovať jej názov a sídlo, meno a priezvisko osoby oprávnenej za ňu konať. Sťažnosť v listinnej podobe musí obsahovať vlastnoručný podpis sťažovateľa. Ak je sťažovateľovi možné doručiť písomnosti podľa tejto smernice v elektronickej podobe, sťažnosť môže obsahovať aj adresu sťažovateľa na takéto doručenie.
3. Sťažnosť musí byť čitateľná a zrozumiteľná. Musí byť z nej jednoznačné proti komu smeruje, na aké nedostatky poukazuje a čoho sa sťažovateľ domáha (ďalej len „predmet sťažnosti“).
4. Sťažnosť podaná v elektronickej podobe musí byť sťažovateľom autorizovaná podľa osobitného predpisu (§ 23 z. č. 305/2013 Z. z.), to neplatí ak sťažnosť bola odoslaná prostredníctvom prístupového miesta, ktoré vyžaduje úspešnú autentifikáciu sťažovateľa (§ 19 z. č. 305/2013 Z. z.).
5. Ak sťažnosť podaná v elektronickej podobe nie je autorizovaná podľa osobitného predpisu ani odoslaná prostredníctvom prístupového miesta, ktoré vyžaduje úspešnú autentifikáciu sťažovateľa, sťažovateľ ju musí do piatich pracovných dní od jej podania potvrdiť, a to vlastnoručným podpisom, jej autorizáciou podľa osobitného predpisu alebo jej odoslaním prostredníctvom prístupového miesta, ktoré vyžaduje úspešnú autentifikáciu sťažovateľa, inak sa sťažnosť odloží. O odložení sťažnosti a dôvodoch jej odloženia ŽSK písomne upovedomí sťažovateľa do 15 pracovných dní od odloženia. Sťažovateľom sa na účely odsekov 4 a 5 tohto článku rozumie aj osoba oprávnená konať v mene právnickej osoby. Lehota na vybavenie sťažnosti začína plynúť prvým pracovným dňom nasledujúcim po dni doručenia potvrdenia sťažnosti. Ak potvrdenie sťažnosti obsahuje iné údaje ako sťažnosť podaná v elektronickej podobe, ŽSK sťažnosť podanú v elektronickej podobe odloží.

6. Ak sťažnosť neobsahuje náležitosti podľa odseku 2 a ak ide o sťažnosť podanú v elektronickej podobe aj podľa odseku 4 alebo odseku 5, ŽSK ju odloží podľa Časti B) ods. 1 písm. a) tohto článku.

7. Ak sa sťažovateľ dostaví na ŽSK osobne podať sťažnosť, ktorú nemá vyhotovenú písomne podľa odseku 1, ŽSK sťažovateľa prijme a umožní mu, aby si sťažnosť v listinnej podobe vyhotovil. Ak sa na ŽSK dostaví osoba, ktorej zdravotný stav bráni, aby si sťažnosť v listinnej podobe vyhotovila sama, za túto osobu ju vyhotoví zamestnanec ŽSK. Povinnosť sťažovateľa uviesť náležitosti sťažnosti podľa odsekov 2 a 3 tým nie je dotknutá.

8. Písomnosti súvisiace s vybavovaním sťažnosti, ktorú podalo viac sťažovateľov spoločne a nie je v nej určené, komu z nich sa majú doručovať, ŽSK zašle sťažovateľovi, ktorý ako prvý uvádza údaje podľa odseku 2.

9. Ak si sťažovateľ zvolí zástupcu, ktorý v jeho mene podáva sťažnosť, súčasťou sťažnosti musí byť písomné splnomocnenie s osvedčeným podpisom/overeným podpisom (ďalej len „splnomocnenie“) zastupovať sťažovateľa pri podaní sťažnosti a pri úkonoch súvisiacich s vybavovaním sťažnosti. Ak sa sťažnosť podáva v elektronickej podobe, postupuje sa pri zastupovaní sťažovateľa podľa osobitného predpisu (§ 23 ods.3 z. č. 305/2013 Z. z.). Ak zástupca k sťažnosti splnomocnenie nepriloží, ŽSK sťažnosť odloží podľa Časti B) ods. 1 písm. c) tohto článku. Povinnosť priloženia splnomocnenia sa nevzťahuje na zastupovanie sťažovateľa advokátom podľa osobitného predpisu.

10. Sťažnosť adresovaná na Zastupiteľstvo ŽSK, predsedu ŽSK, podpredsedu ŽSK, riaditeľa Úradu ŽSK, hlavného kontrolóra ŽSK, riaditeľa odboru Úradu ŽSK alebo iného zamestnanca ŽSK sa považuje za sťažnosť podanú (adresovanú) ŽSK.

Časť B) Odloženie sťažnosti:

1. ŽSK sťažnosť odloží, ak :

- a) neobsahuje náležitosti podľa čl. III časť A) ods. 2 týchto zásad a ak ide o sťažnosť podanú v elektronickej podobe aj podľa čl. III časť A) ods. 4 alebo ods. 5 týchto zásad,
- b) zistí, že vo veci, ktorá je predmetom sťažnosti, konal alebo koná súd, prokuratúra, iný orgán činný v trestnom konaní alebo koná iný orgán verejnej správy,
- c) zistí, že sťažnosť sa týka inej osoby, než ktorá ju podala, a nie je priložené splnomocnenie podľa čl. III. časť A) ods. 9 týchto zásad,
- d) od udalosti, ktorej sa predmet sťažnosti týka, uplynulo v deň jej doručenia viac ako päť rokov,
- e) ide o ďalšiu opakovanú sťažnosť podľa § 21 ods. 6 zákona o sťažnostiach,
- f) ide o sťažnosť proti vybavovaniu sťažnosti podľa § 22 ods. 3 zákona o sťažnostiach,
- g) ide o ďalšiu sťažnosť proti vybavovaniu sťažnosti podľa § 22 ods. 5 zákona o sťažnostiach,
- h) mu bola zaslaná na vedomie,
- i) sťažovateľ neposkytol spoluprácu podľa § 16 ods. 1 zákona o sťažnostiach alebo ak spoluprácu neposkytol v lehote podľa § 16 ods. 2 zákona o sťažnostiach, alebo
- j) sťažovateľ neudelil súhlas podľa § 8 ods. 2 zákona o sťažnostiach.

2. Ak sťažnosť nie je v súlade s čl. III časť A) ods. 3 týchto zásad alebo ak chýbajú informácie potrebné na jej prešetrenie, ŽSK písomne vyzve sťažovateľa, aby sťažnosť v lehote do 10 pracovných dní od doručenia písomnej výzvy doplnil a súčasne ho poučí, že inak sťažnosť odloží.

3. ŽSK odloží sťažnosť, ktorú sťažovateľ pred jej vybavením písomne vezme späť alebo ak sťažovateľ písomne ŽSK pred vybavením sťažnosti oznámi, že na jej vybavení netrvá.

