

# Zásady vybavovania sťažností v podmienkach samosprávy mesta Rožňava

---

## Čl.1

### Základné ustanovenia

Tieto zásady upravujú postup pri podávaní, prijímaní, evidovaní, prešetrovaní a písomnom oznámení výsledku prešetrenia sťažnosti alebo prekontrolovania sťažnosti v zmysle zákona č. 9/2010 Z.z. o sťažnostiach v podmienkach samosprávy mesta Rožňava.

## Čl. 2

### Charakteristika sťažností

1. Každé doručené podanie sa posudzuje podľa obsahu.

2. Sťažnosť je podľa § 3 ods. 1 zákona č.9/2010 Z.z. o sťažnostiach podanie fyzickej alebo právnickej osoby, ktorým:

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

3. Ak podanie obsahuje viacero častí, z ktorých

- a) niektoré nie sú sťažnosťou podľa čl.2 ods. 2 Zásad, orgán verejnej správy vybaví ako sťažnosť iba tie časti podania, ktoré sú sťažnosťou podľa týchto zásad; časti podania, ktoré nie sú sťažnosťou, mesto Rožňava sťažovateľovi nevráti a v oznámení výsledku prešetrenia sťažnosti uvedie dôvody ich neprešetrenia. Tieto časti budú vybavené ako bežné podanie.
- b) všetky sú sťažnosťami podľa tohto zákona, avšak na vybavenie niektorých nie je mesto Rožňava príslušné, vybaví iba tie časti sťažnosti, na ktorých vybavenie je príslušné; ostatné časti sťažnosti postúpi podľa čl.6 zásad orgánu verejnej správy príslušnému na ich vybavenie.

4. Sťažnosťou podľa § 4 ods. 1 Zákona č.9/2010 Z.z. o sťažnostiach tohto zákona nie je podanie, ktoré:

- 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 verejnej správy, ktorých odstránenie alebo vybavenie je upravené iným právnym predpisom,
- c) je sťažnosťou podľa osobitného predpisu, alebo
- d) smeruje proti rozhodnutiu orgánu verejnej správy vydanému v konaní podľa iného právneho predpisu.
- e) podanie, v ktorom upozorňuje na nedostatky v činnosti iného orgánu verejnej správy.

5. Orgán verejnej správy podanie označené ako sťažnosť vráti tomu, kto ho podal, bezodkladne po tom, čo zistí, že nie je sťažnosťou v zmysle zákona, najneskôr do 30 pracovných dní od jeho doručenia, s uvedením dôvodu. Orgán verejnej správy takéto podanie nevráti, ak je ho príslušný vybaviť podľa iného právneho predpisu.

6. Podanie postúpi orgán verejnej správy tomu, kto je na jeho vybavenie príslušný podľa osobitného predpisu a súčasne to oznámi tomu, kto ho podal. Takáto sťažnosť sa postúpi v lehote do 10 pracovných dní.

7. Podanie, z ktorého je zrejmé, že smeruje proti rozhodnutiu, ktoré nie je právoplatné, orgán verejnej správy do 5 pracovných dní od jeho doručenia postúpi orgánu, ktorý napadnuté rozhodnutie vydal, a súčasne to oznámi tomu, kto podanie podal.

### Čl. 3.

#### Evidencia sťažností

Centrálne evidencie prijatých sťažností sa vedie na útvare hlavného kontrolóra mesta oddelene od evidencie ostatných písomností. Sťažnosť sa odovzdá do centrálnej evidencie sťažností po zaevidovaní v evidencii spisov v podateľni MsÚ.

Centrálne evidencie sťažností musí obsahovať údaje podľa § 10 zákona o sťažnostiach.

### Čl. 4

#### Podávanie sťažností

1. Sťažnosť možno podať písomne, ústne do záznamu, telefaxom alebo elektronickou poštou.

Sťažnosti sa prijímajú každý pracovný deň v celom rozsahu pracovného času. Sťažnosti prijímajú poverení pracovníci MsÚ. Rozpis prijímania sťažností sa zverejňuje na úradnej tabuli a internetovej stránke mesta.

