

**Zásady**  
**postupu pri podávaní, prijímaní, evidovaní, prešetrovaní, písomnom**  
**oznámení výsledku prešetrovania sťažnosti a prekontrolovania**  
**sťažnosti v podmienkach mesta Senica**

v zmysle zákona č. 9/2010 Z.z. o sťažnostiach a Zásad vybavovania sťažností v podmienkach  
samosprávy mesta Senica

Názov a sídlo organizácie:	Mestský úrad Senica, Štefánikova 1408/56
Poradové číslo vnútorného predpisu:	9/2017
Vypracoval:	Langová Adela
Schválil:	Mgr. Branislav Grimm
Dátum vyhotovenia vnútorného predpisu:	9.8.2017
Účinnosť vnútorného predpisu:	11.8.2017
Ruší sa vnútorný predpis:	Číslo: 7/2010 zo dňa: 1.8.2010
Prílohy:	1. Záznam o podaní sťažnosti (ústne, telefonicky, telegraficky alebo faxom) 2. Predvolanie 3. Zápisnica z ústneho pojednávania z prešetrovania sťažnosti 4. Zápisnica o prešetroaní sťažnosti 5. Oznámenie výsledku prešetrovania sťažnosti 6. Záznam o odložení sťažnosti 7. Upovedomenie o odložení sťažnosti 8. Evidenčný list o vybavení sťažnosti

**Čl. 1**  
**Základné ustanovenia**

**I.**

Zásady upravujú:

**(1)** postup pri podávaní, vybavovaní a kontrole vybavovania sťažností fyzických osôb alebo právnických osôb.

**(2)** Na účely tohto zákona je

**a)** vybavovaním sťažnosti prijímanie, evidencia, prešetrovanie a vybavenie sťažnosti,

**b)** vybavením sťažnosti vrátenie, odloženie sťažnosti, oznámenie výsledku prešetrovania sťažnosti alebo oznámenie výsledku prekontrolovania správnosti vybavenia predchádzajúcej sťažnosti.

**II.**

**(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.

### III.

(1) Sťažnosťou podľa tohto zákona 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 osobitným predpisom

c) je sťažnosťou podľa osobitného predpisu

d) smeruje proti rozhodnutiu orgánu verejnej správy vydanému v konaní podľa osobitného predpisu

e) smeruje proti záverom kontroly, auditu, dohľadu, dozoru alebo inšpekcie podľa osobitného predpisu 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.

(2) Sťažnosťou podľa tohto zákona nie je ani podanie

a) orgánu verejnej správy, v ktorom upozorňuje na nedostatky v činnosti iného orgánu verejnej správy,

b) osoby poverenej súdom na výkon verejnej moci.

(3) Podanie podľa odseku 1 písm. a), b), d), e) a f) alebo podľa odseku 2 písm. a) a b)

označené ako sťažnosť mesto Senica (ako orgán verejnej správy) odloží, o čom toho, kto podanie podal, písomne upovedomí do 15 pracovných dní od doručenia podania s uvedením dôvodu. Mesto Senica takéto podanie neodloží, ak je príslušný podanie vybaviť podľa osobitného predpisu.

(4) Podanie podľa odseku 1 písm. c) mesto Senica vybaví podľa osobitného predpisu. Ak na jeho vybavenie nie je príslušné, postúpi podanie príslušnému orgánu verejnej správy a súčasne to oznámi tomu, kto podanie podal. Na postúpenie takejto sťažnosti sa vzťahuje lehota podľa § 9.

(5) Podanie podľa odseku 1 písm. d), z ktorého je zrejmé, že smeruje proti rozhodnutiu, ktoré nie je právoplatné, orgán verejnej správy vybaví podľa osobitného predpisu. Ak na vybavenie podania podľa odseku 1 písm. d) nie je orgán verejnej správy príslušný, postúpi takéto podanie do 5 pracovných dní od jeho doručenia orgánu, ktorý napadnuté rozhodnutie vydal, o čom upovedomí toho, kto podanie podal.