4. O odložení sťažnosti a dôvodoch jej odloženia podľa odseku 1 písm. b), c), d), f) a g) ŽSK sťažovateľa písomne upovedomí v lehote na vybavenie sťažnosti podľa čl. V týchto zásad (resp. podľa § 13 zákona o sťažnostiach).

Časť C) Prijímanie a evidencia sťažnosti :

1. Sťažnosti sa prijímajú na každom odbore Úradu ŽSK. Každý zamestnanec ŽSK je povinný prijať sťažnosť sťažovateľa alebo zabezpečiť jej prijatie prostredníctvom zamestnanca vecne príslušného odboru, ktorého sa sťažnosť týka (ďalej len „prijímateľ sťažnosti“).

2. Prijatú sťažnosť, na ktorej vybavenie nie je ŽSK príslušný, postúpi ŽSK najneskôr do desiatich pracovných dní od doručenia orgánu verejnej správy príslušnému na jej vybavenie a zároveň o tom upovedomí sťažovateľa, okrem prípadu v § 8 ods. 3 zákona o sťažnostiach.

3. Podanie označené ako sťažnosť, podané na ŽSK, sa doručí riaditeľovi Úradu ŽSK na oboznámenie sa s jeho obsahom. Následne pridelí toto podanie príslušnému odboru Úradu ŽSK, pokiaľ tieto zásady neustanovujú inak. Príslušný odbor Úradu ŽSK príp. iný príslušný útvar podľa týchto zásad podanie preskúma a rozhodne o tom, či spĺňa náležitosti sťažnosti v zmysle zákona o sťažnostiach a týchto zásad. V prípade, ak ide o sťažnosť, informuje o tom zamestnanca ŽSK povereného vedením centrálnej evidencie podľa ods. 5 tejto časti C) za účelom jej zaevidovania v centrálnej evidencii.

4. Pomocnú evidenciu sťažností vedú aj príslušné odbory Úradu ŽSK, príp. iné príslušné útvary podľa týchto zásad, ktoré sťažnosť prešetrujú a vybavujú.

5. Centrálnu evidenciu podaných sťažností na Úrade ŽSK (ďalej len „centrálna evidencia“) vedie zamestnanec poverený riaditeľom Úradu ŽSK oddelene od evidencie ostatných písomností. Centrálna evidencia musí obsahovať najmä tieto údaje:

- a) dátum doručenia a dátum zapísania sťažnosti, opakovanej sťažnosti a ďalšej opakovanej sťažnosti,
- b) údaje podľa čl. III časť A) ods. 2 týchto zásad (resp. § 5 ods. 2 zák. o sťažnostiach),
- c) predmet sťažnosti podľa čl. III časť A) ods. 3 týchto zásad (resp. § 5 ods. 3 zák. o sťažnostiach),
- d) dátum pridelenia sťažnosti na vybavenie 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 ŽSK sťažnosť odložil,
- k) poznámku.

6. Opakovaná sťažnosť a ďalšia opakovaná sťažnosť sa eviduje v roku, v ktorom bola doručená. V poznámke sa uvedie číslo sťažnosti, s ktorou súvisí.

Čl. IV. Prešetrovanie a vybavovanie sťažností

1. Sťažnosť pridelenú podľa čl. III. časť C) ods. 3 týchto zásad prešetruje a vybavuje (ďalej len „**subjekt príslušný na vybavenie sťažnosti**“):

a) **riaditeľ odboru Úradu ŽSK**, ktorý ju prešetruje osobne alebo prostredníctvom určeného zamestnanca ŽSK pracujúceho na odbore Úradu ŽSK, ktorý riadi, ak ide o sťažnosť podanú na:

- i. štatutárneho zástupcu organizácie, ktorá vecne spadá pod ním riadený odbor alebo
- ii. zamestnanca ŽSK pracujúceho na odbore Úradu ŽSK, ktorý riadi.

b) **hlavný kontrolór ŽSK**, ktorý ju prešetruje osobne alebo prostredníctvom určeného zamestnanca ŽSK pracujúceho na útvare hlavného kontrolóra ŽSK, ak ide o sťažnosť podanú na zamestnanca ŽSK pracujúceho na útvare hlavného kontrolóra ŽSK,

c) **riaditeľka kancelárie predsedu ŽSK**, ktorá ju prešetruje osobne alebo prostredníctvom určeného zamestnanca ŽSK pracujúceho v kancelárii predsedu ŽSK, ak ide o sťažnosť podanú na zamestnanca ŽSK pracujúceho v kancelárii predsedu ŽSK,

d) **riaditeľ Úradu ŽSK**, ktorý ju prešetruje osobne alebo prostredníctvom určeného zamestnanca ŽSK, ak ide o sťažnosť podanú na:

- i. riaditeľa odboru Úradu ŽSK alebo činnosť odboru Úradu ŽSK,
- ii. činnosť viacerých odborov Úradu ŽSK súčasne,
- iii. zamestnanca ŽSK pracujúceho v kancelárii riaditeľa Úradu ŽSK alebo
- iv. ŽSK, ktorej prešetrovanie a vybavenie nespadá do kompetencie iného subjektu podľa ods. 1 tohto článku.

e) **predseda ŽSK**, ktorý ju prešetruje osobne alebo prostredníctvom určeného zamestnanca ŽSK, ak ide o sťažnosť na:

- i. riaditeľa Úradu ŽSK alebo
- ii. riaditeľku kancelárie predsedu ŽSK alebo
- iii. riaditeľa odboru SO pre IROP

f) **podpredseda ŽSK**, ktorý ju prešetruje osobne alebo prostredníctvom určeného zamestnanca ŽSK, ak ide o sťažnosť na zamestnanca ŽSK pracujúceho v kancelárii podpredsedu ŽSK,

g) **predseda ŽSK** si môže vyhradiť právo, že osobne alebo prostredníctvom určeného zamestnanca prešetrí aj sťažnosť, ktorú primárne prešetrujú iné subjekty uvedené v tomto odseku“.

1.1. Ak ide o sťažnosť, ktorá sa týka činnosti:

- i. Zastupiteľstva ŽSK,
- ii. podpredsedu ŽSK,
- iii. poslanca Zastupiteľstva ŽSK alebo
- iv. hlavného kontrolóra ŽSK

sťažnosť **prešetruje** vecne príslušná komisia Zastupiteľstva ŽSK, do ktorej pôsobnosti možno činnosť uvádzanú v sťažnosti zaradiť; ak nemožno takto vecne príslušnú komisiu určiť, sťažnosť prešetruje mandátová komisia Zastupiteľstva ŽSK. Komisia, ktorá sťažnosť

prešetruje spíše zápisnicu o prešetrení sťažnosti. O výsledku prešetrenia sťažnosti, s prihliadnutím na plynutie zákonných lehôt na vybavenie sťažnosti, komisia informuje Zastupiteľstvo ŽSK, ktoré je **orgánom príslušným na vybavenie sťažnosti** (komisia mu odporúča prijať uznesenie o opodstatnenosti/neopodstatnenosti sťažnosti, resp. iné opatrenia). Písomné oznámenie o výsledku prešetrenia a vybavenia sťažnosti podpisuje riaditeľ Úradu ŽSK a zabezpečí jeho zaslanie sťažovateľovi.

