

	Obecný úrad Lozorno	
	Názov: Zásady, ktorými sa stanoví postup a spôsob vybavovania sťažností obcou Lozorno	
	Číslo vnútorného predpisu (identifikátor):	VP 23/2025
	Účinnosť od:	1.12.2025
	Počet strán/ počet príloh:	9/0
	Ruší sa vnútorný predpis:	VP 9/2019 účinný od 1.9.2019 „ Zásady, ktorými sa stanoví postup a spôsob vybavovania sťažností obcou Lozorno“

	Meno / funkcia	Dátum	Podpis
Vypracoval	Adriana Očenášová Prednosta úradu	12.11.2025	
Schválil	Mgr. Ľuboš Tvrdoň Starosta obce	12.11.2025	

V súlade s § 11 ods. 1 zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o sťažnostiach“) starosta obce Lozorno

vydáva

interný predpis, ktorým sa určuje postup pri podávaní, vybavovaní a kontrole vybavovania sťažností fyzických osôb alebo právnických osôb doručených Obci Lozorno.

Článok 1 Predmet úpravy

1. Tento vnútorný predpis upravuje postup pri podávaní, prijímaní, evidovaní , prešetrovaní a písomnom oznámení výsledku prešetrovania sťažností a kontrole vybavovania sťažností fyzických osôb alebo právnických osôb doručených Obci Lozorno (ďalej v texte vnútorného predpisu aj ako „subjekt“ alebo „orgán verejnej správy“), a to v zmysle zákona o sťažnostiach v platnom znení.
2. Obec Lozorno vybavuje sťažnosti v súlade s príslušnými právnymi predpismi, riadne a včas tak, aby vybavenie každej sťažnosti predloženej Obci Lozorno smerovalo k overeniu skutočností a tvrdení v sťažnosti uvedených a k prijatiu nápravných opatrení ak sa zistí, že sťažnosť je opodstatnená.
3. Nik nesmie byť ukrátený na svojich právach z dôvodu, že podal sťažnosť a to ani v prípade pokiaľ sa zistí, že sťažnosť nebola opodstatnená.

Článok 2

Vymedzenie pojmov

Na účely tejto smernice v podmienkach subjektu :

1. **vybavovanie** sťažnosti je prijímanie, evidencia, prešetrovanie a vybavenie sťažnosti,
2. **vybavením** sťažnosti je vrátenie sťažnosti, odloženie sťažnosti, oznámenie o výsledku prešetrovania sťažnosti alebo oznámenie výsledku prekontrolovania správnosti vybavenia predchádzajúcej sťažnosti.

Článok 3

Sťažnosť a náležitosti sťažnosti

1. Sťažnosť musí byť písomná a možno ju podať v listinnej podobe alebo elektronickej podobe¹.
2. Pre účely tohto vnútorného predpisu sťažnosťou 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“) Obce Lozorno,
 - b) poukazuje na konkrétne nedostatky, najmä na porušenie právnych predpisov, ktorých odstránenie je v pôsobnosti Obce Lozorno.
3. **Sťažnosť musí obsahovať :**
 - a) ak ju podáva fyzická osoba – meno, priezvisko, adresu pobytu sťažovateľa,
 - b) ak ju podáva právnická osoba – názov a sídlo, meno a priezvisko osoby oprávnenej za ňu konať.
4. Sťažnosť musí byť čitateľná a zrozumiteľná, z jej obsahu musí byť jednoznačné, proti komu smeruje, na aké nedostatky poukazuje, čoho sa sťažovateľ domáha². Uvedené preveruje zamestnanec právneho referátu kancelárie prednostu úradu.
5. Sťažnosť v listinnej podobe musí obsahovať vlastnoručný podpis sťažovateľa. Naopak, sťažnosť v elektronickej podobe musí byť sťažovateľom autorizovaná kvalifikovaným elektronickým podpisom, respektíve spôsobom uvedeným v ods. 5 tohto vnútorného predpisu.
6. Ak sťažnosť podaná v elektronickej podobe nie je autorizovaná podľa osobitného predpisu³ 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

¹ § 5 ods. 1 zákona č. 9/2010 Z.z .o sťažnostiach v platnom znení

² § 5 ods. 3 zákona o sťažnostiach

³ § 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)

jej odoslaním prostredníctvom prístupového miesta, ktoré vyžaduje úspešnú autentifikáciu sťažovateľa, inak sa sťažnosť odloží. O odložení sťažnosti a dôvodoch jej odloženia subjekt písomne upovedomí sťažovateľa do 15 pracovných dní od jej odloženia.