## Čl. 2

### Podávanie sťažností

(1) Sťažnosť musí byť písomná a možno ju podať v listinnej podobe alebo v elektronickej podobe.

(2) Sťažnosť musí obsahovať meno, priezvisko, adresu pobytu, vlastnoručný podpis (sťažnosť v listinnej podobe) sťažovateľa, adresu (v prípade doručenia písomnosti v elektronickej podobe). Ak sťažnosť podáva právnická osoba, musí obsahovať jej názov a sídlo, meno a priezvisko osoby oprávnenej za ňu konať.

(3) *Sťažnosť musí byť čitateľná a zrozumiteľná. Musí z nej byť 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; to neplatí, ak sťažnosť bola odoslaná prostredníctvom prístupového miesta, ktoré vyžaduje úspešnú autentifikáciu sťažovateľa.*

(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 5 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 mesto Senica písomne upovedomí sťažovateľa do 15 pracovných dní od odloženia. Sťažovateľom sa na účely odsekov 4 a 5 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, orgán verejnej správy 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, mesto Senica ju odloží podľa § 6 ods. 1 písm. a).*

(7) *Ak sa sťažovateľ dostaví na Mestský úrad v Senici osobne podať sťažnosť, ktorú nemá vyhotovenú písomne podľa odseku 1, zodpovedný zamestnanec MsÚ sťažovateľa prijme a umožní mu, aby si sťažnosť v listinnej podobe vyhotovil.*

(8) *Písomnosti súvisiace s vybavovaním sťažnosti, ktorú podalo viac sťažovateľov spoločne a nie je v nej určené, komu z nich sa majú doručovať, MsÚ 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 (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, MsÚ sťažnosť odloží podľa § 6 ods. 1 písm. c). Povinnosť priloženia splnomocnenia sa nevzťahuje na zastupovanie sťažovateľa advokátom podľa osobitného predpisu.*

(10) *Sťažnosť adresovaná zamestnancovi alebo vedúcemu je sťažnosťou podanou MsÚ Senica.*

(11) *Všetky sťažnosti sa povinne podávajú do podateľne Mestského úradu v Senici za účelom evidencie došlej pošty. Zamestnanec podateľne ich odovzdá zamestnancovi zodpovednému za centrálnu evidenciu sťažností. Centrálna evidencia sa nachádza na sekretariáte prednostu MsÚ.*

*Sťažnosti vybavujú aj iní zamestnanci poverení príslušným vedúcim, resp. prednostom mestského úradu podľa povahy a obsahu sťažnosti (vecná príslušnosť).*

*(12) Každý zamestnanec MsÚ pri prijímaní sťažnosti postupuje v súlade so zákonom o sťažnostiach.*

*(13) Zamestnanec poverený vybavovaním sťažnosti po vybavení sťažností doručí všetky písomnosti súvisiace s prešetrením sťažnosti zamestnancovi poverenému viesť centrálnu evidenciu sťažností za účelom archivácie spisu.*

### **Čl. 3**

#### **Odloženie sťažnosti**

*(1) Sťažnosť sa odloží v zmysle prílohy č. 6, ak*

*a) neobsahuje náležitosti podľa čl. 2 ods. 2 a ak ide o sťažnosť podanú v elektronickej podobe aj podľa čl. 2 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 časti 2 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,*

*f) ide o sťažnosť proti vybavovaniu sťažnosti podľa § 22 ods. 3,*

*g) ide o ďalšiu sťažnosť proti vybavovaniu sťažnosti podľa § 22 ods. 5,*

*h) mu bola zaslaná na vedomie,*

*i) sťažovateľ neposkytol spoluprácu podľa § 16 ods. 1 alebo ak spoluprácu neposkytol v lehote podľa § 16 ods. 2, alebo*

*j) sťažovateľ neudelil súhlas podľa § 8 ods. 2.*

*(2) Ak sťažnosť neobsahuje potrebné náležitosti alebo ak chýbajú informácie potrebné na jej prešetrenie, poverený zamestnanec písomne vyzve sťažovateľa, aby sťažnosť v lehote 10 pracovných dní doplnil a súčasne ho poučí, že inak sťažnosť odloží.*