1.2. Ak ide o sťažnosť, ktorá sa týka činnosti predsedu ŽSK sťažnosť **prešetruje a vybavuje** mandátová komisia Zastupiteľstva ŽSK, ktorá spíše zápisnicu o prešetrení sťažnosti s uvedením výroku či je sťažnosť opodstatnená alebo neopodstatnená (resp. iné opatrenia). Písomné oznámenie o výsledku prešetrenia a vybavenia sťažnosti podpisuje riaditeľ Úradu ŽSK a zabezpečí jeho zaslanie sťažovateľovi.

2. Sťažnosť nesmie byť pridelená na prešetrovanie a vybavenie tomu, proti komu smeruje, ani zamestnancovi ŽSK v jeho riadiacej pôsobnosti.

3. Z prešetrovania a vybavenia sťažnosti je vylúčený:

- a) zamestnanec ŽSK, ak sa zúčastnil na činnosti, ktorá je predmetom sťažnosti,
- b) zamestnanec iného orgánu verejnej správy a osoba, ak sa zúčastnila na činnosti, ktorá je predmetom činnosti,
- c) ten, o koho nezaujatosti možno mať pochybnosti vzhľadom na jeho vzťah k sťažovateľovi, jeho zástupcovi, k zamestnancovi ŽSK, proti ktorému sťažnosť smeruje, alebo k predmetu sťažnosti.

4. Subjekt príslušný na vybavenie sťažnosti, je povinný bezodkladne 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, písomnosti, informácie a údaje potrebné na vybavovanie sťažnosti.

5. Prešetrovaním sťažnosti sa zisťuje skutočný stav veci a jeho súlad alebo rozpor so všeobecne záväznými právnymi predpismi.

6. Pri prešetrovaní sťažnosti sa vychádza z jej predmetu, bez ohľadu na sťažovateľa a toho, proti komu sťažnosť smeruje, ako aj na to, ako ju sťažovateľ označil. Ak je podľa obsahu iba časť podania sťažnosťou, prešetrí sa iba v tomto rozsahu. Ak sa sťažnosť skladá z viacerých samostatných bodov, prešetruje sa každý z nich. Ak nemožno sťažnosť alebo jej časť prešetriť, uvedie sa o tom informácia v zápisnici o prešetrení sťažnosti a oznámi sťažovateľovi.

ŽSK prešetrí len tie časti sťažnosti, na ktorých vybavenie je príslušný, ostatné časti sťažnosti postúpi orgánu verejnej správy príslušnému na ich vybavenie. Časti, ktoré nie sú sťažnosťou, ŽSK neprešetruje, o čom sťažovateľa upovedomí v oznámení výsledku prešetrenia sťažnosti s uvedením dôvodov ich neprešetrenia.

7. Sťažnosť je prešetrená prerokovaním zápisnice o prešetrení sťažnosti. Ak ju nemožno prerokovať, sťažnosť je prešetrená doručením jedného vyhotovenia zápisnice o prešetrení sťažnosti orgánu verejnej správy, v ktorom bola sťažnosť prešetrovaná.

8. Subjekt príslušný na vybavenie sťažnosti vyhotovuje zápisnicu o prešetrení sťažnosti (ďalej len „zápisnica“), ktorá obsahuje najmä náležitosti určené v § 19 zákona o sťažnostiach. Vzor zápisnice tvorí prílohu týchto zásad.

9. Sťažnosť je vybavená odoslaním písomného oznámenia výsledku jej vybavenia sťažovateľovi. V oznámení sa uvedie, či je sťažnosť opodstatnená alebo neopodstatnená. Oznámenie musí obsahovať odôvodnenie výsledku prešetrenia sťažnosti, ktoré vychádza zo zápisnice. Ak je sťažnosť opodstatnená, v oznámení sa uvedie, že zodpovednému subjektu boli uložené povinnosti uvedené v zápisnici.

10. Ak má sťažnosť viacero častí, musí písomné oznámenie obsahovať výsledok prešetrenia každej z nich. Sťažnosť zložená z viacerých častí je opodstatnená, ak aspoň jedna z jej častí je opodstatnená.

Čl. V.

Lehota na vybavenie sťažnosti a počítanie lehôt

1. Subjekt príslušný na vybavenie sťažnosti je povinný sťažnosť vybaviť do 60 pracovných dní.
2. Lehota na vybavenie sťažnosti začína plynúť prvým pracovným dňom nasledujúcim po dni jej doručenia na ŽSK.
3. Ak je sťažnosť náročná na prešetrenie, môže:
 - a) riaditeľ Úradu ŽSK v prípadoch podľa čl. IV. ods. 1 písm. a) a d) a čl. VI. ods. 2 písm. a)
 - b) predseda ŽSK v prípadoch podľa čl. IV. ods. 1 písm. b), c), e) a f) a čl. VI. ods. 2 písm. b) a ods. 8 alebo
 - c) predseda komisie Zastupiteľstva ŽSK v prípadoch podľa čl. IV ods. 1.1. a ods. 1.2 a čl. VI. ods. 2 písm. c) lehotu podľa odseku 1 predĺžiť pred jej uplynutím o 30 pracovných dní.
4. Lehotu nemôže podľa ods. 3 predĺžiť splnomocnený zástupca, ktorý sťažnosť prešetruje.
5. Subjekt podľa ods. 3 písm. a) až c) tohto článku predĺženie lehoty sťažovateľovi bezodkladne, písomne oznámi s uvedením dôvodu prečo je predĺženie lehoty nevyhnutné.

Čl. VI.

Opakovaná sťažnosť, ďalšia opakovaná sťažnosť, sťažnosť proti vybavovaniu sťažnosti a sťažnosť proti odloženiu sťažnosti

1. Opakovaná sťažnosť je sťažnosť tohto istého sťažovateľa, v tej istej veci, ak v nej neuvádza nové skutočnosti.

Ďalšia opakovaná sťažnosť je sťažnosť toho istého sťažovateľa podaná po opakovanej sťažnosti v tej istej veci, ak v nej sťažovateľ neuvádza nové skutočnosti. Správnosť vybavenia ďalšej opakovanej sťažnosti ŽSK opätovne neprekontroluje a ďalšiu opakovanú sťažnosť odloží podľa čl. III. časť B) ods. 1 písm. e) týchto zásad (resp. § 6 ods. 1 písm. e) zákona o sťažnostiach), o čom sťažovateľa neupovedomí.
2. Na vybavenie opakovanej sťažnosti je príslušný subjekt príslušný na vybavenie sťažnosti, ktorý vybavil predchádzajúcu sťažnosť, ak to nie je v rozpore s čl. IV. ods. 2 a 3 zásad.