2. Sťažnosť musí obsahovať meno, priezvisko, adresu trvalého pobytu alebo prechodného pobytu sťažovateľa. 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, čoho sa sťažovateľ domáha a musí byť sťažovateľom podpísaná.

4. Poverený pracovník vyhotoví o ústnej sťažnosti, ktorú nemožno vybaviť ihneď pri jej podaní, písomný záznam o ústnej sťažnosti podľa prílohy č.1 tejto smernice.

5. Poverený pracovník nie je povinný záznam vyhotoviť, ak s ním sťažovateľ pri ústnom podávaní sťažnosti nespokojuje alebo ak sa domáha činnosti orgánu verejnej správy v rozpore s právnymi predpismi.

6. Ak sťažovateľ odmietne vyhotovenie záznamu, poverený pracovník takúto sťažnosť neprijme. Ak sťažovateľ odmietne záznam podpísať, mesto Rožňava záznam odloží s poznámkou o odmietnutí podpísania.

7. **Sťažnosť podaná mestu Rožňava 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.** Lehota na vybavenie sťažnosti začína plynúť prvým pracovným dňom nasledujúcim po dni doručenia písomného potvrdenia. Ak písomné potvrdenie obsahuje iné údaje než sťažnosť podaná telefaxom alebo elektronickou poštou, orgán verejnej správy sťažnosť podanú telefaxom alebo elektronickou poštou odloží. Sťažnosť podaná orgánu verejnej správy elektronickou poštou so zaručeným elektronickým podpisom sa považuje za písomnú sťažnosť.

8. Písomnosti súvisiace s vybavovaním sťažnosti, ktorú podalo viac sťažovateľov spoločne a nie je v nej určené komu z nich sa majú doručovať, poverený pracovník zašle sťažovateľovi, ktorý je uvedený ako prvý.

9. Ak si sťažovateľ zvolí zástupcu, ktorý v jeho mene podáva sťažnosť, súčasťou sťažnosti musí byť úradne osvedčené splnomocnenie zastupovať sťažovateľa pri podaní sťažnosti a pri úkonoch súvisiacich s vybavovaním sťažnosti.

10. Sťažnosť adresovaná zamestnancovi mesta alebo vedúcemu zamestnancovi, prípadne primátorovi mesta je sťažnosťou podanou mestu Rožňava.

## Čl. 5.

### Odloženie sťažnosti

1. Mesto Rožňava sťažnosť odloží, ak

- a) neobsahuje náležitosti podľa čl.3 ods.2 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 priložené splnomocnenie podľa čl.3. ods.9 Zásad,
- d) od udalosti, ktorej sa predmet sťažnosti týka, uplynulo v deň jej doručenia viac než 5 rokov,
- e) ide o ďalšiu opakovanú sťažnosť podľa čl. 15 Zásad,
- f) ide o sťažnosť proti vybaveniu sťažnosti podľa čl.16 Zásad,
- g) mu bola zaslaná na vedomie, alebo
- h) sťažovateľ neposkytol spoluprácu podľa čl.9 Zásad, alebo ak spoluprácu neposkytol v lehote do 10 pracovných dní.

2. Mesto Rožňava odloží sťažnosť, ktorú sťažovateľ pred jej vybavením písomne vezme späť alebo ak sťažovateľ písomne orgánu verejnej správy pred vybavením sťažnosti oznámi, že na jej vybavení netrvá.

3. O odložení sťažnosti a dôvodoch jej odloženia zodpovedný pracovník sťažovateľa písomne upovedomí do 10 pracovných dní od odloženia sťažnosti.

## ČL.6

### Utajenie totožnosti sťažovateľa

**1. Totožnosť sťažovateľa je mesto Rožňava povinné utajiť, ak o to sťažovateľ požiada.**

Mesto Rožňava môže utajiť totožnosť sťažovateľa, ak je to v záujme vybavenia sťažnosti. Pri prešetrovaní takejto sťažnosti sa používa jej odpis, alebo, ak je to možné, jej kópia, bez uvedenia údajov, ktoré by identifikovali sťažovateľa. Každý, komu je totožnosť sťažovateľa známa, je povinný o nej zachovať mlčanlivosť.