7. Sťažovateľom sa rozumie aj osoba oprávnená konať v mene právnickej osoby. Lehota na vybavenie sťažnosti začína plynúť prvým pracovným dňom nasledujúcim po dni doručenia sťažnosti.
8. Ak sťažnosť v písomnej podobe, ako aj v elektronickej podobe neobsahuje náležitosti podľa zákona a podľa týchto Zásad, subjekt ju odloží podľa § 6 ods. 1 písm. a) zákona o sťažnostiach.
9. Každé podanie pre účely určenia či podanie ako také je sťažnosťou v zmysle zákona o sťažnostiach a v zmysle týchto zásad sa vždy posudzuje podľa jeho obsahu bez ohľadu na jeho označenie. Podnety, aj ak sú označené ako sťažnosti, oznámené ústne telefonicky, sms alebo inou formou sa nevybavujú podľa tohto predpisu.
10. Ak vzniknú pochybnosti o tom, či podanie možno považovať za sťažnosť podľa zákona o sťažnostiach, rozhodnutie s konečnou platnosťou prijme osoba oprávnená na vybavovanie sťažností podľa týchto Zásad a Štatútu obce.
11. Podania označené ako sťažnosti, ako aj podania, ktoré sa pri doručení predbežne posúdia ako sťažnosti, sa evidujú v osobitnej spisovej rade označenej písmenom „S“, v súlade s náležitosťami evidencie stanovenými týmito Zásadami. V prípade, že sa podanie, ktoré nebolo pôvodne označené ako sťažnosť, až následne pri jeho spracovaní a vybavovaní posúdi ako sťažnosť, prevedie sa do spisovej rady „S“, zaeviduje sa v nej a vybaví sa ako sťažnosť podľa tohto predpisu.
12. Ak sa sťažovateľ dostaví na obecný úrad osobne podať sťažnosť, ktorú nemá vyhotovenú písomne, obec prostredníctvom zamestnanca obce a v súlade s jeho pracovnou náplňou, sťažovateľa prijme a umožní mu, aby si sťažnosť v listinnej podobe vyhotovil priamo v priestoroch obecného úradu, pričom mu poskytne potrebné poučenie. Ak sa na obecný úrad dostaví osoba, ktorej zdravotný stav bráni, aby si sťažnosť v listinnej podobe vyhotovila sama, za túto osobu ju vyhotoví príslušný zamestnanec obce – právny referent kancelárie prednostu.
13. Sťažovateľ má právo požiadať o utajenie svojej totožnosti. Ak sťažovateľ toto právo využije a požiada o utajenie svojej totožnosti, všetci zamestnanci obce, ktorí sa na vybavovaní sťažnosti podieľajú, postupujú v súlade s ustanoveniami osobitného predpisu⁴. Pri prešetrovaní takejto sťažnosti sa používa jej odpis, alebo, ak je to možné, jej kópia, bez uvedenia údajov, ktoré by identifikovali sťažovateľa.
14. Každý zamestnanec obce, ktorý sa zúčastňuje na prešetrovaní sťažnosti a každý, komu je totožnosť sťažovateľa známa, je povinný o nej zachovať mlčanlivosť. Porušenie mlčanlivosti sa kvalifikuje ako závažné porušenie pracovnej disciplíny.

⁴ § 8 zákona o sťažnostiach

15. Sťažnosť adresovaná zamestnancovi obce alebo vedúcemu zamestnancovi obce sa považuje za sťažnosť podanú obci⁵.

Článok 4 **Prijímanie a evidencia sťažností**

1. Prijímanie a evidovanie písomných sťažností zabezpečuje podateľňa obecného úradu obce každý pracovný deň v úradných hodinách, pričom postúpi vec na vybavenie vecne príslušnému referátu a za účelom evidencie do centrálnej evidencie sťažností podľa odseku 7 tohto článku.
2. Obec eviduje každú prijatú sťažnosť v registratúrnom denníku a zároveň aj v centrálnej evidencii sťažností obce. Evidenciu sťažností vedie obec v súlade s ustanoveniami osobitného predpisu⁶ oddelene od evidencie ostatných registratúrnych záznamov.
3. Za vedenie centrálnej evidencie sťažností zodpovedá zamestnanec obce na sekretariáte starostu, ktorého na túto činnosť písomne poveril starosta obce.
4. Ak zamestnanec obce, ktorému bola doručená zásielka na meno, zistí, že písomnosť má charakter sťažnosti, je povinný ju dať zaevidovať do centrálnej evidencie sťažností.
5. Do centrálnej evidencie sťažností sa zapisujú tie podania, ktoré spĺňajú pojmové znaky sťažnosti podľa zákona o sťažnostiach a to bez ohľadu na to, či tieto následne boli postúpené na vybavenie inému orgánu alebo boli odložené.
6. Po zaevidovaní sťažnosti v centrálnej evidencii starosta obce alebo ním poverený zamestnanec obecného úradu na základe obsahu sťažnosti určí osobu na vybavenie sťažnosti podľa jej funkčnej a vecnej príslušnosti. Táto osoba nesmie byť osobou voči ktorej sťažnosť smeruje alebo by na jej vybavení mala akýkoľvek záujem. Pokiaľ zamestnanec obce takýto stav identifikuje, je povinný o tom bezodkladne informovať starostu obce, ktorý rozhodne o ďalšom postupe.