*(3) O odložení sťažnosti a dôvodoch jej odloženia podľa odseku 1 písm. b), c), d), f) a g) zamestnanec sťažovateľa písomne upovedomí v lehote podľa § 13.*

### **Čl. 4**

#### **Prijímanie sťažnosti**

*MsÚ Senica je povinný sťažnosť prijať. Prijatú sťažnosť, na ktorej vybavenie nie je príslušný, postúpi najneskôr do 10 pracovných dní od doručenia orgánu verejnej správy príslušnému na jej vybavenie a zároveň o tom upovedomí sťažovateľa.*

*(1) MsÚ Senica je povinný viesť centrálnu evidenciu sťažností. Evidencia musí obsahovať najmä tieto údaje:*

*a) dátum doručenia a dátum zapísania sťažnosti, opakovanej sťažnosti a ďalšej opakovanej sťažnosti,*

*b) údaje podľa čl. 2 ods. 2,*

*c) predmet sťažnosti,*

*d) dátum pridelenia sťažnosti na vybavovanie 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 orgán verejnej správy sťažnosť odložil,*
- k) poznámku.*

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

## **Čl. 5**

### **Príslušnosť na vybavenie sťažnosti**

*(1) V súlade so zákonom č. 9/2010 Z.z. o sťažnostiach na vybavenie sťažnosti v podmienkach mesta je príslušný primátorom mesta, prednostom mestského úradu, resp. vedúcim oddelenia poverený zamestnanec, a to na základe posúdenia obsahu sťažnosti, v súvislosti s náplňou činnosti oddelenia. Sťažnosti adresované primátorovi mesta posudzuje primátor mesta, ktorý rozhodne akým spôsobom a kto bude sťažnosť prešetrovať a vybavovať. Zodpovednosť za spôsob vybavenia sťažnosti nesie zamestnanec, ktorému bola sťažnosť postúpená na vybavenie.*

*(2) Na prešetrenie sťažnosti proti činnosti hlavného kontrolóra mesta je príslušná komisia zriadená mestským zastupiteľstvom.*

*(3) Sťažnosť proti zamestnancovi mesta prešetruje a vybavuje vedúci oddelenia mestského úradu, sťažnosť proti vedúcemu oddelenia mestského úradu vybavuje prednosta mestského úradu. Sťažnosť proti prednostovi mestského úradu, náčelníkovi mestskej polície, veliteľovi mestského hasičského zboru a štatutárneho orgánu právnickej osoby, ktorej je mesto zriaďovateľom, prešetruje a vybavuje primátor mesta, alebo ním poverená osoba.*

*(4) Sťažnosť nesmie prešetrovať ani vybavovať osoba, proti ktorej sťažnosť smeruje, ani osoba, ktorá je v jej riadiacej pôsobnosti. Z prešetrovania a vybavovania sťažnosti je vylúčený zamestnanec mesta, ak sa zúčastnil na činnosti, ktorá je predmetom sťažnosti; ten, o koho nepredpojatosti možno mať pochybnosti vzhľadom na jeho vzťah k sťažovateľovi, jeho zástupcovi, k zamestnancovi mesta Senica, proti ktorému sťažnosť smeruje, alebo k predmetu sťažnosti.*

*(5) V prípade vzniku sporu o príslušnosť na vybavenie sťažnosti postupuje mesto Senica v súlade so zákonom o sťažnostiach (§ 11).*

## **Čl. 6**

### **Lehota na vybavenie sťažnosti**

*(1) Poverený zamestnanec je povinný vybaviť sťažnosť do 60 pracovných dní.*

*(2) Ak je sťažnosť náročná na prešetrenie, poverený zamestnanec môže lehotu podľa odseku 1 predĺžiť pred jej uplynutím o 30 pracovných dní. Súhlas na predĺženie lehoty udeľuje primátor mesta alebo prednosta mestského úradu na základe písomného zdôvodnenia. Predĺženie lehoty na vybavenie sťažnosti a o dôvodoch predĺženia je poverený zamestnanec bezodkladne povinný písomne oznámiť sťažovateľovi.*

(3) Lehota na vybavenie sťažnosti začína plynúť prvým pracovným dňom nasledujúcim po dni jej doručenia mestu Senica príslušnému na jej vybavenie; v prípade sporu o príslušnosť, lehota na vybavenie sťažnosti začína plynúť prvým pracovným dňom nasledujúcim po dni doručenia rozhodnutia podľa § 11 ods. 4 zákona o sťažnostiach.

