

## ONLINE: Zákon o sťažnostiach s modelovými situáciami v praxi

od podávania a prijímania sťažností, cez evidenciu, prešetrenie a vybavenie sťažností, až po kontrolu ich vybavovania, najčastejšie nedostatky pri praktickej aplikácii, rozbor týchto nedostatkov a analýza príčin ich vzniku so skúseným špecialistom

**20. októbra 2022      09:00 – 14:00 hod.**

**Seminár prebieha plnohodnotnou online formou cez platformu ZOOM, stačí Vám iba počítač a internetové pripojenie.** E-mailom dostanete pracovný materiál a odkaz na vstup do virtuálnej miestnosti školenia. Počas celého priebehu seminára máte možnosť sledovať lektora ako aj jeho prezentáciu a prostredníctvom chatu klásť otázky, na ktoré vám odpovedá. **Podrobnosti nájdete v organizačných pokynoch.**

### Lektor:

**Ing. Rudolf Mozolík**

Úrad vlády SR, riaditeľ odboru petícií, sťažností a ostatných podaní sekcie kontroly

### Aj Vy uprednostňujete informácie „z prvej ruky“?

Seminár bude viesť lektor, ktorý sa aktívne podieľal (a naďalej podieľa) na príprave zákona a podáva kvalifikovaný metodický výklad k zákonu.

Zákon č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach predstavuje všeobecnú právnu úpravu, ktorou sa realizuje právo fyzických a právnických osôb podať individuálnu sťažnosť s cieľom domôcť sa ochrany svojich práv porušených činnosťou alebo nečinnosťou orgánov verejnej správy, prípadne poukázať na konkrétne nedostatky v ich činnosti a žiadať ich odstránenie. Podľa tohto zákona postupujú nielen orgány verejnej správy, ale ak neexistuje osobitná právna úprava, aj iné orgány verejnej moci. Ide o významný právny predpis, s ktorým sa právna prax denne stretáva. Zákonná právna úprava zachytáva pestrú paletu práv a povinností, ktoré prislúchajú orgánom verejnej správy, ako aj súkromným osobám, a to od podávania a prijímania sťažností, cez evidenciu, prešetrenie a vybavenie sťažností, až po kontrolu ich vybavovania.

Predkladaný seminár k zákonu o sťažnostiach účastníkom zrozumiteľným spôsobom približuje jednotlivé ustanovenia zákona, poukazuje na niektoré možné aplikačné úskalía a poskytuje zrozumiteľnú odpoveď. Je určený predovšetkým orgánom verejnej správy a subjektom zabezpečujúcim ochranu práva, ale aj občanom pri realizácii ochrany svojich práv a právom chránených záujmov v oblasti verejnej správy.

### **Podľa tohto zákona postupujú orgány verejnej správy, ktorými sú:**

- a) orgány štátnej správy a nimi zriadené organizácie
- b) orgány územnej samosprávy a nimi zriadené organizácie
- c) osoby, ktorým zákon zveril rozhodovanie o právach, právom chránených záujmoch alebo povinnostiach iných osôb (správne súdnictvo - žaloby, opravné prostriedky, konanie proti nečinnosti,...)

### **Cieľom seminára je:**

- oboznámiť účastníkov seminára s úplným znením novely zákona č. 9/2010 Z.z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o sťažnostiach“), účinnej od 1.6.2017 s dôrazom na praktickú aplikáciu jej jednotlivých ustanovení **vrátane úprav účinných od 1.2.2019**
- poskytnúť účastníkom seminára aktuálne a relevantné informácie súvisiace s celým procesom vybavovania sťažností

### **Ďalej sa dozviete:**

- ako bližšie definovať vymedzenie pojmov dopyt, vyjadrenie, názor, žiadosť, podnet alebo návrh. Je možné subjektívne vyhodnotenie spracovateľa?
- je povinnosťou (resp. potrebou) vypracovať smernicu alebo iný vnútorný predpis k aplikácii zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach ?
- bližšie vysvetlenie inštitútu „ďalšej sťažnosti proti vybavovaniu sťažnosti“
- dôvody odloženia sťažnosti
- je povinnosťou vybavovať aj anonymné sťažnosti alebo má organizácia právo vo svojich interných smerniciach upraviť, že anonymné sťažnosti sa vybavovať nebudú?
- kedy je nutné využiť spoluprácu so sťažovateľom?
- podrobný popis všetkých potrebných náležitostí, ktoré sťažnosť musí obsahovať
- ďalšie otázky, ktoré vyplynú priamo počas účasti na seminári (napr. počítanie lehôt).