2.. Ak sťažovateľ požiadal o utajenie svojej totožnosti, ale predmet sťažnosti neumožňuje jej prešetrenie bez uvedenia niektorého z údajov o jeho osobe zodpovedný pracovník

sťažovateľa bezodkladne upovedomí. Súčasne ho poučí, že vo vybavovaní sťažnosti bude pokračovať len vtedy, ak v určenej lehote písomne udelí súhlas s uvedením potrebného údajov o svojej osobe.

3. Sťažnosť, v ktorej sťažovateľ požiadal o utajenie svojej totožnosti, na ktorej vybavenie orgán verejnej správy nie je príslušný, najneskôr do 10 pracovných dní od jej doručenia vráti sťažovateľovi s uvedením dôvodu.

## Čl.7

### Prijímanie sťažností

Mesto Rožňava je povinné sťažnosť prijať. Prijatú sťažnosť, na ktorej vybavenie nie je príslušné, postúpi najneskôr do 10 pracovných dní od doručenia orgánu verejnej správy príslušnému na jej vybavenie a zároveň o tom upovedomí sťažovateľa. Mesto Rožňava nepostúpi sťažnosť, v ktorej sťažovateľ požiadal o utajenie totožnosti podľa článku 5 ods.3 zásad.

## Čl.8

### Príslušnosť na vybavenie sťažností

1. Sťažnosti prešetruje a vybavuje útvary hlavného kontrolóra v spolupráci s vedúcimi odborníkmi MsÚ a riaditeľmi mestských organizácií a náčelníkom MP.

2. Na prešetrovanie sťažnosti proti činnosti poslanca mestského zastupiteľstva, primátora mesta, zástupcu primátora mesta, hlavného kontrolóra mesta a štatutárneho orgánu právnickej osoby, ktorej je mesto zriaďovateľom, je príslušná kontrolná komisia zriadená mestským zastupiteľstvom.

3. O prijatí sťažnosti podľa odseku 2. informuje hlavný kontrolór mestské zastupiteľstvo na jeho najbližšom zasadnutí, zároveň mu predkladá návrh na zloženie komisie. Ak sťažnosť smeruje proti činnosti hlavného kontrolóra návrh na zloženie komisie predkladá primátor mesta.

4. Na prešetrovanie sťažnosti proti činnosti prednostu mestského úradu, náčelníka mestskej polície a jeho zástupcu, veliteľa mestského hasičského zboru alebo iného zamestnanca mesta je príslušný primátor mesta alebo hlavný kontrolór.

## Čl.9

### Lehota na vybavenie sťažností

1. Zodpovedný zamestnanec je povinný vybaviť sťažnosť v lehote do 60 pracovných dní. Lehota začína plynúť prvým pracovným dňom nasledujúcim po dni doručenia sťažnosti.

2. Ak je sťažnosť náročná na prešetrovanie lehota sa môže predĺžiť pred jej uplynutím o 30 pracovných dní. Predĺženie lehoty sa sťažovateľovi oznámi bezodkladne, písomne s uvedením dôvodu.

## Čl.10

## Oboznamovanie s obsahom sťažnosti a spolupráca sťažovateľa

### 1. Ten, kto sťažnosť prešetruje je:

A/ 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.

B/ oprávnený v nevyhnutnom rozsahu písomne vyzvať sťažovateľa na spoluprácu s poučením, že v prípade neposkytnutia spolupráce alebo jej neposkytnutia v stanovenej lehote, sťažnosť odloží .

2. Lehota na poskytnutie spolupráce sťažovateľa je 10 pracovných dní od doručenia písomnej výzvy sťažovateľovi.

3. Sťažovateľ môže v odôvodnených prípadoch, ak preukáže, že lehota na poskytnutie spolupráce nie je dostatočná, písomne požiadať o jej primerané predĺženie.

4. V čase od odoslania výzvy na poskytnutie spolupráce do jej poskytnutia lehota na vybavenie sťažnosti neplynie.

5. Bez poskytnutia potrebnej spolupráce mesto Rožňava vo vybavovaní sťažnosti pokračuje, iba ak je to možné. Výsledok prešetrenia takejto sťažnosti sťažovateľovi neoznámí.