(4) Lehota na poskytnutie spolupráce sťažovateľa je desať pracovných dní od doručenia písomnej výzvy sťažovateľovi.

## Čl. 7

### Prešetrovanie sťažnosti

(1) Zamestnanec, ktorý sťažnosť vybavuje, 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.

(2) Prešetrovanie sťažnosti je jednou z foriem kontrolnej činnosti vykonávanej podľa tohto zákona, ktorou sa zisťuje skutočný stav veci a jeho súlad alebo rozpor so všeobecne záväznými právnymi predpismi.

(3) 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, prešetri 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, orgán verejnej správy príslušný na vybavenie sťažnosti to uvedie v zápisnici o prešetrení sťažnosti a oznámi to sťažovateľovi.

(4) Poverený zamestnanec prešetri iba tie časti sťažnosti, na ktorých vybavenie je príslušný, ostatné časti sťažnosti postúpi podľa § 9 orgánu verejnej správy príslušnému na ich vybavenie. Časti, ktoré nie sú sťažnosťou, zamestnanec neprešetruje, o čom sťažovateľa upovedomí v oznámení výsledku prešetrenia sťažnosti s uvedením dôvodov ich neprešetrenia.

(5) 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.

## Čl. 8

### Zápisnica o prešetrení sťažnosti

(1) Zamestnanec, ktorý sťažnosť vybavuje vyhotoví zápisnicu o prešetrení sťažnosti (ďalej len „zápisnica“), ktorá obsahuje najmä

a) označenie orgánu verejnej správy príslušného na vybavenie sťažnosti,

b) predmet sťažnosti,

c) označenie orgánu verejnej správy, v ktorom sa sťažnosť prešetrovala,

d) obdobie prešetrovania sťažnosti,

e) preukázané zistenia,

f) dátum vyhotovenia zápisnice,

g) mená, priezviská a podpisy zamestnancov orgánu verejnej správy, ktorí sťažnosť prešetrili,

h) meno, priezvisko a podpis vedúceho orgánu verejnej správy, v ktorom sa sťažnosť prešetrovala, alebo ním splnomocneného zástupcu,

*i) povinnosť vedúceho orgánu verejnej správy, v ktorom sa sťažnosť prešetrovala, alebo ním splnomocneného zástupcu, v prípade zistenia nedostatkov v lehote určenej orgánom verejnej správy, ktorý sťažnosť prešetroval,*

- 1. prijať opatrenia na odstránenie zistených nedostatkov a príčin ich vzniku,*
- 2. určiť osobu zodpovednú za zistené nedostatky,*
- 3. predložiť prijaté opatrenia orgánu prešetrojúcemu sťažnosť,*
- 4. predložiť orgánu prešetrojúcemu 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 verejnej správy príslušného na vybavenie sťažnosti,*

*j) potvrdenie o odovzdaní a prevzatí dokladov.*

*(2) Ak sa vedúci orgánu verejnej správy, v ktorom sa sťažnosť prešetrovala, alebo ním splnomocnený zástupca odmietne oboznámiť so zápisnicou, splniť povinnosti podľa odseku 1 písm. i), alebo ak zápisnicu odmietne podpísať, orgán verejnej správy, ktorý sťažnosť prešetroval, uvedie tieto skutočnosti v zápisnici.*

## **Čl. 9**

### **Oznámenie výsledku prešetrenia sťažnosti**

*(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 sa uvedie, 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 orgánu verejnej správy, v ktorom sa sťažnosť prešetrovala, boli uložené povinnosti podľa čl. 8 ods. 1 písm. i).*

## **Čl. 10**

### **Opakovaná sťažnosť, ďalšia opakovaná sťažnosť a sťažnosť proti vybaveniu sťažnosti**

*(1) Opakovaná sťažnosť je sťažnosť toho istého sťažovateľa, v tej istej veci, ak v nej neuvádza nové skutočnosti.*

*(2) Na vybavenie opakovanej sťažnosti je príslušný orgán verejnej správy, ktorý predchádzajúcu sťažnosť vybavil, ak to nie je v rozpore s § 11 ods. 2 alebo s § 12. Zamestnanec prekontroluje správnosť vybavenia predchádzajúcej sťažnosti, o čom vyhotoví záznam. Pri vyhotovení záznamu postupuje primerane podľa § 19.*

*(3) Ak bola predchádzajúca sťažnosť vybavená správne, zamestnanec túto skutočnosť oznámi sťažovateľovi s odôvodnením a poučením, že ďalšie opakované sťažnosti odloží. Ak sa prekontrolovaním vybavenia predchádzajúcej sťažnosti zistí, že nebola vybavená správne, zamestnanec opakovanú sťažnosť prešetrí a vybaví.*

(4) *Sťažnosť iného sťažovateľa v tej istej veci, ktorú MsÚ už vybavil, sa neprešetruje. Výsledok prešetrenia takejto sťažnosti sa oznámi sťažovateľovi.*

(5) *Opakovanú sťažnosť je zamestnanec povinný vybaviť v lehote podľa § 13.*

(6) *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 opakovanej sťažnosti orgán verejnej správy opätovne neprekontroluje a ďalšiu opakovanú sťažnosť odloží podľa § 6 ods. 1 písm. e), o čom sťažovateľa neupovedomí.*

(7) *Sťažnosť, v ktorej sťažovateľ vyjadruje nesúhlas s vybavovaním alebo odložením svojej predchádzajúcej sťažnosti (je to nová sťažnosť proti postupu orgánu verejnej správy pri vybavovaní sťažnosti alebo pri odložení sťažnosti), vybaví poverený zamestnanec v súlade s § 22 zákona o sťažnostiach a s týmito Zásadami.*

## **Čl. 11**

### **Kontrola vybavovania sťažnosti**

(1) *Kontrolu prijímania, evidencie, prešetrovania, vybavenia sťažnosti a plnenia opatrení prijatých na nápravu podľa týchto Zásad vykonáva hlavný kontrolór mesta. Kontrolu je oprávnený vykonávať aj primátor a prednosta MsÚ.*

(2) *Primátor mesta, prednosta mestského úradu a zamestnanec, ktorý sťažnosť vybavoval, je oprávnený kontrolovať, či sa opatrenia prijaté na odstránenie nedostatkov a príčin ich vzniku riadne plnia.*

## **Čl. 12**

### **Spoločné ustanovenia**

(1) *Trovy, ktoré vznikli*

- a) sťažovateľovi, znáša sťažovateľ,*
- b) mestu Senica, znáša mesto Senica.*

(2) *Každý je povinný o skutočnostiach, ktoré sa dozvedel pri vybavovaní sťažnosti, zachovávať mlčanlivosť. Od tejto povinnosti ho môže písomne oslobodiť ten, v koho záujme má túto povinnosť.*

## **Čl. 13**

### **Záverečné ustanovenia**

(1) *Týmito zásadami sú povinní riadiť sa všetci zamestnanci mesta.*

(2) *Dňa 10.8.2017 strácajú platnosť zásady o sťažnostiach, ktoré nadobudli účinnosť dňa 1.8.2010.*

(3) ***Tieto zásady o sťažnostiach č. 9/2017 nadobúdajú účinnosť: 11. 8. 2017.***

*V Senici dňa 9.8.2017*

*Vypracovala: Langová Adela*

*Schválil: Mgr. Branislav Grimm v . r.  
primátor mesta Senica*

