

Smernica
o vybavovaní sťažností

Názov účtovnej jednotky: Šport aréna Malacky, s.r.o.
Sídlo: Sasinkova 901/2, 901 01 Malacky, Slovenská republika
IČO: 52471616
DIČ: 2121030285

Číslo smernice	04/2024
Názov smernice	Smernica o vybavovaní sťažností
Cieľ smernice	Cieľom smernice je upraviť pravidlá a postup pri evidovaní, preverení a vybavení sťažnosti v obchodnej spoločnosti v zakladateľskej pôsobnosti mesta Malacky
Účinnosť smernice	Od 01.11.2024
Obsah smernice	1. Predmet úpravy 2. Vymedzenie pojmov 3. Sťažnosť, náležitosti sťažnosti 4. Podávanie sťažností 5. Prijímanie sťažností 6. Lehoty na vybavenie 7. Oboznamovanie s obsahom sťažnosti, spolupráca a súčinnosť pri vybavovaní sťažností 8. Prešetrovanie, oznámenie a opakovaná sťažnosť 9. Spoločné a záverečné ustanovenia, účinnosť
Použitá legislatíva	zákon č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov
Dátum vypracovania	13.9.2024
Vypracoval	Dr. Jozef Sýkora, MBA, DSc.
Dátum schválenia	20.10.2024
Schválil	Ing. Simona Hlavenková, konateľ

Čl. I

Predmet úpravy vnútorného predpisu

Tento vnútorný predpis upravuje postup pri podávaní, vybavovaní a kontrole vybavovania sťažností fyzických osôb alebo právnických osôb doručených Šport aréne Malacky, s.r.o.

Čl. II

Vymedzenie pojmov

Na účely tejto smernice v našich podmienkach sa rozumie:

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

Čl. III

Sťažnosť, náležitosti sťažnosti

1. Sťažnosť podľa tejto smernice je podanie fyzickej alebo právnickej osoby (ďalej v smernici len „sťažovateľ“), o ktorej vybavení určí konateľ vzhľadom na závažnosť (nad rámec zákona) a ktorým:

- a) sa domáha ochrany svojich práv alebo právom chránených záujmov, o ktorých sa domnieva, že boli porušené činnosťou alebo nečinnosťou subjektu alebo
- b) poukazuje na konkrétne nedostatky, najmä na porušenie právnych predpisov, ktorých odstránenie je v pôsobnosti subjektu.

2. 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.

3. Sťažnosť musí byť čitateľná a zrozumiteľná, z jej obsahu musí byť jednoznačné, proti komu smeruje, na aké nedostatky poukazuje, čoho sa sťažovateľ domáha.

4. Sťažnosť v listinnej podobe musí obsahovať vlastnoručný podpis sťažovateľa. Naopak, sťažnosť v elektronickej podobe musí byť sťažovateľom autorizovaná kvalifikovaným elektronickým podpisom, respektíve spôsobom uvedený v ods. 5 tohto článku Smernice.

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 subjekt písomne upovedomí sťažovateľa do 15 pracovných dní od jej odloženia.

6. Sťažovateľom sa rozumie aj osoba oprávnená konať v mene právnickej osoby. Lehota na vybavenie sťažnosti začína plynúť prvým pracovným dňom nasledujúcim po dni doručenia potvrdenia sťažnosti.

7. 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.

Čl. IV

Podávanie sťažností

1. Sťažnosť musí byť podaná písomne, a to v listinnej alebo v elektronickej podobe (emailom).
2. Ak sa sťažovateľ dostaví osobne podať sťažnosť, ktorú nemá vyhotovenú písomne, zamestnanec subjektu sťažovateľa prijme a umožní mu, aby si sťažnosť v listinnej podobe vyhotovil.
3. Ak sa dostaví sťažovateľ, ktorého zdravotný stav bráni, aby si sťažnosť v listinnej podobe vyhotovil sám, za túto osobu ju vyhotoví zamestnanec subjektu/konateľ.
4. Písomnosti súvisiace s vybavovaním sťažnosti, ktorú podalo viac sťažovateľov spoločne a nie je v nej určené, komu z nich sa majú doručovať, subjekt zašle sťažovateľovi, ktorý ako prvý uvádza svoje údaje.
5. Ak si sťažovateľ zvolí zástupcu, ktorý v jeho mene podáva sťažnosť, súčasťou sťažnosti musí byť písomné splnomocnenie s osvedčeným podpisom 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 (okrem advokáta) nepriloží, subjekt sťažnosť odloží podľa zákona o sťažnostiach.
6. Sťažnosť adresovaná zamestnancovi konateľovi je sťažnosťou podanou danému subjektu.