7. Centrálna evidencia sťažností obsahuje najmä tieto údaje:

- a) dátum doručenia a dátum zapísania sťažnosti, opakovanej sťažnosti a ďalšej opakovanej sťažnosti,
- b) meno, priezvisko a adresu pobytu sťažovateľa; ak sťažnosť podáva právnická osoba, musí obsahovať jej názov a sídlo, ako aj meno a priezvisko osoby oprávnenej za ňu konať,
- c) predmet sťažnosti,
- d) dátum pridelenia sťažnosti na prešetrenie a vybavenie a označenie osoby, ktorej bola pridelená,
- e) výsledok prešetrenia sťažnosti,
- f) prijaté opatrenia a termíny ich splnenia,

⁵ § 5 ods. 10 zákona o sťažnostiach

⁶ § 10 zákona o sťažnostiach

- 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 subjekt sťažnosť odložil,
- k) poznámku.

8. Podľa obsahu obec každú sťažnosť:

- a) vybaví v súlade s ustanoveniami osobitného predpisu⁷, alebo
- b) postúpi v súlade s ustanoveniami osobitného predpisu⁸, alebo
- c) odloží v súlade s ustanoveniami osobitného predpisu⁹

9. Opakovanú sťažnosť a ďalšiu opakovanú sťažnosť obec vybaví v súlade s ustanoveniami osobitného predpisu¹⁰.

Článok 5

Príslušnosť na vybavovanie sťažností

1. Sťažnosti týkajúce sa činnosti zamestnancov obce prešetruje a vybavuje hlavný kontrolór obce v súčinnosti so starostom obce.
2. Sťažnosti týkajúce sa činnosti štatutárneho zástupcu rozpočtovej organizácie zriadenej obcou prešetruje a vybavuje starosta obce.
3. Sťažnosti týkajúce sa činnosti náčelníka obecnej polície prešetruje a vybavuje starosta obce.
4. Sťažnosti týkajúce sa činnosti príslušníka obecnej polície prešetruje a vybavuje náčelník obecnej polície.
5. Sťažnosti smerujúce proti činnosti orgánov obce, v súlade so schváleným Štatútom obce Lozorno prešetruje a vybavuje hlavný kontrolór obce.
6. Hlavný kontrolór obce prešetruje a vybavuje aj sťažnosti podané proti :
 - a) odloženiu sťažnosti
 - b) spôsobu vybavenia sťažnosti
7. Na vybavenie opakovanej sťažnosti je príslušný orgán obce, ktorý vybavil predchádzajúcu sťažnosť.

⁷ § 18 a nasl. Zákona o sťažnostiach

⁸ § 4 ods. 4 a 5, § 9 zákona o sťažnostiach

⁹ § 6 zákona o sťažnostiach

¹⁰ § 21 zákona o sťažnostiach

8. Na vybavenie sťažnosti proti starostovi pri prenesenom výkone štátnej správy je príslušný najbližší nadriadený orgán verejnej správy¹¹.
9. Pri prešetrovaní a vybavovaní sťažností postupuje príslušný orgán v súlade s ustanoveniami osobitného predpisu¹².

Článok 6

Lehoty pri vybavovaní sťažnosti

1. Obec sťažnosť vybaví v lehote 60 pracovných dní. Ak je sťažnosť náročná na prešetrenie, je možné lehotu 60 pracovných dní na jej vybavenie predĺžiť o 30 pracovných dní.
2. Príslušný zamestnanec oznámi predĺženie lehoty sťažovateľovi bezodkladne, písomne, s uvedením dôvodu nevyhnutnosti predĺženia lehoty.