# PROGRAM

## I. Úvod do problematiky seminára

- Charakter a určenie zákona o sťažnostiach
- Dôvody novelizácie zákona o sťažnostiach účinnej od 1.6.2017, rozsah a oblasti novely uvedeného zákona

## II. Výklad ustanovení § 1 až § 8 zákona o sťažnostiach

- Základné pojmy
- Pozitívne a negatívne vymedzenie sťažností
- Podávanie sťažností
- Odkladanie sťažností
- Sprístupňovanie dokumentácie súvisiacej s vybavovaním sťažností a utajenie totožnosti sťažovateľa

## III. Výklad ustanovení § 9 až § 17

- Prijímanie sťažností a ich evidencia
- Úprava príslušnosti na vybavenie sťažnosti
- Lehoty na vybavenie sťažnosti a ich počítanie
- Povinnosti súvisiace s oboznamovaním s obsahom sťažnosti
- Vyžadovanie spolupráce od sťažovateľa, vyžadovanie súčinnosti od orgánov verejnej správy a iných subjektov

## IV. Výklad ustanovení § 18 až § 28

- Prešetrovanie sťažnosti. Náležitosti súvisiacej dokumentácie (zápisnice o prešetrení sťažnosti, oznámenie výsledku prešetrenia sťažnosti) a ich vyhotovenie
- Opakovaná sťažnosť a ďalšia opakovaná sťažnosť
- Sťažnosť proti vybavovaniu sťažnosti
- Kontrola vybavovania sťažnosti, poriadková pokuta, spoločné a prechodné ustanovenia a účinnosť zákona o sťažnostiach
- Zákonná povinnosť tvorby vnútornej smernice

## V. Záver

- Zhrnutie a význam znalosti z témy seminára pre prax
- Diskusia – priestor pre otázky k téme seminára

### Poznámka:

V závere II., III. a IV. časti seminára budú jeho účastníci osobitne oboznámení s doposiaľ najčastejšie vyskytujúcimi sa nedostatkami, ku ktorým dochádza pri praktickej aplikácii vysvetľovaných ustanovení zákona o sťažnostiach. Súčasne bude vykonaný krátky rozbor týchto nedostatkov a analýza príčin ich vzniku.

# ORGANIZAČNÉ POKYNY

## ONLINE SEMINÁR - TECHNICKÉ POŽIADAVKY:

**Počítač, smartphone alebo tablet so stabilným pripojením na internet s možnosťou prehrávania zvuku (reproduktory alebo slúchadlá).**

Online seminár bude prebiehať prostredníctvom videokonferenčnej platformy ZOOM. ZOOM je lídrom v modernej podnikovej video komunikácii, s jednoduchou, spoľahlivou cloud platformou pre video a audio konferencie, spoluprácu, chat a webináre naprieč mobilnými zariadeniami, počítačmi, telefónmi a room systémami. **Pri našich online seminároch používame všetky dostupné ochranné prostriedky na dosiahnutie maximálnej možnej bezpečnosti videokonferencie. Pripojenie na online seminár je možné aj cez internetový prehliadač, bez potreby inštalácie softvéru.**

Pripojenie do platformy si môžete otestovať na odkaze <https://zoom.us/test>

Pred online seminárom od nás dostanete e-mailom pracovný materiál a odkaz na vstup do virtuálnej miestnosti školenia s podrobnými inštrukciami. Otázky môžete počas online seminára klásť lektorovi prostredníctvom chatu v reálnom čase.

## ČASOVÝ HARMONOGRAM:

08:30 – 09:00

Technická príprava účastníkov na online prezentáciu

09:00 – 14:00

Odborný program s 2 prestávkami

## INFORMÁCIE:

Mgr. Andrej Paholík

tel.: 0905 012 084

e-mail: [proeko@proeko.sk](mailto:proeko@proeko.sk)

## PRIHLASOVANIE:

Prihlásiť sa môžete online na [www.proeko.sk/seminare](http://www.proeko.sk/seminare) alebo vyplnenú záväznú prihlášku (posledná strana tejto pozvánky) zaslať e-mailom, poštou najneskôr 5 dní pred začiatkom online seminára.