## Čl.11

### Súčinnosť orgánov verejnej správy

1. Orgán verejnej správy je povinný poskytnúť mestu Rožňava príslušnému na vybavenie sťažnosti doklady, iné písomnosti, vyjadrenia, informácie, údaje potrebné na vybavovanie sťažnosti, ako aj ďalšiu nevyhnutnú súčinnosť, ak osobitný predpis neustanovuje inak.

2. Orgán verejnej správy poskytne súčinnosť najneskôr do 10 pracovných dní od doručenia žiadosti o súčinnosť. V čase od odoslania žiadosti o poskytnutie súčinnosti do jej poskytnutia lehota na vybavenie sťažnosti neplynie. Prerušenie plynutia lehoty orgán verejnej správy písomne oznámí sťažovateľovi.

3. Pri vybavovaní sťažnosti možno požadovať súčinnosť aj od iných osôb s ich súhlasom, ak osobitný predpis neustanovuje inak.

4. V prípade neposkytnutia súčinnosti orgánom verejnej správy je možné mu uložiť poriadkovú pokutu v zmysle § 24 zákona o sťažnostiach.

## Čl.12

### Prešetrovanie sťažnosti

1. Prešetrovaním sťažnosti sa zisťuje skutočný stav veci a jeho súlad alebo rozpor so všeobecne záväznými právnymi predpismi a s vnútornými predpismi, ako aj príčiny vzniku zistených nedostatkov a ich následky.

2. Pri prešetrovaní sťažnosti sa vychádza z jej predmetu, bez ohľadu na sťažovateľa a toho, proti komu sťažnosť smeruje, ako aj na to, ako ju sťažovateľ označil. Ak je podľa obsahu iba časť podania sťažnosťou, prešetrí sa iba v tomto rozsahu. Ak sa sťažnosť skladá z viacerých

samostatných bodov, prešetruje sa každý z nich. Ak nemožno sťažnosť alebo jej časť prešetriť, táto skutočnosť sa uvedie v zápisnici o prešetrení sťažnosti a oznámi sťažovateľovi.

### **3.) Sťažnosť je prešetrená prerokovaním zápisnice o prešetrení sťažnosti.**

## **Čl.13**

### **Zápisnica o prešetrení sťažnosti**

1. O prešetrení sťažnosti sa vyhotoví zápisnica (príloha.č.2 tejto smernice), ktorú vyhotovuje pracovník, ktorý ju prešetroval.

2. V prípade zistenia nedostatkov pri prešetrovaní sťažnosti je povinnosťou primátora mesta, prípadne prednostu MsÚ:

1. určiť osobu zodpovednú za zistené nedostatky,
2. prijať opatrenia na odstránenie zistených nedostatkov a príčin ich vzniku,
3. predložiť prijaté opatrenia hlavnému kontrolórovi,
4. predložiť hlavnému kontrolórovi správu o splnení opatrení a uplatnení právnej zodpovednosti,

## **Čl.14**

### **Oznámenie výsledku prešetrenia sťažnosti**

1. Sťažnosť je vybavená odoslaním písomného oznámenia výsledku jej prešetrenia. Výsledok prešetrenia sťažnosti oznámi sťažovateľovi pracovník útvaru hlavného kontrolóra. V oznámení sa uvedie, či je sťažnosť opodstatnená alebo neopodstatnená. Oznámenie musí obsahovať odôvodnenie výsledku prešetrenia sťažnosti, ktoré vychádza zo zápisnice. Ak je sťažnosť opodstatnená, v oznámení sa uvedú prijaté opatrenia na odstránenie zistených nedostatkov.