Článok 7

Prešetrovanie sťažnosti

1. Prešetrovanie sťažnosti je jednou z foriem kontrolnej činnosti vykonávanej v súlade s ustanoveniami osobitného predpisu¹³, ktorou sa zisťuje skutočný stav veci a jeho súlad alebo rozpor so všeobecne záväznými predpismi.
2. Pri prešetrovaní sťažnosti sa postupuje tak, aby bol zistený skutočný stav veci a jeho súlad alebo rozpor so všeobecne záväznými právnymi predpismi. Pri prešetrovaní sa používajú formy a metódy kontrolnej činnosti, napr. zisťovanie z písomných dokladov, osobné zisťovanie, miestne obhliadky, vypočutie dotknutých osôb, posudky, vyjadrenia alebo iné vhodné formy úradnej činnosti. Výsledkom uplatnenia týchto postupov musí byť objektívne a pravdivé zistenie vo veci a ustálenie skutkového stavu.
3. Ak sa prešetrením sťažnosti nedá overiť skutočný stav veci a jeho súlad alebo rozpor so všeobecne záväznými právnymi predpismi (napr. jej predmetom sú nedokázateľné alebo nepreukázateľné skutočnosti), uvedú sa tieto skutočnosti v zápisnici o prešetrení sťažnosti s uvedením dôvodov a táto skutočnosť sa oznámi sťažovateľovi.
4. Pri prešetrovaní sťažnosti sa vždy striktne vychádza z jej predmetu. Akékoľvek konanie berúce osobitné ohľady na osobu sťažovateľa alebo toho, proti komu sťažnosť smeruje sú zakázané rovnako ako konanie poskytujúce niektorej z týchto osôb osobitné alebo neštandardné úradné zaobchádzanie.
5. Ak je podľa obsahu iba časť podania sťažnosťou, prešetrí sa iba v tomto rozsahu.
6. Ak sa sťažnosť skladá z viacerých samostatných častí, prešetruje sa každá z nich. Pritom sa prešetria iba tie časti sťažnosti, na ktorých vybavenie je Obec Lozorno príslušná,

¹¹ § 4 ods. 1 písm. b) zákona č. 608/2003 Z. z. o štátnej správe pre územné plánovanie, stavebný poriadok a bývanie a o zmene a doplnení zákona č. 50/1976 Zb. o územnom plánovaní a stavebnom poriadku (stavebný zákon) v znení neskorších predpisov,

¹² § 12 zákona o sťažnostiach

¹³ § 18 zákona o sťažnostiach

ostatné časti sťažnosti sa postúpia orgánu verejnej správy príslušnému na ich vybavenie. Časti, ktoré nie sú sťažnosťou, Obec Lozorno neprešetruje, o čom sťažovateľa upovedomí v oznámení výsledku prešetrovania sťažnosti s uvedením dôvodov ich neprešetrovania.

7. Ak si sťažovateľ zvolí zástupcu, ktorý v jeho mene podáva sťažnosť, súčasťou sťažnosti musí byť písomné splnomocnenie s osvedčeným 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. Ak zástupca k sťažnosti splnomocnenie nepriloží, Obec Lozorno sťažnosť odloží. Povinnosť priloženia splnomocnenia sa nevzťahuje na zastupovanie sťažovateľa advokátom.
8. Písomnosti súvisiace s vybavovaním sťažnosti, ktorú podalo viac sťažovateľov spoločne a nie je v nej určené, komu z nich sa majú doručovať, sa doručujú sťažovateľovi, ktorý ako prvý uvádza údaje podľa Článku 3 ods. 3.
9. V prípade, že bolo podanie prevzaté od sťažovateľa iným zamestnancom Obce Lozorno a nie príslušným referentom podateľne, tento je povinný predložiť podanie na zaevidovanie bezodkladne, najneskôr však v nasledujúci pracovný deň.

Článok 8

Súčinnosť pri vybavovaní sťažnosti

1. Osoba príslušná na prešetrovanie a vybavenie sťažnosti je povinná bez zbytočného odkladu po jej prijatí oboznámiť osobu, proti ktorej sťažnosť smeruje, s jej obsahom – a to v rozsahu nevyhnutnom na to, aby nebolo zmarené jej prešetrovanie. Zároveň je povinná umožniť tejto osobe vyjadriť sa k sťažnosti, predložiť doklady a poskytnúť informácie a údaje potrebné na jej vybavenie.
2. V prípade potreby Obec Lozorno písomne vyzve sťažovateľa na súčinnosť v nevyhnutnom rozsahu s určením spôsobu jej poskytnutia a s poučením, že v prípade neposkytnutia súčinnosti alebo jej neposkytnutia v stanovenej lehote sťažnosť odloží¹⁴.
3. Lehota na poskytnutie súčinnosti sťažovateľa nesmie byť kratšia ako desať pracovných dní od doručenia písomnej výzvy sťažovateľovi. Ak sťažovateľ v odôvodnených prípadoch preukáže, že lehota na poskytnutie súčinnosti nie je dostatočná, môže pred jej uplynutím písomne požiadať o určenie novej lehoty.
4. V čase od odoslania výzvy na poskytnutie súčinnosti do jej poskytnutia lehota na vybavenie sťažnosti neplynie.