# ÚČASTNÍCKY POPLATOK

**ORGANIZÁTOR:** PROEKO s.r.o., Strmý vršok 18, Bratislava 841 06  
IČO: 35900831 DIČ: 2021906678 IČ DPH: SK2021906678  
zap. v OR Okresného súdu Bratislava I., odd. Sro, vl. č. 33195/B

Účastnícky poplatok podľa zákona č. 18/1996 Z.z. o cenách je stanovený vo výške:

**89,- € s DPH**

V cene je zahrnutý pracovný materiál v elektronickej forme, organizačné náklady a DPH. Poplatok je potrebné uhradiť vopred ako zálohovú platbu najneskôr 2 dni pred seminárom v prospech nasledujúceho účtu:

IBAN: **SK07 1100 0000 0026 2918 0140**

SWIFT: **TATRSKBX**

Seminár 20.10.2022 - Variabilný symbol: **20102022**

Pri uhrádzaní platby uveďte, prosím, bezpodmienečne správny variabilný symbol, ktorým je dátum konania seminára. V prípade nesprávneho VS nebudeme vedieť Vašu platbu identifikovať.

Prihlásení účastníci na prezenčnú formu môžu platbu uhradiť aj v hotovosti. Platbu v hotovosti vyznačte v záväznej prihláške.

Táto pozvánka slúži objednávateľovi ako informačný doklad pre zálohovú platbu. Zálohové faktúry nevystavujeme. Vyúčtovaciu faktúru Vám odovzdáme pri registrácii alebo zašleme poštou.

## OBCHODNÉ PODMIENKY

Úplné všeobecné obchodné podmienky nájdete na: [www.proeko.sk/podmienky](http://www.proeko.sk/podmienky)

Zaslaním záväznej prihlášky vzniká medzi odberateľom a dodávateľom obchodný vzťah v zmysle Obchodného zákonníka. Za prihlásenú osobu je možné poslať náhradníka.

Organizátor si vyhradzuje právo zrušiť seminár, zmeniť alebo presunúť termín seminára.

**Dovoľujeme si Vás upozorniť, že v prípade nestornovanej záväznej prihlášky si organizátor vyhradzuje právo vyfakturovať účastnícky poplatok v plnej výške, aj napriek neúčasti na seminári. Odhlásenie v deň konania seminára bude**

**považované za bezpredmetné a účastnícky poplatok bude vyfakturovaný v plnej výške, a to aj v prípade, že účastnícky poplatok nebol vopred uhradený (bez ohľadu na zvolený spôsob platby).**

záväznú prihlášku nájdete na nasledujúcej strane

# ZÁVÄZNÄ PRIHLÄŠKA

E-mailujte alebo zašlite na adresu:  
**PROEKO s.r.o., Strmý vršok 18, 841 06 Bratislava 48**  
Tel.: **0903 403 083, 0905 012 084**  
E-mail: [proeko@proeko.sk](mailto:proeko@proeko.sk)

Názov seminára: **ONLINE: Zákon o sťažnostiach s modelovými situáciami v praxi**

Dátum a čas konania: **20.10.2022 09:00 – 14:00 hod.**

**Upozornenie:** Pracovný materiál bude účastníkom semináru posielaný elektronicky, preto Vás prosíme o dôsledné vyplnenie kolónky: „E-mail“ všetkých prihlásených účastníkov. Ďakujeme.

Priezvisko	Meno, titul	E-mail
<b>Spolu k úhrade:</b>	<b>Vaše č. účtu (IBAN):</b>	
<b>Názov organizácie:</b>		
<b>Ulica:</b>	<b>PSČ:</b>	<b>Mesto:</b>
<b>IČO:</b>	<b>DIČ:</b>	<b>IČ DPH:</b>
<b>Poznámka:</b>		

**Za organizáciu vybavuje**

Tel.: \_\_\_\_\_

Meno a priezvisko: \_\_\_\_\_

E-mail: \_\_\_\_\_

Zaslaním záväznej prihlášky vyjadrujete svoj súhlas so [všeobecnými obchodnými podmienkami](#) spoločnosti a so spracovaním osobných údajov.