V prípade takéhoto rozporu určí:

 - a) riaditeľ Úradu ŽSK v prípadoch podľa čl. IV. ods. 1 písm. a)
 - b) predseda ŽSK v prípadoch podľa čl. IV. ods. 1 písm. b) až f) alebo
 - c) mandátová komisia Zastupiteľstva ŽSK v prípadoch podľa čl. IV ods. 1.1. ods. 1.2.

subjekt príslušný na vybavenie tejto sťažnosti. Takto určený subjekt príslušný na vybavenie sťažnosti prekontroluje správnosť vybavenia predchádzajúcej sťažnosti, o čom vyhotoví záznam. Pri vyhotovení záznamu postupuje primerane podľa § 19 zákona o sťažnostiach. Ďalšia opakovaná sťažnosť sa odloží podľa čl. III časť B) ods. 1. písm. e) zásad.

3. Ak bola predchádzajúca sťažnosť vybavená správne, oznámi sa táto skutočnosť sťažovateľovi s odôvodnením a poučením, že ďalšie opakované sťažnosti ŽSK odloží. Ak sa prekontrolovaním vybavenia predchádzajúcej sťažnosti zistí, že nebola vybavená správne, subjekt príslušný na vybavenie sťažnosti opakovanú sťažnosť prešetrí a vybaví.

4. Sťažnosť iného sťažovateľa v tej istej veci, ktorú ŽSK už vybavil, sa neprešetruje. Výsledok jej prešetrovania sa oznámi sťažovateľovi.

5. Opakovanú sťažnosť je subjekt príslušný na vybavenie sťažnosti povinný vybaviť v lehote podľa čl. V. týchto zásad.

6. Sťažnosť, v ktorej sťažovateľ vyjadruje nesúhlas s vybavovaním svojej predchádzajúcej sťažnosti, je **novou sťažnosťou proti postupu ŽSK pri vybavovaní sťažnosti**.

7. Sťažnosť proti postupu ŽSK pri vybavovaní sťažnosti nie je opakovanou sťažnosťou, a to ani vtedy, ak v nej sťažovateľ opakuje skutočnosti z predchádzajúcej sťažnosti.

8. Novú sťažnosť podanú podľa odseku 6 tohto článku prešetrí a vybaví:

- i. predseda alebo ním poverená osoba v prípadoch podľa čl. IV. ods. 1 písm. a) až f) tak, aby nedošlo k rozporu s čl. IV. ods. 2 a 3 týchto zásad,
- ii. mandátová komisia v prípade sťažnosti podľa čl. IV. ods. 1.1. týchto zásad,
- iii. osobitná komisia menovaná Zastupiteľstvom ŽSK v prípade sťažnosti podľa čl. IV. ods. 1.2. týchto zásad.

9. Sťažnosť proti vybavovaniu sťažnosti je subjekt príslušný na vybavenie sťažnosti povinný vybaviť v lehote podľa čl. V.

Čl. VII.

Kontrola vybavovania sťažností

1. Kontrolu vybavovania sťažností podľa týchto zásad vykonáva hlavný kontrolór ŽSK.

2. Ten, kto sťažnosť vybavuje podľa týchto zásad, je oprávnený kontrolovať, či sa opatrenia prijaté na odstránenie nedostatkov a príčin ich vzniku riadne plnia. Ak sa pri tejto kontrole zistí, že opatrenia prijaté na odstránenie nedostatkov a príčin ich vzniku sa neplnia riadne, informuje o tejto skutočnosti ten, kto vykonáva túto kontrolu, v prípadoch podľa čl. IV. ods. 1.1. a 1.2. a čl. VI. ods. 2 písm. c) zásad Zastupiteľstvo ŽSK, v ostatných prípadoch predsedu ŽSK.

ČASŤ III.

Petície

Čl. VIII.

Úvodné ustanovenia

1. Každý má právo sám alebo spoločne s inými obracať sa vo veciach verejného alebo iného spoločného záujmu na ŽSK so žiadosťami, návrhmi a sťažnosťami (ďalej len petícia).
2. Petíciou sa nesmie zasahovať do nezávislosti súdu.
3. Petícia nesmie vyzývať k porušovaniu ústavy, zákonov a právne záväzných aktov Európskej únie, popieraníu alebo obmedzovaniu osobných, politických alebo iných práv.
4. Vo výkone petičného práva sa nesmie nikomu brániť. Výkon tohto práva nesmie byť nikomu na ujmu.
5. Na zostavenie petície, obstaranie podpisov pod ňu a doručenie orgánu verejnej správy môžu osoby podávajúce petíciu vytvoriť petičný výbor.
6. Členovia petičného výboru sú povinní určiť osobu, ktorá dovŕšila vek 18 rokov, na ich zastupovanie v styku s orgánom verejnej správy.
7. Ak nie je vytvorený petičný výbor, musí sa v petícii určiť osoba, ktorá dovŕšila vek 18 rokov, na styk s orgánom verejnej správy.
8. Pri podpore petície sa postupuje podľa § 4 a pri zhromažďovaní podpisov pod petíciu sa postupuje podľa § 4a zákona o petičnom práve.
9. Slová „orgán verejnej správy“ vo všetkých tvaroch sa v texte tejto časti zásad nahrádzajú slovami „orgán verejnej moci“ v príslušnom tvare.

Čl. IX.

Podanie a vybavenie petície

1. Petícia musí byť písomná, označená slovom „petícia“ a musí obsahovať predmet verejného alebo iného spoločného záujmu. Každý člen petičného výboru uvedie v petícii meno, priezvisko a adresu pobytu. Zástupca pripojí v petícii k svojmu menu, priezvisku a adrese pobytu aj podpis. Písomná forma sa považuje za zachovanú aj vtedy, ak je petícia podaná prostredníctvom petičného systému alebo podaná elektronicky a podpísaná zaručeným elektronickým podpisom osoby podávajúcej petíciu.
2. Prijat' petíciu sú povinní všetci zamestnanci ŽSK, pričom sú povinní postúpiť ju predsedovi ŽSK, ktorý zabezpečí jej prešetrenie a vybavenie podľa týchto zásad, ak tieto zásady neustanovujú inak. Ak z obsahu petície vyplýva, že ŽSK nie je príslušný na jej vybavenie, ŽSK petíciu do 10 pracovných dní postúpi príslušnému orgánu verejnej správy a oznámi to zástupcovi. Ak ŽSK nie je príslušný na vybavenie jej časti, kópiu petície s uvedením príslušnej časti do 10 pracovných dní postúpi príslušnému orgánu verejnej správy moci a oznámi zástupcovi.
3. Ak vznikne spor o príslušnosť vybavenia petície, ŽSK ju postúpi na rozhodnutie Úradu vlády Slovenskej republiky do 10 pracovných dní odo dňa keď sa o spore dozvedel.
4. Ak petícia nemá náležitosti v zmysle ods. 1 tohto článku, ŽSK písomne vyzve do 10 pracovných dní od doručenia petície zástupcu alebo osobu, ktorá petíciu podala, aby odstránila nedostatky petície v lehote najneskôr do 30 pracovných dní od doručenia výzvy,

s poučením o následku ich neodstránenia. Ak sa v tejto lehote nedostatky neodstránia, ŽSK petíciu odloží.

5. Ak petícia podaná v tej istej veci neobsahuje nové skutočnosti, ŽSK oznámi osobám, ktoré petíciu podali, stanovisko a spôsob vybavenia pôvodnej petície. Pri hromadnom podávaní petícií tak môže urobiť v periodickej tlači a ostatných hromadných informačných prostriedkoch.

6. ŽSK je povinný prešetriť a vybaviť petíciu tak, aby zistil skutočný stav veci, jeho súlad alebo rozpor s právnymi predpismi a verejným alebo iným spoločným záujmom. Výsledok vybavenia petície ŽSK písomne oznámi do 30 pracovných dní od doručenia petície alebo od odstránenia jej nedostatkov podľa ods. 4 tohto článku osobe, ktorá podala petíciu, alebo osobe určenej na zastupovanie v styku s orgánom verejnej správy. Vo zvlášť zložitých prípadoch ŽSK písomne oznámi zástupcovi, že petícia bude vybavená v lehote najneskôr do 60 pracovných dní.

7. Na vybavenie petície je príslušný(-á):

a) predseda ŽSK, ak tieto zásady neustanovujú inak, ktorý ju prešetruje osobne alebo môže zabezpečiť jej prešetrenie prostredníctvom:

i. riaditeľa odboru Úradu ŽSK, ak je predmetom petície činnosť:

1. spadajúca do kompetencie ním riadeného odboru,
2. štatutárneho zástupcu organizácie, ktorá vecne spadá pod ním riadený odbor alebo
3. zamestnanca ŽSK pracujúceho na odbore Úradu ŽSK, ktorý riadi.

ii. riaditeľa Úradu ŽSK, ak je predmetom petície činnosť:

1. riaditeľa odboru Úradu ŽSK,
2. zamestnanca ŽSK pracujúceho v kancelárii riaditeľa Úradu ŽSK,
3. spadajúca do kompetencie viacerých odborov Úradu ŽSK alebo
4. ktorej prešetrenie nespadá do kompetencie iného subjektu podľa tohto odseku.

iii. riaditeľky kancelárie predsedu ŽSK, ak je predmetom petície činnosť:

1. spadajúca do kompetencie kancelárie predsedu ŽSK alebo
2. zamestnanca ŽSK pracujúceho v kancelárii predsedu ŽSK.

iv. hlavného kontrolóra ŽSK, ak je predmetom petície činnosť:

1. spadajúca do kompetencie útvaru hlavného kontrolóra ŽSK alebo
2. zamestnanca ŽSK pracujúceho na útvare hlavného kontrolóra ŽSK.

v. podpredsedu ŽSK, ak je predmetom petície činnosť:

1. spadajúca do kompetencie kancelárie podpredsedu ŽSK alebo
2. zamestnanca ŽSK pracujúceho v kancelárii podpredsedu ŽSK.

b) Zastupiteľstvo ŽSK, ak je predmetom petície činnosť:

- i.** Zastupiteľstva ŽSK,
- ii.** podpredsedu ŽSK,
- iii.** poslanca ŽSK alebo
- iv.** hlavného kontrolóra ŽSK,

c) Mandátová komisia Zastupiteľstva ŽSK, ak je predmetom petície činnosť predsedu ŽSK.

8.1 Petíciu podanú podľa ods. 7 písm. b) tohto článku **prešetruje** vecne príslušná komisia Zastupiteľstva ŽSK, do ktorej pôsobnosti možno činnosť uvádzanú v petícii zaradiť; ak nemožno takto vecne príslušnú komisiu určiť, petíciu prešetruje mandátová komisia Zastupiteľstva ŽSK. Komisia o prešetroaní petície, s prihliadnutím na plynutie zákonných lehôt na vybavenie petície, informuje **Zastupiteľstvo ŽSK, ktoré je orgánom príslušným na vybavenie petície** (komisia mu navrhuje prijať uznesenie či petícii vyhovieť/nevyhovieť, resp. iné návrhy). Písomné oznámenie o výsledku vybavenia petície podpisuje riaditeľ Úradu ŽSK a zabezpečí jeho zaslanie osobe, ktorá petíciu podala alebo osobe určenej na zastupovanie v styku s orgánom verejnej správy, ako aj zverejnenie výsledku vybavenia petície podľa ods. 10 tohto článku.

8.2 Ak ide o petíciu podanú podľa ods. 7 písm. c) tohto článku, petíciu s prihliadnutím na plynutie zákonných lehôt na vybavenie petície **prešetruje a vybavuje** mandátová komisia Zastupiteľstva ŽSK **tak, že vo veci prijme uznesenie, ktorým petícii vyhovie alebo nevyhovie, resp. iné návrhy.** Písomné oznámenie o výsledku vybavenia petície podpisuje riaditeľ Úradu ŽSK a zabezpečí jeho zaslanie osobe, ktorá petíciu podala alebo osobe určenej na zastupovanie v styku s orgánom verejnej správy, ako aj zverejnenie výsledku vybavenia petície podľa ods. 10 tohto článku.

9. Ak petíciu podporí aspoň 10 000 osôb – ŽSK ju postúpi na prerokovanie príslušnému orgánu verejnej moci s pôsobnosťou pre celé územie Slovenskej republiky. Ak petíciu podporí najmenej 1000 osôb, prerokuje ju zastupiteľstvo ŽSK a umožní vystúpiť počas prerokovania petície zástupcovi a členom petičného výboru; to neplatí, ak ŽSK obsahu petície vyhovie v plnom rozsahu.

10. ŽSK zverení výsledok vybavenia petície na svojom webovom sídle a na elektronickej úradnej tabuli, ak to technické podmienky umožňujú, a to do 10 pracovných dní od jej vybavenia.

Čl. X.

Súčinnosť pri vybavovaní petície

1. Ten, kto podal petíciu, a osoba určená na zastupovanie v styku s orgánom verejnej správy sú na výzvu ŽSK povinní v lehote desať pracovných dní od doručenia výzvy poskytnúť nevyhnutnú súčinnosť pri vybavovaní petície. Ak bez objektívneho dôvodu neposkytnú súčinnosť, ŽSK nie je povinný petíciu vybaviť. O tomto následku musí byť ten, kto podal petíciu, alebo osoba určená na zastupovanie v styku s orgánom verejnej správy písomne poučená už pri požiadaní o súčinnosť pri vybavovaní petície. V čase od požiadania o súčinnosť do jej poskytnutia neplynú lehoty uvedené v čl. IX..

ČASŤ IV.

Spoločné, záverečné a zrušovacie ustanovenia

1. Vo veciach neupravených týmito zásadami platia ustanovenia zákona o sťažnostiach a zákona o petičnom práve v ich platnom znení. Na prijatie, prešetrovanie a vybavenie sťažnosti zamestnanci ŽSK použijú primerane vzory podaní, ktoré sú prílohou č.1 až 11 týchto zásad.

2. Zamestnanci ŽSK postupujú podľa týchto Zásad a pri elektronickom výkone verejnej moci postupujú aj podľa zákona o e-Governmente a súvisiacich interných predpisov.
3. Tieto zásady boli schválené Uznesením Zastupiteľstva ŽSK 9/6 zo 6. septembra 2010.
4. Tieto zásady nadobúdajú účinnosť dňom ich schválenia v Zastupiteľstve ŽSK.
5. Dňom nadobudnutia účinnosti týchto zásad sa zrušuje Smernica 25/2004 – Zásady vybavovania sťažností a petícií v Žilinskom samosprávnom kraji zo dňa 28.10.2004, ktoré boli schválené Uznesením 21 Zastupiteľstva ŽSK zo dňa 27.10.2004 a Smernica 91/2010 – Smernica o postupe pri vybavovaní sťažností a petícií v podmienkach Žilinského samosprávneho kraja zo dňa 28.07.2010.
6. Dodatok č.1 k zásadám bol schválený Uznesením Zastupiteľstva ŽSK 13/12 dňa 21.septembra 2015 a nadobúda účinnosť 31. októbra 2015.
7. Dodatok č. 2 k zásadám bol schválený Uznesením Zastupiteľstva ŽSK 14/16 dňa 8. marca 2016 a nadobúda účinnosť dňom schválenia.
9. Dodatok č. 3 k zásadám bol schválený Uznesením Zastupiteľstva ŽSK 5/25 z 3. júla 2017 a nadobúda účinnosť dňom schválenia.
10. Dodatok č. 4 k zásadám bol schválený Uznesením Zastupiteľstva ŽSK 22/10 z 28. januára 2019 a nadobúda účinnosť dňom schválenia.

Ing. Erika Jurinová
predsedníčka

Hlavičkový list ŽSK

*(meno a priezvisko sťažovateľa
adresa)*

Váš list číslo/zo dňa

Naše číslo

Vybavuje

Žilina

VEC:

Odloženie sťažnosti - upovedomenie

Dňa bola Žilinskému samosprávnemu kraju doručená Vaša sťažnosť zo veci
.....
.....

Po posúdení Vašej sťažnosti bolo zistené, že
.....

*(Uviest' text príslušného ustanovenia zákona o sťažnostiach, na základe ktorého dochádza
k odloženiu sťažnosti)*

Z uvedeného dôvodu Žilinský samosprávny kraj Vašu sťažnosť odkladá v súlade s § 6 ods.
1 písm. (*uviesť príslušné písmeno*) zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach v znení
neskorších predpisov.

*meno, priezvisko, funkcia, podpis
zodpovednej osoby príslušnej na vybavenie
sťažnosti podľa č. IV. zásad*

V z o r

(alebo na hlavičkový list ŽSK)

Príloha č. 2

Žilinský samosprávny kraj
Komenského 48
011 09 Žilina

Váš list číslo/zo dňa

Naše číslo

Vybavuje

Žilina

Záznam o odložení sťažnosti

Žilinský samosprávny kraj v súlade s § 6 ods. 1 písm. (*uviesť príslušné písmeno*) zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov

odkladá

sťažnosť sťažovateľa (*meno, priezvisko, adresa*).....

v ktorej (*popísať stručne predmet sťažnosti*).....

z dôvodu, že predmetná sťažnosť

(*uviesť text príslušného ustanovenia zákona o sťažnostiach:*

- a) *neobsahuje náležitosti podľa § 5 ods. 2 a ak ide o sťažnosť podanú v elektronickej podobe aj podľa 5 ods. 4 alebo ods. 5,*
- b) *zistí, že vo veci, ktorá je predmetom sťažnosti, konal alebo koná súd, prokuratúra, iný orgán činný v trestnom konaní alebo koná iný orgán verejnej správy,*
- c) *zistí, že sťažnosť sa týka inej osoby, než ktorá ju podala, a nie je priložené splnomocnenie podľa 5 ods. 9,*
- d) *od udalosti, ktorej sa predmet sťažnosti týka, uplynulo v deň jej doručenia viac ako päť rokov,*
- e) *ide o ďalšiu opakovanú sťažnosť podľa § 21 ods. 6 zákona o sťažnostiach,*
- f) *ide o sťažnosť proti vybavovaniu sťažnosti podľa § 22 ods. 3 zákona o sťažnostiach,*
- g) *ide o ďalšiu sťažnosť proti vybavovaniu sťažnosti podľa § 22 ods. 5 zákona o sťažnostiach,*
- h) *mu bola zaslaná na vedomie,*
- i) *sťažovateľ neposkytol spoluprácu podľa § 16 ods. 1 zákona o sťažnostiach alebo ak spoluprácu neposkytol v lehote podľa § 16 ods. 2 zákona o sťažnostiach, alebo*
- j) *sťažovateľ neudelil súhlas podľa § 8 ods. 2 zákona o sťažnostiach.)*

Záznam vyhotovil dňa

..... (*meno, priezvisko a podpis príslušnej osoby na vybavenie sťažnosti podľa čl. IV zásad*)

Hlavičkový list ŽSK

(orgán verejnej správy)

Váš list číslo/zo dňa

Naše číslo

Vybavuje

Žilina

Vec:

Postúpenie sťažnosti

Na Žilinský samosprávny kraj bola dňa doručená sťažnosť od sťažovateľa (*uviesť sťažovateľa*), v ktorej poukazuje na (*uviesť predmet sťažnosti*).

Podľa zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach Vám predmetnú sťažnosť postupujeme na vybavenie ako orgánu príslušnému na vybavenie v súlade s § (*uvedie sa konkrétne ustanovenie na základe ktorého sa sťažnosť postupuje orgánu verejnej správy*) zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov.

O postúpení sťažnosti upovedomujeme sťažovateľa v súlade so zákonom o sťažnostiach.

Predseda ŽSK

Príloha:
sťažnosť

Hlavičkový list ŽSK

*(meno a priezvisko, adresa
sťažovateľa)*

Váš list číslo/zo dňa

Naše číslo

Vybavuje

Žilina

Vec:

Predĺženie lehoty – oznámenie

Dňa bola Žilinskému samosprávnemu kraju doručená Vaša sťažnosť vo veci
.....
(uvedie sa predmet sťažnosti)

Pri prešetrovaní Vašej sťažnosti bolo zistené, že Vaša sťažnosť je náročná na prešetrenie a preto Vám oznamujem predĺženie zákonnej lehoty na jej prešetrenie o 30 pracovných dní. Predĺženie lehoty je nevyhnutné z dôvodu

.....
(uvedie sa dôvod, , napr. že je nutné predvolať svedkov, že je nutné získať listinné dôkazy, že zamestnanec ŽSK, ktorý prešetroval sťažnosť je dlhodobo práceneschopný a pod.).

*Osoba príslušná na vybavenie sťažnosti
podľa čl. V. ods. 3 zásad*

Hlavičkový list ŽSK

(meno a priezvisko sťažovateľa)

Váš list číslo/zo dňa

Naše číslo

Vybavuje

Žilina

Vec:**Výzva na spoluprácu (podľa § 6 ods. 2 a § 16 ods. 1 zákona o sťažnostiach)**

Dňa bola Žilinskému samosprávnemu kraju doručená sťažnosť vo veci.....

Nakoľko vo Vašej sťažnosti **chýbajú informácie** potrebné na prešetrenie sťažnosti (*alebo sťažnosť nie je v súlade s § 5 ods. 3 zákona o sťažnostiach*) a rovnako je potrebné vysvetlenie niektorých skutočností, ktoré vo svojej sťažnosti uvádzate, **vyzývam Vás v zmysle § 16 ods. 1 zákona č. 9//2010 Z. z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov na spoluprácu** pri vybavovaní Vašej sťažnosti. Spôsob spolupráce spočíva v tom, že Vás vyzývame na

napr.:

a) doplnenie Vašej sťažnosti o tieto informácie (*napr. vychádzať z § 5 ods. 3 zákona o sťažnostiach, alebo ak sú potrebné aj ďalšie informácie*):

1.
2.
2.

b) poskytnutie doplňujúcich informácií na osobnom stretnutí, ktoré sa uskutoční na Žilinskom samosprávnom kraji v kancelárii dňa o hod.

Informácie potrebné pre doplnenie Vašej sťažnosti uvedené v písm. a) tejto výzvy nám zašlite na adresu Žilinského samosprávneho kraja, odbor v lehote do 10 pracovných dní od doručenia tejto výzvy na spoluprácu.

Zároveň Vám oznamujeme, že podľa zákona o sťažnostiach v čase odoslania tejto výzvy na poskytnutie spolupráce do jej poskytnutia lehota na vybavenie sťažnosti neplynie.

Ak spoluprácu neposkytnete alebo ju neposkytnete v stanovenej lehote, sťažnosť odložíme podľa § 6 ods. 1 písm. i) zákona o sťažnostiach.

Osoba príslušná na vybavenie sťažnosti podľa čl. IV. zásad

Hlavičkový list ŽSK

*(meno a priezvisko, adresa
sťažovateľa)*

Váš list číslo/zo dňa

Naše číslo

Vybavuje

Žilina

Vec:

Výzva na spoluprácu – určenie novej lehoty (podľa § 16 ods.3 zákona o sťažnostiach)

Dňa bola Žilinskému samosprávnemu kraju doručená Vaša sťažnosť vo veci
.....

Nakoľko vo Vašej sťažnosti **chýbajú informácie** potrebné na prešetrenie sťažnosti (*alebo sťažnosť nie je v súlade s § 5 ods. 3 zákona o sťažnostiach*) a rovnako je potrebné vysvetlenie niektorých skutočností, ktoré vo svojej sťažnosti uvádzate, listom zo dňa sme Vás vyzvali na spoluprácu pri vybavovaní Vašej sťažnosti s určením spôsobu poskytnutia spolupráce.

Oznámili sme Vám lehotu na poskytnutie informácií potrebných na doplnenie Vašej sťažnosti – desať pracovných dní od doručenia tejto výzvy na spoluprácu.

Listom zo dňa ste nám oznámili vážne dôvody, pre ktoré nebudete môcť poskytnúť nami požadované informácie v požadovanej lehote a požiadali ste nás o určenie novej lehoty (*môžete uviesť o aké dôvody išlo*).

Vašej žiadosti vyhovujeme a určujeme Vám novú lehotu na poskytnutie informácií (*uvediete lehotu*).

Zároveň Vám oznamujeme, že podľa zákona o sťažnostiach v čase odoslania tejto výzvy na poskytnutie spolupráce do jej poskytnutia lehota na vybavenie sťažnosti neplynie.

Ak spoluprácu neposkytnete alebo ju neposkytnete v stanovenej lehote, sťažnosť odložíme podľa § 6 ods. 1 písm. i) zákona o sťažnostiach.

*Osoba príslušná na vybavenie sťažnosti
podľa čl. IV. zásad*

Hlavičkový list ŽSK

(orgán verejnej správy)

Váš list číslo/zo dňa

Naše číslo

Vybavuje

Žilina

Vec:**Žiadosť o poskytnutie súčinnosti podľa § 17 zákona o sťažnostiach**

Dňa bola Žilinskému samosprávnemu kraju doručená sťažnosť sťažovateľa
.....
vo veci
.....

Vo veci vybavenia sťažnosti je potrebná Vaša súčinnosť; spôsob poskytnutia súčinnosti –
poskytnutie dokladov :

1.
2.
3.

a vyjadrenia vo veci

Súčinnosť v požadovanej veci Vás žiadam poskytnúť najneskôr do desiatich pracovných dní od doručenia tejto žiadosti.

Predseda ŽSK

Hlavičkový list ŽSK

(meno a priezvisko sťažovateľa)

Váš list číslo/zo dňa

Naše číslo

Vybavuje

Žilina

Vec:**Prerušenie plynutia lehoty na vybavenie sťažnosti** – oznámenie podľa § 17 zákona o sťažnostiach

Žilinský samosprávny kraj v zmysle § 17 zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach (ďalej len „zákon o sťažnostiach“) požiadal *(uviesť konkrétny orgán verejnej správy)* listom č..... zo dňa o poskytnutie vyjadrenia ako aj dokladov, potrebných na vybavenie Vašej sťažnosti:

- 1.....
- 2.....
- 3.....

Dožiadaný orgán verejnej správy je povinný poskytnúť Žilinskému samosprávnemu kraju súčinnosť pri vybavovaní sťažnosti do 10 pracovných dní od doručenia žiadosti o súčinnosť.

Na základe uvedeného Vám oznamujeme, že podľa § 17 ods. 4 zákona o sťažnostiach v čase od odoslania žiadosti o poskytnutie súčinnosti do jej poskytnutia lehota na vybavenie sťažnosti neplynie.

*Osoba príslušná na vybavenie sťažnosti
podľa čl. IV. zásad*

Hlavičkový list ŽSK

(meno a priezvisko sťažovateľa)

Váš list číslo/zo dňa

Naše číslo

Vybavuje

Žilina

Vec:**Nemožnosť prešetrenia sťažnosti podľa § 18 ods. 2 zákona o sťažnostiach**

Dňa bola Žilinskému samosprávnemu kraju doručená Vaša sťažnosť vo veci

Pri prešetrovaní Vašej sťažnosti sa zistilo, že nie je možné Vašu sťažnosť (*alebo jej časť*) prešetriť. Dôvodom nemožnosti prešetrenia Vašej sťažnosti je

.....
.....
(uvedú sa konkrétne dôvody prečo nie je možné zistiť skutočný stav veci a jeho súlad so všeobecne záväznými právnymi predpismi, napr.: že ide o tvrdenie proti tvrdeniu a niet inej skutočnosti potvrdzujúcej pravdivosť tvrdení uvedených v sťažnosti, že nie sú listinné dôkazy, ktoré by preukazovali skutočnosť, ktorú sťažovateľ uvádza a pod.).