Čl. V

Prijímanie sťažností

1. Konateľ a zamestnanci sú povinní prijímať sťažnosti od sťažovateľov podané písomne v listinnej alebo elektronickej podobe a to bez ohľadu, či je názov podania „Sťažnosť“.
2. Sťažovatelia v prípade, že sťažnosť nezasielajú poštou, podávajú písomné sťažnosti osobne v sídle spoločnosti.
3. Spoločnosť eviduje všetky podania fyzických osôb alebo právnických osôb (ďalej len podanie), ktoré sú označené ako sťažnosť alebo z obsahu ktorých je zrejmé, že sú sťažnosťou v zmysle zákona o sťažnostiach, aj keď takto nie sú označené.
4. V prípade, že bolo podanie prevzaté od sťažovateľa zamestnancom, tento je povinný predložiť podanie na zaevidovanie do sídla bezodkladne, najneskôr však v nasledujúci pracovný deň.
5. Prijatú sťažnosť, na ktorej vybavenie subjekt nie je príslušný, postúpi najneskôr do desiatich pracovných dní od doručenia orgánu verejnej správy príslušnému na jej vybavenie a zároveň o tom bezodkladne upovedomí sťažovateľa – Príloha č. 3 k tejto smernici.

Čl. VI

Lehoty na vybavenie sťažností

1. Subjekt je povinný prešetriť a vybaviť sťažnosť do 60 pracovných dní vrátane.
2. Ak je sťažnosť náročná na prešetrenie, môže konateľ lehotu tohto vnútorného predpisu pred jej uplynutím predĺžiť o 30 pracovných dní. Návrh na predĺženie lehoty s odôvodnením predkladá zamestnanec subjektu, v ktorého kompetencii sa sťažnosť prešetruje.
3. Predĺženie lehoty na vybavenie sťažnosti podľa predchádzajúceho odseku subjekt oznámi sťažovateľovi bezodkladne, a to písomne, s uvedením dôvodu, prečo je predĺženie lehoty nevyhnutné.

4. Ustanovenia predchádzajúcich troch odsekov sa vzťahujú rovnako aj na vybavenie opakovanej sťažnosti a sťažnosti proti vybaveniu sťažnosti.

Čl. VII

Oboznamovanie s obsahom sťažnosti, spolupráca a súčinnosť pri vybavovaní sťažností

1. Subjekt je povinný oboznámiť toho, proti komu sťažnosť smeruje, s jej obsahom v takom rozsahu a čase, aby sa jej prešetrovanie nemohlo zmariť a zároveň mu umožní vyjadriť sa k sťažnosti, predkladať doklady, poskytovať informácie a údaje potrebné na vybavenie sťažnosti.

2. Lehota na poskytnutie spolupráce sťažovateľa je desať pracovných dní od doručenia písomnej výzvy sťažovateľovi.

Čl. VIII

Prešetrovanie sťažností

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

2. Pri prešetrovaní používajú formy a metódy kontrolnej činnosti (zisťovanie z písomných dokladov, osobné zisťovanie, miestne obhliadky, vypočutie dotknutých osôb, posudky, vyjadrenia a podobne).

3. Ak sa prešetrením sťažnosti nedá overiť skutočný stav veci a jeho súlad alebo rozpor so všeobecne záväznými právnymi predpismi.

4. Pri prešetrovaní sťažnosti sa vychádza z jej predmetu, bez ohľadu na sťažovateľa a toho, proti komu sťažnosť smeruje.

5. Časti, ktoré nie sú sťažnosťou, subjekt neprešetruje, o čom sťažovateľa upovedomí v oznámení výsledku prešetrenia sťažnosti s uvedením dôvodov ich neprešetrenia.