Článok 9

Zápisnica o prešetroaní sťažnosti

1. O priebehu a výsledkoch prešetrovania sťažnosti vyhotoví zamestnanec, resp. zamestnanci subjektu, ktorí prešetrovali sťažnosť, zápisnicu o prešetroaní sťažnosti.

¹⁴ § 16 ods. 1 zákona o sťažnostiach

2. Zápisnica o prešetrení sťažnosti musí obsahovať náležitosti podľa § 19 ods. 1 zákona o sťažnostiach.
3. Ak sa zamestnanec, resp. zamestnanci orgánu verejnej správy, v ktorom sa sťažnosť prešetrovala, odmietnu oboznámiť so zápisnicou o prešetrení sťažnosti, odmietnu splniť povinnosti uvedené v zápisnici o prešetrení sťažnosti a vyplývajúce z prešetrenia sťažnosti alebo ak odmietnu zápisnicu o prešetrení sťažnosti podpísať, zamestnanec, ktorý sťažnosť prešetroval, uvedie tieto skutočnosti v zápisnici o prešetrení sťažnosti.

Článok 10

Oznámenie o výsledku prešetrenia

1. Sťažnosť je s konečnou platnosťou vybavená odoslaním písomného oznámenia výsledku jej prešetrenia sťažovateľovi. Oznámenie musí obsahovať odôvodnenie výsledku prešetrenia sťažnosti, ktoré vychádza zo zápisnice o prešetrení sťažnosti a vysporiadanie sa s prípadne vznesenými námietkami alebo výhradami sťažovateľa k zápisnici o prešetrení sťažnosti.
2. V oznámení sa vždy uvedie, či sťažnosť bola posúdená ako 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, aké opatrenia boli vykonané a aké povinnosti boli uložené.

Článok 11

Opakovaná sťažnosť a sťažnosť proti vybaveniu sťažnosti

1. Sťažnosť proti vybavovaniu sťažnosti, v ktorej sťažovateľ vyjadruje nesúhlas s vybavovaním svojej predchádzajúcej sťažnosti, je novou sťažnosťou, nie opakovanou sťažnosťou, a to ani vtedy, ak v nej sťažovateľ opakuje skutočnosti z predchádzajúcej sťažnosti. Sťažnosť proti vybavovaniu sťažnosti vybaví vedúci toho orgánu verejnej správy alebo ním splnomocnený zástupca, ktorý predchádzajúcu sťažnosť vybavil.
2. Pri vybavovaní opakovanej sťažnosti a sťažnosti proti vybaveniu sťažnosti sa postupuje podľa § 21 a § 22 zákona o sťažnostiach.

Článok 12

Kontrola vybavovania sťažností

Hlavný kontrolór obce je oprávnený kontrolovať opatrenia prijaté na nápravu podľa týchto Zásad a taktiež, či sa opatrenia prijaté na odstránenie nedostatkov a príčin ich vzniku riadne plnia. Vyvodenie dôsledkov voči zamestnancom, ktorí sú zodpovední za ich nesplnenie, uplatní prostredníctvom prednostky obecného a starostu obce.

Článok 13

Spoločné ustanovenia

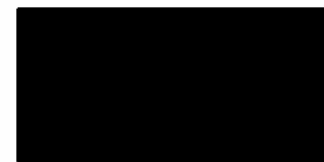
1. Informácie z dokumentácie súvisiacej s vybavovaním sťažnosti, ktoré sú chránené alebo ku ktorým je prístup obmedzený v súlade s ustanoveniami osobitného predpisu sa nesprístupňujú¹⁵.
2. Tieto zásady sa primerane použijú aj na vybavovanie petícií podľa osobitného predpisu¹⁶.

Článok 14

Záverečné ustanovenia

1. Tieto zásady nadobúdajú účinnosť dňa 1.12.2025.
2. Dňom účinnosti týchto zásad sa zrušujú Zásady, ktorými sa stanoví postup a spôsob vybavovania sťažností obcou Lozorno zo dňa 01.09.2019.

V Lozorne dňa 12.11.2025



Mgr. Ľuboš Tvrdoň
starosta obce

¹⁵ zákon č. 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o slobode informácií) v platnom znení

¹⁶ zákon č. 85/1990 Z. z. o petičnom práve v platnom znení