Dôvod nemožnosti prešetrenia Vašej sťažnosti Vám oznamujeme v zmysle § 18 ods. 2 zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov.

Osoba príslušná na vybavenie sťažnosti podľa čl. IV. zásad

Žilinský samosprávny kraj
 Komenského 48
 011 09 Žilina

Z á p i s n i c a **o výsledku prešetrenia sťažnosti**

sťažovateľa:

*meno, priezvisko, trvalý alebo prechodný pobyt pri FO;
 názov a sídlo pri PO, meno a priezvisko osoby oprávnenej za PO konať*

predmet sťažnosti:

(stručne, podľa popisu sťažovateľa sa uvedie, proti komu sťažnosť smeruje, na aké nedostatky poukazuje, čoho sa sťažovateľ domáha)

na orgán/osobu :

uviest' orgán alebo zamestnanca, na ktorý sa sťažovateľ sťažuje

doručenú dňa:

evidovanú v centrálnej evidencii pod číslom:.....

Sťažnosť prešetroval(-i):

1. (meno, priezvisko, funkcia, odbor)
2.

v dňoch **v**
(uviest', kde bola sťažnosť prešetrená)

S obsahom sťažnosti bol oboznámený *(uviest' meno, priezvisko osoby voči ktorej sťažnosť smeruje, čas spôsob a rozsah oboznámenia podľa § 15 zákona o sťažnostiach)*

Sťažnosť obsahuje tieto body (prešetrované časti predmetu sťažnosti):

1.
2.
3.

atď.

Pri prešetrovaní jednotlivých bodov sťažnosti sa zistili tieto skutočnosti:

K bodu č.1:

(Stručne sa uvedie skutočný zistený stav s odvolaním sa na prekontrolované doklady, údaje, vyjadrenia zodpovedných osôb, právne predpisy týkajúce sa príslušnej veci. Ďalej sa vymedzí osobná zodpovednosť zamestnanca, resp. zamestnancov za zistené nedostatky).

Na základe zistení sa v závere tohto bodu uvedie stanovisko, či je tento bod sťažnosti opodstatnený alebo neopodstatnený a to napr.:

Záver k prešetrenie bodu č.1: Prešetrením tohto bodu/časti sťažnosti bolo preukázané, že činnosť/nečinnosť kontrolovaného (*vybrať možné alternatívy*):

- a) bola v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi (*uvedú sa konkrétne ustanovenia všeobecne záväzného právneho predpisu*) – **sťažnosť je neopodstatnená**
- b) bola v rozpore so všeobecne záväznými právnymi predpismi (*uvedú sa konkrétne ustanovenia všeobecne záväzného právneho predpisu*) – **sťažnosť je opodstatnená.**
- c) pri zisťovaní či činnosť/nečinnosť kontrolovaného bola v súlade alebo v rozpore so všeobecne záväznými právnymi predpismi, bolo zistené, že **sťažnosť nie je možné prešetriť**, pretože nebolo možné zistiť a overiť Vami uvádzanú skutočnosť a jej súlad so všeobecne záväznými právnymi predpismi (*alebo* nebola zistená skutočnosť, potvrdzujúca pravdivosť tvrdenia sťažovateľa voči tvrdeniu dotknutej osoby(*meno, priezvisko, funkcia*))

Sťažnosť v tomto bode nebolo možné prešetriť z dôvodu
(*uved'te dôvody napr. skartované materiály, odmietnutá spolupráca, odmietnutá súčinnosť alebo iné objektívne príčiny*)

K bodu č. 2:*Detto*

atď.

(*Ak je sťažnosť opodstatnená (čo je vždy ak sa preukáže opodstatnenosť čo len v jednom bode) sa ďalej v zápisnici uvádza nasledovný bod o opatreniach*):

Vzhľadom k tomu, že sťažnosť je opodstatnená a boli zistené nedostatky - vedúci kontrolovaného orgánu (subjektu) v ktorom sa sťažnosť prešetrovala (napr. riad. úradu, riaditeľ odboru, riaditeľ OvZP *uviesť meno, priezvisko, funkciu*) je povinný:

- 1) určiť osobu zodpovednú za zistené nedostatky
- 2) prijať opatrenia na odstránenie zistených nedostatkov a príčin ich vzniku
- 3) predložiť prijaté opatrenia (*komu*..... (*označenie subjektu, ktorý prešetroval/vybavoval sťažnosť*)) v termíne do.....
- 4) predložiť (*komu*..... – *označiť subjekt, ktorý prešetroval sťažnosť*) správu o splnení opatrení a uplatnení právnej zodpovednosti v termíne do
- 5) písomne oznámiť sťažovateľovi prijaté opatrenia v termíne do
(*ak nie je totožnosť sťažovateľa utajená; ak je utajená, oznámenie sa uskutoční prostredníctvom prešetrojúceho orgánu*)

Zápisnica vyhotovená vvyhotoveniach vdňa

Podpisy:

Sťažnosť prešetroval(-li):

- 1.
(*meno, priezvisko, funkcia*)
podpis
- 2.

Prizvaná(-é) osoba(-y) na prešetrenie sťažnosti:

- 1.
(*meno, priezvisko, funkcia*)
podpis
- 2.

Údaje o prerokovaní zápisnice:

Dátum a miesto prerokovania:

Obsah zápisnice bol prerokovaný so zodpovednou(-ými) osobou(-ami), na ktorú sťažnosť smerovala:

1.
(meno, priezvisko, funkcia)
dňa, podpis
2.

S obsahom zápisnice bol oboznámený nadriadený zodpovednej(-ých) osoby (osôb):

1.
(meno, priezvisko, funkcia)
dňa, podpis

A. Vyjadrenia (námietky) k obsahu zápisnice:

(uviesť meno, priezvisko, obsah námietky)

B. Zápisnicu odmietol podpísať / odmietol sa oboznámiť s jej obsahom / odmietol splniť povinnosti uvedené v nej:

(uviesť meno, priezvisko, dôvod)

Osoby podpisujúce túto zápisnicu svojím podpisom zároveň potvrdzujú, že si vzájomne odovzdali a prevzali všetky doklady, ktoré boli poskytnuté v rámci prešetrenie tejto sťažnosti.

Hlavičkový list ŽSK

(meno a priezvisko sťažovateľa)

Váš list číslo/zo dňa

Naše číslo

Vybavuje

Žilina

Vec:

Oznámenie o výsledku vybavenia sťažnosti

Na Žilinský samosprávny kraj bola dňa doručená sťažnosť od sťažovateľa *(uviesť sťažovateľa)*, v ktorej poukazuje na
(uviesť predmet sťažnosti)

Šetrením sťažnosti dňa bolo zistené, že Vaša sťažnosť je *(uvediete či opodstatnená alebo neopodstatnená)*.

Odôvodnenie výsledku prešetrenia sťažnosti:

.....
.....
(Uvedte konkrétne zistenia a súlad resp. nesúlad so všeobecne záväznými 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) zákona o sťažnostiach)

*osoba príslušná na vybavenie sťažnosti
podľa čl. IV. zásad*