6. Sťažnosť je prešetrená prerokovaním zápisnice o prešetrení sťažnosti. Ak ju nemožno prerokovať, sťažnosť je prešetrená doručením jedného vyhotovenia zápisnice o prešetrení sťažnosti. Ak je potrebné postúpiť sťažnosť na vybavenie inému orgánu, použije sa príloha č. 3 tejto Smernice.

Čl. IX

Zápisnica o prešetrení sťažnosti

1. O priebehu a výsledkoch prešetrenia sťažnosti vyhotoví konateľ, respektíve zamestnanci subjektu, ktorí prešetrovali sťažnosť, zápisnicu o prešetrení sťažnosti.

2. Ak sa zamestnanec, resp. zamestnanci, 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.

Čl. X

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 - príloha č. 1 k tejto Smernici, následne sa sťažovateľovi zasiela oznámenie o vybavení – príloha č. 2 k tejto Smernici.

2. V oznámení zamestnanec subjektu uvedie, či sťažnosť je opodstatnená alebo neopodstatnená. Ak má sťažnosť viac 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.

Čl. XI

Opakovaná sťažnosť a sťažnosť proti vybaveniu sťažnosti

1. Opakovaná sťažnosť a ďalšia opakovaná sťažnosť je sťažnosť toho istého sťažovateľa v tej istej veci ak v nej neuvádza nové skutočnosti. Na vybavenie opakovanej sťažnosti je príslušný ten istý poverený zamestnanec, ktorý vybavil predchádzajúcu sťažnosť. Sťažnosť nesmie byť pridelená na prešetrenie a vybavenie tomu, proti komu smeruje, ani zamestnancovi v jeho riadiacej pôsobnosti.

2. Ak bola predchádzajúca sťažnosť vybavená správne, t. j. v súlade so zákonom o sťažnostiach, konateľ alebo jeho zástupca túto skutočnosť oznámi sťažovateľovi s odôvodnením a poučením, že ďalšie opakované sťažnosti odloží.

Čl. XII

Spoločné a záverečné ustanovenia, účinnosť

1. Informácie z dokumentácie súvisiacej s vybavovaním sťažnosti, ktoré sú chránené alebo ku ktorým je prístup obmedzený podľa zákona o slobode informácií, sa nesprístupňujú.

2. Ak tento vnútorný predpis neustanovuje inak, pri vybavovaní a vybavení sťažností sa primerane použijú ustanovenia zákona o sťažnostiach. Táto smernica neurčuje postup, ak sťažnosť smeruje na valné zhromaždenie, resp. orgány mesta Malacky alebo na iné organizácie v zriaďovateľskej, či zakladateľskej pôsobnosti mesta Malacky, s.r.o.

3. Subjekt a jeho organizačné zložky sú povinné vytvárať vhodné materiálne, technické a personálne podmienky na správne a včasné prešetrenie a vybavenie sťažnosti.

4. Tento vnútorný predpis – Smernica o sťažnostiach nadobúda účinnosť 01.11.2024

Šport aréna Malacky s.r.o.
Sasinkova 901/2, 901 01 Malacky
IČO: 52471616, DIČ: 2121030285
IČ DPH: SK2121030285

.....
Ing. Simona Hlavenková, konateľ

Šport aréna Malacky so sídlom
(obchodná spoločnosť)

Číslo: dňa

Zápisnica
o prešetrení sťažnosti

Subjekt príslušný na vybavenie sťažnosti:

Predmet sťažnosti, proti komu smeruje:

Subjekt, v ktorom sa sťažnosť prešetrovala: Miesto a spôsob prešetrenia:

Obdobie prešetrovania:

Preukázané zistenia:

Mená, priezviská, funkcie a podpisy zamestnancov, ktorí vykonávali prešetrenie:

Meno, priezvisko a podpis konateľa, prípadne jeho zástupcu alebo ďalších zamestnancov, ktorých sa zistenia týkajú a ktorí boli oboznámení s obsahom zápisnice:

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

Obsah vyjadrenia k sťažnosti toho, proti komu sťažnosť smeruje (ak bolo podané):

Povinnosti, ktoré sa ukladajú v lehote do:

1. prijať opatrenia na odstránenie zistených nedostatkov a príčin ich vzniku,
2. určiť osobu zodpovednú za zistené nedostatky,
3. predložiť prijaté opatrenia zamestnancovi školy prešetrojúcemu sťažnosť,
4. predložiť zamestnancovi prešetrojúcemu sťažnosť správu o splnení opatrení a uplatnení právnej zodpovednosti (uviesť v prípade zistenia nedostatkov, t. j. opodstatnenosti sťažnosti).

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

Potvrdenie o odovzdaní dokladov:

Deň vyhotovenia zápisnice:

Podpis osoby, ktorá vyhotovila zápisnicu:

Údaje o prerokovaní zápisnice:

Zápisnica o prešetroaní sťažnosti bola prerokovaná dňa: _____

Počty vyhotovených exemplárov:

Zúčastnení zamestnanci a iné osoby (mená, priezviská, funkcie):

Údaje o priebehu a výsledkoch prerokovania, príp. vyjadrenia zúčastnených zamestnancov a iných osôb (meno, priezvisko a podpis)

Príloha č. 2 – Oznámenie výsledku vybavenia sťažnosti

Šport aréna Malacky so sídlom
(obchodná spoločnosť)

Číslo: dňa

sťažovateľ

.....

VEC

Oznámenie výsledku vybavenia sťažnosti

Šport aréne Malacky, s.r.o. bola dňa _____ doručená sťažnosť od sťažovateľa
_____ (uviesť sťažovateľa), v ktorej poukazuje na

_____ (uviesť predmet sťažnosti).

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

Odôvodnenie výsledku prešetrovania sťažnosti:

[Uviesť 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).]

S pozdravom

.....
meno, priezvisko a

podpis konateľa

Príloha č. 3 – Postúpenie sťažnosti

Šport aréna Malacky so sídlom
(obchodná spoločnosť)

Číslo: dňa

.....

VEC:

Postúpenie sťažnosti

Subjektu bola dňa doručená sťažnosť od sťažovateľa (uviesť sťažovateľa),
v ktorej poukazuje na (pozn.: uviesť predmet sťažnosti).

Podľa zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach v platnom znení Vám predmetnú sťažnosť postupujeme na vybavenie
ako orgánu príslušnému na jej vybavenie v súlade s zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach v platnom
znení. (pozn.: uviesť konkrétne ustanovenie, na základe ktorého sa sťažnosť postupuje orgánu verejnej správy).

Súčasťou postúpenie sťažností je prílohová časť, ktorá predstavuje (pozn.: určí sa interne).

O postúpení sťažnosti upovedomujeme sťažovateľa v súlade so zákonom č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach v znení
neskorších predpisov.

S pozdravom

.....
meno, priezvisko a podpis konateľa

Príloha:

1. Sťažnosť zo dňa, dokumentácia č. zo dňa
2.

Príloha č. 4 – Vzor evidencie sťažností

Šport aréna Malacky so sídlom
(obchodná spoločnosť)

Centrálna evidencia sťažností

1	2	3	4	5	6
číslo doručenej sťažnosti	dátum doručenia a dátum zapísania sťažnosti	Pri fyzickej osobe: meno, priezvisko a adresa pobytu sťažovateľa Pri právnickej osobe: názov a sídlo, meno a priezvisko osoby oprávnenej za ňu konať	Predmet sťažnosti	Dátum pridelenia sťažnosti na vybavenie, pridelená komu	Výsledok prešetrovania sťažnosti

7	8	9	10	11	12
Prijaté opatrenia a termíny ich splnenia	Dátum vybavenia sťažnosti	Výsledok prekontrolovania predchádzajúcej sťažnosti alebo prešetrovania opakovanej sťažnosti	Dátum postúpenia sťažnosti orgánu príslušnému na jej vybavenie a jeho názov	Dôvody, pre ktoré obec sťažnosť odložila	Poznámka

Zodpovedný zamestnanec:

