

VŠEOBECNE ZÁVÄZNÉ NARIADENIE

Zásady postupu pri podávaní, prijímaní, evidovaní, prešetrovaní, vybavovaní a kontrole vybavovania sťažností fyzických osôb a právnických osôb v podmienkach samosprávy mesta Humenné.

Časť I. Úvodné ustanovenia

§ 1 Pôsobnosť zásad

- 1/ Tieto zásady upravujú postup pri podávaní, prijímaní, evidovaní, prešetrovaní, vybavovaní a kontrole vybavovania sťažností fyzických osôb a právnických osôb v podmienkach samosprávy mesta Humenné.
- 2/ Podľa týchto zásad na území mesta Humenné postupujú:
 - a/ Mesto Humenné, ktorým sa pre účely týchto zásad rozumejú
 - orgány mesta (primátor, mestské zastupiteľstvo)
 - hlavný kontrolór mesta
 - mestský úrad
 - b/ organizácie zriadené mestom¹, t.j. rozpočtové a príspevkové organizácie mesta (ďalej len „orgány samosprávy“) v rozsahu pôsobností daných im zákonom a týmito zásadami

§ 2 Sťažnosť

- 1/ Sťažnosť je podanie fyzickej 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 orgánov samosprávy,
 - b/ poukazuje na konkrétne nedostatky, najmä na porušenie právnych predpisov, ktorých odstránenie je v pôsobnosti orgánu samosprávy.
- 2/ Sťažnosťou sa podľa týchto zásad nie je podanie, ktoré

¹

§ 21 zákona č. 523/2004 Z. z. o rozpočtových pravidlách verejnej správy

- a/ má charakter dopytu, vyjadrenia, názoru, žiadosti, podnetu alebo návrhu a nie je v ňom jednoznačne vyjadrené, ochrany akého svojho práva alebo právom chráneného záujmu sa osoba domáha,
 - b/ poukazuje na konkrétne nedostatky v činnosti orgánu samosprávy, ktorých odstránenie alebo vybavenie je upravené iným právnym predpisom²,
 - c/ je sťažnosťou podľa osobitného predpisu³,
 - d/ smeruje proti rozhodnutiu orgánu samosprávy vydanému v konaní podľa iného právneho predpisu⁴,
 - e/ podal orgán verejnej správy⁵ a upozorňuje ním na nedostatky v činnosti iného orgánu verejnej správy
 - f/ podala osoba poverená súdom na výkon verejnej moci⁶
- 3/ Každé podanie pre účely určenia, či podanie je sťažnosťou v zmysle zákona a zásad, sa vždy posudzuje podľa jeho obsahu bez ohľadu na jeho označenie.
- 4/ Ak podanie obsahuje viac častí, z ktorých niektoré spĺňajú náležitosti sťažnosti podľa odsekov 1 a 2, vybaví sa ako sťažnosť tieto časti; ostatné časti orgán samosprávy sťažovateľovi nevráti a v oznámení o výsledku prešetrenia sťažnosti uvedie dôvody ich neprešetrenia.

Časť II.

Všeobecné ustanovenia

§ 3

Podávanie sťažností

- 1/ Sťažnosť sa podáva orgánu samosprávy písomne, ústne do záznamu, telefaxom alebo elektronickou poštou.
- 2/ Sťažnosť adresovaná na meno vedúceho orgánu samosprávy alebo jeho zamestnanca je sťažnosťou podanou orgánu samosprávy.
- 3/ O ústne podanej sťažnosti, ktorú nie je možné vybaviť hneď pri jej podaní, je povinný orgán samosprávy, ktorý ju prijíma, vyhotoviť písomný záznam o ústnej sťažnosti podľa prílohy č.1 týchto zásad (ďalej len „záznam“) a predložiť ho sťažovateľovi na prečítanie a podpis; na požiadanie sťažovateľa mu vydá rovnopis záznamu.

² napr. Občiansky súdny poriadok, zákon č. 301/2005 Z. z. – Trestný poriadok, zákon č. 162/1995 Z. z. -katastrálny zákon, zákon č. 372/1990 Zb. o priestupkoch, zákon č. 250/2007 o ochrane spotrebiteľa,

³ napr. § 49 zákona č. 511/1992 Z. z. o správe daní a poplatkov, zákon č. 153/2001 Z. z. o prokuratúre

⁴ napr. zákon č. 71/1967 Zb. o správnom konaní, zákon č. 511/1992 Z. z. o správe daní a poplatkov

⁵ § 2 ods.1 zákona č. 9/2010 Z.z. o sťažnostiach

⁶ napr. § 5 ods.2 zákona č. 233/1995 Z.z. - Exekučný poriadok

⁷ § 4 zákona č. 215/2002 Z.z. o elektronickom podpise

Orgán samosprávy nie je povinný záznam vyhotoviť, ak s ním pri tom sťažovateľ nespolupracuje alebo ak sa domáha činnosti orgánu samosprávy v rozpore s právnymi predpismi. Ak sťažovateľ odmietne vyhotovenie záznamu, orgán samosprávy takúto sťažnosť neprijme. Ak sťažovateľ odmietne záznam podpísať, orgán samosprávy záznam odloží s poznámkou o odmietnutí podpísania.

- 4/ Sťažnosť podaná orgánu samosprávy telefaxom alebo elektronickou poštou sa považuje za písomnú iba vtedy, ak ju sťažovateľ do 5 pracovných dní od jej podania písomne potvrdí podpisom, inak sa sťažnosť odloží; uvedené neplatí v prípade elektronicky podanej sťažnosti, ku ktorej je pripojený zaručený elektronický podpis podľa osobitného predpisu⁷; takáto sťažnosť sa považuje za písomne podanú sťažnosť. Podanie formou elektronického nosiča dát sa nepovažuje za sťažnosť.
- 5/ Sťažnosť je možné podať aj prostredníctvom zvoleného zástupcu, ktorý ju podáva v mene sťažovateľa; v takom prípade súčasťou sťažnosti musí byť úradne overené splnomocnenie na zastupovanie sťažovateľa pri podaní sťažnosti a pri úkonoch súvisiacich s jej vybavovaním.

§ 4

Náležitosti sťažností

- 1/ Sťažnosť musí obsahovať meno, priezvisko, adresu trvalého alebo prechodného pobytu sťažovateľa; ak sťažnosť podáva právnická osoba, musí obsahovať jej názov a sídlo, meno a priezvisko osoby oprávnenej za ňu konať. Sťažnosť musí byť čitateľná a zrozumiteľná, z jej obsahu musí byť jednoznačné proti komu smeruje, na aké nedostatky poukazuje, čoho sa sťažovateľ domáha. Sťažnosť musí byť sťažovateľom podpísaná.
- 2/ Ak sťažnosť nemá požadované náležitosti, resp. nie je v súlade s požiadavkami podľa druhej a tretej vety predchádzajúceho odseku alebo sú na jej vybavenie potrebné ďalšie údaje a informácie, orgán samosprávy písomne vyzve sťažovateľa, aby sťažnosť v lehote 10 pracovných dní doplnil; súčasne ho poučí, že inak sťažnosť odloží.
- 3/ Ak sťažnosť podáva viacero sťažovateľov spoločne a neurčí sa v nej, komu majú byť doručované písomnosti vo veci, tieto sa doručujú tomu sťažovateľovi, ktorý je v sťažnosti uvedený na prvom mieste a uvádza údaje podľa odseku 1.

§ 5

Prijímanie sťažností

- 1/ Orgány samosprávy sú povinné prijímať sťažnosti od fyzických a právnických osôb, podané všetkými spôsobmi uvedenými v § 3 ods.1 týchto zásad.
- 2/ Fyzické a právnické osoby v prípade, že sťažnosť nezasielajú poštou, podávajú písomné sťažnosti, adresované :

- a/ orgánom samosprávy uvedeným v §1 ods.2 písm. a) týchto zásad do podateľne Mestského úradu v Humennom
- b/ orgánom samosprávy uvedeným v § 1 ods.2. písm. b) týchto zásad priamo týmto orgánom prostredníctvom ich podateľní, resp. organizačných zložiek určených na prijímanie písomností (ďalej len „podateľňa“).

V prípade, že písomná sťažnosť bola prevzatá od fyzickej osoby alebo od zástupcu právnickej osoby iným zamestnancom orgánu samosprávy, alebo iným útvarom, ako je uvedené v predchádzajúcom odseku, tento je povinný predložiť ju na zaevidovanie do podateľne orgánu samosprávy bezodkladne, najneskôr však v nasledujúci pracovný deň.

- 3/ Sťažnosť podávanú ústne je povinný prijať každý organizačný útvar orgánu samosprávy, ktorý bol o to sťažovateľom požiadaný; v prípade že bol vyhotovený záznam o podaní ústnej sťažnosti podľa § 3 ods.3 týchto zásad, predloží ho útvar, ktorý záznam vyhotovil na zaevidovanie do podateľne orgánu samosprávy bezodkladne, najneskôr však v nasledujúci pracovný deň.
- 4/ Ustanovenie predchádzajúceho odseku platí primerane aj pre sťažnosti podané telefaxom alebo elektronicky s tým, že takáto sťažnosť sa predkladá na zaevidovanie do podateľne bez ohľadu na skutočnosť, či už došlo k písomnému potvrdeniu podpisu sťažovateľa v prípadoch podľa § 3 ods.4.týchto zásad.
- 5/ Prijatú sťažnosť, na ktorej vybavenie orgán samosprávy nie je príslušný, postúpi najneskôr do 10 dní od doručenia, orgánu verejnej správy príslušnému na jej vybavenie a zároveň o tom upovedomí sťažovateľa;

rovnako postupuje tiež:

- a) v prípade, že prijal podanie podľa § 2 ods.2 písm.c) týchto zásad, ktoré je sťažnosťou podľa osobitného predpisu³,
- b) ak prijatá sťažnosť obsahuje viacero častí, z ktorých všetky sú sťažnosťou podľa týchto zásad, avšak na vybavenie niektorých orgán samosprávy nie je príslušný.

Sťažnosť, v ktorej sťažovateľ požiadal o utajenie svojej totožnosti sa ďalej nepostupuje; takáto sťažnosť sa vráti sťažovateľovi najneskôr do 10 pracovných dní od jej doručenia s uvedením dôvodu.

- 6/ V prípade, že orgán samosprávy prijal podanie označené ako sťažnosť a toto podanie nie je sťažnosťou podľa § 2 ods.2 písm. a),b),d),e),f) týchto zásad, vráti ho tomu kto ho podal spolu s uvedením dôvodu bezodkladne po tom, čo to zistil, najneskôr do 30 pracovných dní. Orgán samosprávy takéto podanie nevráti, ak je príslušný vybaviť ho podľa iného právneho predpisu.
- 7/ Ak ide o podanie podľa § 2 ods.2 písm.d) týchto zásad, ktoré smeruje proti neprávoplatnému rozhodnutiu, orgán samosprávy ho postúpi orgánu, ktorý napadnuté

rozhodnutie vydal do 5 pracovných dní; zároveň o tejto skutočnosti upovedomí sťažovateľa.

§ 6 Odloženie sťažnosti

- 1/ Orgán samosprávy, ktorému vec bola pridelená na vybavenie sťažnosť odloží, ak:
 - a) neobsahuje náležitosti podľa § 4 ods.1 prvá veta (meno, priezvisko bydlisko...) týchto zásad
 - b) je z nej zrejmé, že vo veci, ktorá je predmetom sťažnosti koná súd, prokuratúra alebo iný orgán činný v trestnom konaní
 - c) zistí, že sťažnosť sa týka inej osoby než ktorá ju podala a nie je k nej priložené splnomocnenie podľa § 3 ods.5 týchto zásad
 - d) od udalosti, ktorej sa týka predmet sťažnosti, uplynulo v deň jej doručenia viac ako päť rokov
 - e) ide o ďalšiu opakovanú sťažnosť podľa § 15 ods.1 a 3 týchto zásad
 - f) mu bola zaslaná na vedomie
 - g) sťažovateľ neposkytol spoluprácu, na ktorú bol vyzvaný podľa § 11 ods.2 týchto zásad, resp. ju neposkytol v zákonnej lehote 10 dní
 - h) sťažnosť nie je v súlade s § 4 ods.1 druhá a tretia veta (zrozumiteľnosť, jednoznačnosť predmetu sťažnosti, podpis) týchto zásad alebo chýbajú informácie na jej prešetrenie a sťažovateľ tieto údaje na základe výzvy v zákonnej lehote 10 dní nedoplnil
 - i) ju sťažovateľ pred jej vybavením písomne vzal späť alebo písomne oznámil, že na jej vybavení netrvá.
 - j) sťažnosť podaná telefaxom alebo elektronickou poštou bez zaručeného elektronického podpisu nebola do 5 pracovných dní písomne potvrdená podpisom sťažovateľa
- 2/ O odložení sťažnosti a jeho dôvodoch orgán samosprávy vykoná zápis v spise.
- 3/ O odložení sťažnosti a dôvodoch jej odloženia podľa ods.1/ písm.b) až j) týchto zásad orgán samosprávy sťažovateľa písomne upovedomí do 10 pracovných dní od odloženia sťažnosti. V odôvodnených prípadoch, keď dôvody odloženia sťažnosti sú zrejmé hneď po jej doručení, je možné úkony podľa predchádzajúcej vety, t.j. predloženie sťažnosti na zaregistrovanie a predloženie oznámenia o odložení veci do centrálnej evidencie, spojiť.

§ 7 Centrálna evidencia sťažností

- 1/ V podmienkach mestskej samosprávy je centrálna evidencia sťažností prijatých orgánmi samosprávy podľa týchto zásad vedená na ÚHK. Táto evidencia je vedená v súlade s podmienkami, ktoré sú ustanovené v § 10 zákona o sťažnostiach.

- 2/ Každé podanie fyzickej alebo právnickej osoby
- označené ako sťažnosť
 - z obsahu ktorého je zrejmé, že je sťažnosťou v zmysle zákona a týchto zásad, aj keď takto označené nie je
- a bolo zaregistrované podateľňou orgánu samosprávy, musí byť bezodkladne postúpené ÚHK na zaevidovanie do centrálnej evidencie.
- V prípade, že sťažnosť je adresovaná mestu, mestskému úradu alebo orgánom mesta (primátorovi mesta a mestskému zastupiteľstvu), predloží ju podateľňa najskôr primátorovi mesta, ktorý zabezpečí jej predloženie prostredníctvom svojej kancelárie v čo najkratšom čase na zaregistrovanie do centrálnej evidencie sťažnosti.
- V prípade, že sťažnosť je adresovaná ostatným orgánom samosprávy (rozpočtovým a príspevkovým organizáciám mesta) v zmysle týchto zásad, tieto ju bezodkladne predložia na zaregistrovanie do centrálnej evidencie sťažnosti vedenej na ÚHK.
- 3/ V prípadoch, ak nie je jednoznačné, či podanie je alebo nie je sťažnosťou v zmysle zákona a týchto zásad, posúdenie jeho obsahu vykoná a následne o veci rozhodne hlavný kontrolór mesta; v súvislosti s tým môže požiadať o spoluprácu resp. predchádzajúce vyjadrenie príslušný orgán samosprávy, resp. odborný organizačný útvar, najmä v prípadoch, že by sa mohlo jednať o podanie podľa § 2 ods.2 b) a c) týchto zásad.
- 4/ Do centrálnej evidencie sťažností sa zapisujú tie podania, ktoré spĺňajú pojmové znaky sťažnosti podľa zákona a týchto zásad. Zapisujú sa sem aj tie sťažnosti, ktoré orgány samosprávy prijali a následne ich postúpili na vybavenie príslušnému orgánu v súlade s ustanovením § 5 ods.5 týchto zásad, ako aj tie sťažnosti, u ktorých vznikol dôvod na ich odloženie podľa § 6 ods.1 týchto zásad.

§ 8

Proces vybavovania sťažností

Vybavovanie sťažností je proces pozostávajúci z preskúmania, prešetrenia a vybavenia sťažnosti, pričom

- *preskúmaním* sťažnosti sa rozumie činnosť spojená s oboznámením sa s obsahom prijatej sťažnosti a jeho posúdením za účelom rozhodnutia, ako bude postupované pri ďalšom vybavovaní sťažnosti, čo sa týka spôsobu a príslušnosti
- *prešetrením* sťažnosti sa rozumie činnosť pri ktorej sa skúma skutkový stav veci, jeho súlad alebo rozpor s platnými právnymi normami, analyzujú sa odchýlky skutočnosti od požadovaného stavu, ich rozsah, závažnosť, množstvo, skúmajú sa príčiny nežiadúceho stavu a zisťujú sa osoby, ktoré za tento stav zodpovedajú
- *vybavením* sťažnosti sa rozumie sumarizovanie výsledkov preskúmania a prešetrenia sťažnosti, vyhotovenie zákonom a zásadami predpísaných písomností, oznámenie výsledku prešetrenia sťažnosti dotknutým osobám

a v prípade opodstatnenej sťažnosti aj prijatie opatrení na nápravu a následne kontrola ich plnenia.

§ 9

Príslušnosť na prešetrenie a vybavenie sťažnosti

- 1/ Na vybavenie sťažnosti je príslušný primátor a hlavný kontrolór mesta.
- 2/ Hlavný kontrolór mesta vykoná prešetrenie a vybavenie sťažnosti v spolupráci s vedúcim orgánom samosprávy, ktorým je:
 - a) pre mestský úrad prednosta úradu,
 - b) pre organizácie zriadené mestom ich štatutárne orgány (riaditelia).
- 3/ Na prešetrenie a vybavenie sťažnosti proti činnosti poslanca mestského zastupiteľstva, primátora mesta (okrem sťažností podľa odseku 4) a hlavného kontrolóra mesta je príslušná komisia zriadená mestským zastupiteľstvom. Písomnosti súvisiace s vybavením takejto sťažnosti podpisuje predseda komisie
- 4/ Na vybavenie sťažnosti podanej proti primátorovi mesta v súvislosti s činnosťou mesta pri výkone štátnej správy je príslušný najbližší orgán štátnej správy, ktorému zákon zveril kontrolnú pôsobnosť podľa osobitného predpisu⁸
- 5/ Na prešetrenie a vybavenie sťažnosti proti činnosti prednostu mestského úradu, náčelníka mestskej polície, alebo štatutárneho orgánu organizácie zriadenej mestom, je príslušný primátor mesta alebo hlavný kontrolór, ak mu to bolo zverené na základe uznesenia mestského zastupiteľstva; výsledok prešetrenia v tomto prípade hlavný kontrolór predkladá mestskému zastupiteľstvu.
- 6/ Na vybavenie sťažností občanov a zákonných zástupcov detí a žiakov škôl a školských zariadení v zriaďovateľskej pôsobnosti mesta je na základe § 6 ods.17 zákona č.596/2003 Z. z. o štátnej správe v školstve a školskej samospráve v znení neskorších predpisov, príslušné mesto. Ďalší postup sa riadi ustanovením ods.1 tohto paragrafu.

Uvedené sa nevzťahuje na sťažnosti podané voči úrovni pedagogického riadenia, úrovni výchovy a vzdelávania a materiálno-technických podmienok vrátane praktického vyučovania v školách a školských zariadeniach, ktorých zriaďovateľom je mesto; na vybavenie týchto sťažností je príslušná štátna školská inšpekcia.
- 7/ Sťažnosť nesmie byť pridelená na prešetrenie alebo vybavenie osobe, proti ktorej sťažnosť smeruje, ani osobe v jej riadiacej pôsobnosti.

⁸ napr. § 4 ods.1pis.b) zákona č. 608/2003 Z.z. o štátnej správe pre územné plánovanie, stavebný poriadok a bývanie, § 3 ods.5 pís.d) zákona č. 135/1961 Zb.–cestný zákon, § 3 zákona č. 154/1994 Zb. o matrikách

- 8/ Z vybavovania a prešetrovania sťažností je vylúčený:
- a) zamestnanec orgánu samosprávy, ak sa zúčastnil na činnosti ktorá je predmetom sťažnosti
 - b) zamestnanec iného orgánu verejnej správy a iná osoba, ktorá sa zúčastnila na činnosti, ktorá je predmetom sťažnosti
 - c) osoba, o nepredpojatosti ktorej možno mať pochybnosti vzhľadom na jej vzťah k sťažovateľovi, jeho zástupcovi, k zamestnancovi orgánu samosprávy proti ktorému sťažnosť smeruje, alebo k predmetu sťažnosti.

§ 10

Lehoty na vybavenie sťažností

- 1/ Orgán samosprávy príslušný na vybavenie sťažnosti je povinný prešetriť a vybaviť ju do 60 pracovných dní.
- 2/ Ak je sťažnosť náročná na prešetrenie, môže primátor mesta lehotu podľa ods.1 pred jej uplynutím predĺžiť o 30 pracovných dní.
- 3/ Predĺženie lehoty na vybavenie sťažnosti podľa predchádzajúceho odseku sa vykonáva formou písomného rozhodnutia o udelení súhlasu k predĺženiu lehoty, vydaného oprávnenou osobou podľa predchádzajúceho odseku na základe predchádzajúcej písomnej žiadosti toho, kto sťažnosť vybavuje; predĺženie lehoty oznámi tento orgán bezodkladne sťažovateľovi písomne s uvedením dôvodu ešte pred uplynutím lehoty podľa ods.1/.
- 4/ Lehota na vybavenie sťažnosti začína plynúť prvým pracovným dňom nasledujúcim po dni jej doručenia.

V prípade spornej príslušnosti táto lehota začne plynúť prvým pracovným dňom nasledujúcim po dni doručenia rozhodnutia, ktorým sa určí príslušnosť na vybavenie sťažnosti podľa § 8 ods.9 týchto zásad. V prípade sťažností podaných telefaxom alebo elektronickou poštou bez zaručeného podpisu začína lehota na vybavenie sťažnosti plynúť prvým pracovným dňom nasledujúcim po dni doručenia písomného potvrdenia podpisu sťažovateľa v zmysle § 3 ods.4/ týchto zásad.

V čase od odoslania výzvy na poskytnutie spolupráce podľa § 11 ods.2/ a výzvy na poskytnutie súčinnosti podľa § 11 ods.3/ týchto zásad do ich skutočného poskytnutia lehota na vybavenie sťažnosti neplynie; o tejto skutočnosti orgán samosprávy písomne vyrozumie sťažovateľa a to buď priamo vo výzve na poskytnutie spolupráce alebo osobitným listom bezprostredne po tom, čo požiadal o poskytnutie súčinnosti orgán verejnej správy alebo inú osobu.

- 5/ Ustanovenia predchádzajúcich odsekov sa vzťahujú rovnako aj na vybavenie opakovanej sťažnosti v zmysle § 15 a sťažnosti proti vybaveniu sťažnosti v zmysle § 16 týchto zásad .

§ 11

Oboznamovanie s obsahom sťažnosti, spolupráca a súčinnosť pri vybavovaní sťažností

- 1/ Orgán samosprávy príslušný na vybavenie sťažnosti je povinný oboznámiť toho, proti ktorému 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, poskytovať informácie a údaje potrebné k vybaveniu sťažnosti.
- 2/ Orgán samosprávy príslušný na vybavenie sťažnosti je oprávnený v nevyhnutnom rozsahu (§ 4 ods.2) písomne vyzvať sťažovateľa na spoluprácu s poučením, že v prípade jej neposkytnutia bude sťažnosť odložená; lehota na poskytnutie spolupráce je 10 pracovných dní od doručenia výzvy sťažovateľovi. Sťažovateľ môže v odôvodnených prípadoch písomne požiadať o predĺženie tejto lehoty ak preukáže, že lehota nie je dostatočná. Ak sťažovateľ preukáže, že nemohol z objektívnych dôvodov v stanovenej lehote spoluprácu poskytnúť, môže mu byť určená nová lehota. Bez poskytnutia spolupráce podľa vyššie uvedeného orgán samosprávy pokračuje vo vybavovaní sťažnosti len ak je to možné; výsledok prešetrenia sa v takomto prípade sťažovateľovi neoznami.
- 3/ Pri vybavovaní sťažností sú orgánom samosprávy povinné poskytnúť potrebnú súčinnosť orgánu verejnej správy⁵ v rozsahu podľa § 17 zákona; potrebnú súčinnosť možno požadovať aj od iných osôb s ich súhlasom, ak osobitný predpis⁹ neustanovuje inak.

§ 12

Utajenie totožnosti sťažovateľa

- 1/ Totožnosť sťažovateľa je orgán samosprávy povinný utajiť, ak o to sťažovateľ požiada.; totožnosť sťažovateľa môže byť utajená aj pokiaľ je to v záujme vybavenia sťažnosti. Pri prešetrovaní takejto sťažnosti sa používa jej odpis, resp. kópia bez údajov ktoré by mohli identifikovať sťažovateľa. Všetci zúčastnení na vybavovaní veci, ktorým je totožnosť sťažovateľa známa, sú povinní zachovať o tom mlčanlivosť.
- 2/ V prípade, že utajenie totožnosti sťažovateľa napriek jeho žiadosti nie je možné z dôvodu, že predmet sťažnosti neumožňuje jej prešetrovanie bez uvedenia niektorého z údajov o jeho osobe, musí byť sťažovateľ o tom bezodkladne vyrozumieť a upozornený, že vo vybavovaní sťažnosti sa bude pokračovať len vtedy, ak písomne udelí súhlas s použitím potrebných osobných údajov v určenej lehote.

⁹ napr. zákon č. 215/2004 o ochrane utajovaných skutočností, zákon č. 428/2002 Z.z. o ochrane osobných údajov, § 23 zákona č. 511/1992 Zb. o správe daní a poplatkov, § 89 zákona č. 483/2001 Z.z. o bankách

§ 13

Prešetrovanie sťažností

- 1/ Pri prešetrovaní sťažnosti poverený zamestnanec orgánu samosprávy postupuje tak, aby zistil skutočný stav vecí a jeho súlad alebo rozpor so súvisiacimi právnymi predpismi, ako aj príčiny vzniku zistených nedostatkov a ich následky; k tomu môže používať postupy a metódy podľa vlastnej úvahy (napr. zisťovanie z písomných dokladov, osobné zisťovanie, miestne obhliadky, vypočutie dotknutých osôb, posudky, vyjadrenia a pod.), výsledkom ktorých budú objektívne a pravdivé zistenia vo veci.

Ak je sťažnosťou len časť podania, prešetrí sa iba v tomto rozsahu; ak sa sťažnosť skladá zo samostatných bodov, prešetruje sa každý z nich. Ak nemožno sťažnosť alebo jej časť prešetriť (napr. jej predmetom sú nepreukázateľné skutočnosti), prešetrujúci orgán to uvedie v zápisnici o prešetrovaní sťažnosti a oznámi sťažovateľovi.

- 2/ Sťažnosť je prešetrovaná prerokovaním zápisnice o prešetrovaní sťažnosti; údaj o prerokovaní sa uvedie v zápisnici o prešetrovaní sťažnosti, resp. sa k nej pripojí. Ak zápisnicu o prešetrovaní sťažnosti nemožno prerokovať, sťažnosť je prešetrovaná doručením jedného vyhotovenia zápisnice o prešetrovaní sťažnosti subjektu, v ktorom bola sťažnosť prešetrovaná.
- 3/ O priebehu a výsledkoch prešetrovania sťažnosti vyhotoví osoba vykonávajúca prešetrovanie sťažnosti zápisnicu o prešetrovaní sťažnosti v rozsahu prílohy č. 2 týchto zásad. Zápisnica musí obsahovať najmä tieto údaje:
- a) označenie orgánu samosprávy, ktorý sťažnosť vybavuje
 - b) predmet sťažnosti
 - c) označenie subjektu, v ktorom sa sťažnosť prešetrovala
 - d) obdobie prešetrovania sťažnosti
 - e) preukázané zistenia
 - f) dátum vyhotovenia zápisnice, mená, priezviská a podpisy osôb, ktoré sťažnosť prešetrovali
 - g) meno, priezvisko a podpis vedúceho subjektu (organizačného útvaru), v ktorom sa sťažnosť prešetrovala alebo ním splnomocneného zástupcu
 - h) povinnosť osôb podľa predošlej vety v prípade zistenia nedostatkov v lehote určenej orgánom samosprávy, ktorý sťažnosť prešetroval:
 1. určiť osobu zodpovednú za zistené nedostatky
 2. prijať opatrenia na odstránenie zistených nedostatkov a príčin ich vzniku
 3. predložiť prijaté opatrenia príslušnému orgánu samosprávy podľa § 1 ods.2 týchto zásad
 4. predložiť príslušnému orgánu samosprávy podľa § 1 ods.2 týchto zásad správu o splnení opatrení a uplatnení právnej zodpovednosti
 5. ak nie je totožnosť sťažovateľa utajená, oznámiť mu prijaté opatrenia; ak je totožnosť utajená, oznámiť mu prijaté opatrenia prostredníctvom orgánu samosprávy ktorý sťažnosť vybavoval
 - i) potvrdenie o odovzdaní a prevzatí dokladov.
 - j) údaje o prerokovaní zápisnice (dátum, miesto, mená, priezviská a podpisy zúčastnených osôb).

- 4/ Ak sa vedúci subjektu, v ktorom sa sťažnosť prešetrovala, alebo ním splnomocnený zástupca odmietne oboznámiť s obsahom zápisnice, splniť povinnosti podľa ods.2 alebo podpísať zápisnicu, uvedú sa tieto skutočnosti v zápisnici.
- 5/ Jedno vyhotovenie zápisnice o prešetrení sťažnosti sa odovzdá subjektu, v ktorom sa pri prešetrovaní zistili nedostatky.
- 6/ Zápisnica sa vyhotovuje aj v tom prípade, kde prešetrením bolo zistené, že sa jedná o neopodstatnenú sťažnosť.

§ 14

Vybavenie sťažností

- 1/ O ústnej sťažnosti, ktorá bola vybavená ihneď pri jej podaní, vyhotoví zodpovedný zamestnanec písomný záznam o vybavení sťažnosti v rozsahu prílohy č. 3 týchto zásad; tento záznam následne predloží ÚHK na zaevidovanie do centrálnej evidencie sťažností.
- 2/ Sťažnosť (okrem sťažnosti podľa ods.1/) je vybavená odoslaním písomného oznámenia o výsledku jej prešetrenia sťažovateľovi. Oznámenie musí obsahovať údaj o tom, či je sťažnosť opodstatnená alebo neopodstatnená ako aj odôvodnenie výsledku prešetrenia, vychádzajúce zo zápisnice o prešetrení sťažnosti. Ak je sťažnosť opodstatnená, v oznámení sa uvedie, že subjektu, v ktorom sa sťažnosť prešetrovala, boli uložené povinnosti podľa § 13 ods.3 týchto zásad. Ak sa sťažnosť skladá z viacerých samostatných častí, v oznámení sa uvedú údaje podľa predošlej vety ku každému bodu osobitne.

Opodstatnená sťažnosť je taká, ktorej prešetrením bolo preukázateľne zistené porušenie práv alebo právom chránených záujmov sťažovateľa, porušenie právnych predpisov, iný nesprávny postup alebo konkrétne nedostatky, ktorých odstránenie je v pôsobnosti orgánu samosprávy. Ak sťažnosť pozostáva z viacerých častí a zistenia podľa predchádzajúcej vety preukázali v niektorej z nich, je sťažnosť opodstatnená v tejto časti.

Neopodstatnená sťažnosť je taká, pri ktorej sa nepotvrdili sťažovateľom uvádzané údaje, nedostatky alebo porušenie právnych predpisov, resp. ak sa nepotvrdili v niektorej z jeho častí, je neopodstatnená v tejto časti.

§ 15

Opakovaná sťažnosť a ďalšia opakovaná sťažnosť

- 1/ Opakovaná sťažnosť a ďalšia opakovaná sťažnosť je sťažnosť toho istého sťažovateľa v tej istej veci, ak v nej neuvádza nové skutočnosti.

- 2/ Na vybavenie opakovanej sťažnosti prijatej orgánmi samosprávy podľa týchto zásad je príslušný primátor mesta alebo hlavný kontrolór mesta, pokiaľ mu to bolo zverené uznesením mestského zastupiteľstva; vybavenie opakovanej sťažnosti spočíva v prekontrolovaní správnosti vybavenia pôvodnej sťažnosti, o čom sa vyhotoví písomný záznam; pre obsah tohto záznamu sa použije primerane ustanovenie § 13 ods.3 týchto zásad.

Ak postupom podľa predchádzajúceho odseku bolo zistené, že predchádzajúca sťažnosť bola vybavená správne, orgán príslušný na vybavenie opakovanej sťažnosti túto skutočnosť oznámi sťažovateľovi s poučením, že ďalšie opakované sťažnosti budú odložené. Ak sa zistí, že predchádzajúca sťažnosť nebola vybavená správne, orgán vybavujúci opakovanú sťažnosť túto prešetrí a vybaví.

- 3/ Ďalšia opakovaná sťažnosť sa odloží podľa § 6 ods.1/ písm.e) týchto zásad; o tejto skutočnosti sa vyhotoví zápis v spisovom materiáli a sťažovateľovi sa do 10 pracovných dní zašle písomné upovedomenie s uvedením dôvodov odloženia sťažnosti.
- 4/ V prípade, že v rovnakej veci, v akej už bola vybavená sťažnosť iného sťažovateľa, podá sťažnosť ďalší sťažovateľ, jeho sťažnosť sa neprešetruje; orgán ktorý vybavoval predchádzajúcu sťažnosť výsledok jej prešetrovania písomne oznámi sťažovateľovi.

§ 16

Sťažnosť proti vybaveniu sťažnosti a sťažnosť proti odloženiu sťažnosti

- 1/ Sťažnosť, v ktorej sťažovateľ vyjadruje nesúhlas s vybavovaním sťažnosti (t.j. so spôsobom vybavovania alebo výsledkom prešetrovania) alebo s odložením svojej predchádzajúcej sťažnosti je novou sťažnosťou proti postupu orgánu samosprávy pri vybavovaní sťažnosti alebo pri odložení sťažnosti; takáto sťažnosť nie je opakovanou sťažnosťou v zmysle § 15 týchto zásad a to ani vtedy, ak v nej sťažovateľ opakuje skutočnosti z predchádzajúcej sťažnosti.
- 2/ Na vybavenie sťažnosti podľa ods. 1/ je príslušný primátor mesta alebo hlavný kontrolór mesta, pokiaľ mu to bolo zverené uznesením mestského zastupiteľstva.
- 3/ Pri vybavovaní sťažnosti podľa ods.1/ sa primerane použijú ustanovenia §§ 9 až 13 týchto zásad.

§ 17

Archivácia dokladov o vybavení sťažnosti

- 1/ Archivovanie dokladov (spisov) vybavených sťažností zabezpečuje ÚHK.

- 2/ Orgán samosprávy po ukončení vybavovania sťažnosti bezodkladne predloží kompletný spisový materiál ÚHK za účelom jeho archivácie; všetky písomnosti sa predkladajú ako originálne doklady alebo ich rovnocenné vyhotovenia.

§ 18 **Poriadková pokuta**

- 1/ Orgán samosprávy podľa ods.2/ je oprávnený ukladať subjektu, v ktorom sa prešetruje sťažnosť, poriadkovú pokutu do výšky 650 eur, pokiaľ si tento neplní povinnosti podľa zákona a zásad a tým sťažuje alebo marí vybavovanie sťažnosti alebo nápravu nedostatkov. Poriadková pokuta môže byť uložená aj opakovane do úhrnnej výšky 6500 eur, ak nebola povinnosť napriek jej uloženiu splnená.
- 2/ Podmienky, za ktorých môže byť uložená poriadková pokuta, upravuje ustanovenie § 24 zákona o sťažnostiach. Pokutu ukladá primátor mesta rozhodnutím vydaným v správnom konaní¹⁰; vzor rozhodnutia o uložení pokuty tvorí prílohu č. 4 týchto zásad.
- 3/ Predloženie návrhu primátorovi mesta na uloženie poriadkovej pokuty za marenie prešetrovania sťažnosti alebo za nesplnenie povinností uvedených v zákone, zabezpečuje hlavný kontrolór mesta. Pre tento účel má každý, kto pri prešetrovaní sťažnosti zistil skutočnosti v zmysle predchádzajúcej vety, povinnosť tieto bezodkladne písomne oznámiť hlavnému kontrolórovi mesta.

Časť III. **Spoločné a záverečné ustanovenia**

§ 19 **Spoločné ustanovenia**

- 1/ Vedúci subjektu, v ktorom sa prešetruje a vybavuje sťažnosť, je povinný vytvárať vhodné materiálne, technické a personálne podmienky na správne a včasné prešetrenie a vybavenie sťažnosti.
- 2/ Trovy, ktoré vznikli v súvislosti s prešetrovaním a vybavením sťažnosti orgánu samosprávy, znáša orgán ktorý prešetruje sťažnosť.
- 3/ Trovy, ktoré vznikli v súvislosti s prešetrovaním a vybavením sťažnosti sťažovateľovi, znáša sám sťažovateľ (napr. cestovné, ušlá mzda, právne zastupovanie).
- 4/ Každá osoba je povinná o skutočnostiach, ktoré sa dozvedela pri vybavovaní sťažností, zachovávať mlčanlivosť. Od tejto povinnosti ju môže písomne oslobodiť ten, v koho záujme má túto povinnosť.

¹⁰ zákon č. 71/1967 Zb. správnom konaní

- 5/ Informácie, ktoré obsahuje dokumentácia súvisiaca s vybavovaním sťažnosti, sa nezverejňujú¹¹.

§ 20
Záverečné ustanovenia

- 1/ Vo veciach neupravených týmito zásadami platia ustanovenia zákona NR SR č. 9/2010 Z.z., o sťažnostiach, v platnom znení.
- 2/ Zásady o postupe pri prijímaní, evidovaní, vybavovaní a kontrole vybavovania sťažností fyzických a právnických osôb v podmienkach Mesta Humenné boli schválené 23. 06. 2010 a nadobúdajú účinnosť 10. 07. 2010.
- 3/ Dňom nadobudnutia účinnosti týchto zásad ruší sa Smernica MsÚ v Humennom o postupe pri podávaní, prijímaní, evidovaní a kontrole vybavovania sťažností fyzických a právnických osôb zo dňa 24. 08. 1998.

¹¹§ 8 až 12 zákona č. 211/2000 Z.z. o slobode informácií