## **Čl.15**

### **Opakovaná sťažnosť a ďalšia opakovaná sťažnosť**

Opakovaná sťažnosť a ďalšia opakovaná sťažnosť je sťažnosť toho istého sťažovateľa, v tej istej veci, ak v nej neuvádza nové skutočnosti. Útvar hlavného kontrolóra prekontroluje správnosť vybavenia predchádzajúcej sťažnosti, o čom vyhotoví záznam. Opakovaná sťažnosť sa vybavuje v lehote do 60 pracovných dní. Ak bola predchádzajúca sťažnosť vybavená správne, táto skutočnosť sa oznámi sťažovateľovi s odôvodnením a poučením, že ďalšie opakované sťažnosti odloží. Sťažnosť iného sťažovateľa v tej istej veci, ktorá bola vybavená sa neprešetruje. Výsledok jej prešetrenia sa oznámi sťažovateľovi.

## Čl.16

### **Sťažnosť proti vybavovaniu sťažnosti a sťažnosť proti odloženiu sťažnosti**

Sťažnosť, v ktorej sťažovateľ vyjadruje nesúhlas s vybavovaním alebo odložením svojej predchádzajúcej sťažnosti je novou sťažnosťou proti postupu orgánu verejnej správy pri vybavovaní sťažnosti alebo pri odložení sťažnosti. Sťažnosť proti vybavovaniu sťažnosti alebo sťažnosť proti odloženiu sťažnosti prešetruje primátor mesta, alebo ním splnomocnená osoba v lehote do 60 pracovných dní.

## Čl.17

### **Kontrola vybavovania sťažností**

Hlavný kontrolór mesta predkladá mestskému zastupiteľstvu ročnú správu o vybavovaní sťažností.

## Čl. 18

### **Záverečné ustanovenia**

1/ Vo veciach neupravených týmito zásadami platia ustanovenia zákona NR SR č. 9/2010 Z.z. v platnom znení.

2/ Zásady o postupe pri prijímaní, evidovaní, vybavovaní a kontrole vybavovania sťažností v podmienkach samosprávy mesta Rožňava, nadobúdajú účinnosť dňom schválenia Mestským zastupiteľstvom v Rožňave.

3/ Súčasťou týchto zásad o prijímaní a vybavovaní sťažností a petícií sú odporúčané vzory písomností uvedené v prílohe k zásadám.

4/Tieto zásady o prijímaní a vybavovaní sťažností boli schválené uznesením Mestského zastupiteľstva č. 51/2010, Zásady nadobúdajú účinnosť dňom schválenia.

5/Dňom nadobudnutia účinnosti týchto zásad rušia sa Zásady o prijímaní a vybavovaní sťažností ktoré boli schválené uznesením Mestského zastupiteľstva č. 66/2008 dňa 28.2.2008.

**MUDr. Vladislav Laciak**  
**primátor mesta**

**Mesto Rožňava, Šafárikova 29, 048 01 Rožňava**  
**Záznam z ústnej sťažnosti**

Sťažnosť prijatá dňa ..... o .....hod.

**Sťažovateľ:**

**FO** ( meno, priezvisko, adresa trvalého pobytu, alebo prechodného pobytu )

.....

**PO** ( názov, sídlo, meno a priezvisko osoby oprávnenej za ňu konať )

.....

**Predmet sťažnosti:**

**1. Sťažnosť je zameraná proti\*:**.....

**2. Sťažnosť poukazuje na nedostatky\*** .....

**3. Sťažnosť sa domáha\***.....

(\*nehodiace škrtnite)

**Sťažovateľ sa domáha a navrhuje:**

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

**Sťažovateľ na podporu svojich tvrdení prikladá:** (názov materiálu, počet strán)

.....  
.....  
.....

**Sťažovateľ žiada – nežiada o utajenie totožnosti.**

**Záznam vyhotovil:**..... podpis.....

Zamestnanci prítomní pri ústnom podávaní sťažnosti (meno a priezvisko)

.....

Sťažovateľ potvrdzuje, že záznam o sťažnosti si prečítal a že tento záznam zodpovedá ústne podanej sťažnosti. Zároveň potvrdzuje prevzatie jeho rovnopisu.

.....  
podpis sťažovateľa





**Záver:**

**A/St'aznosť opodstatnená:**

**Povinnosť vedúceho orgánu verejnej správy, v ktorom sa s'aznosť prešetrovala, alebo ním splnomocneného zástupcu, v prípade zistenia nedostatkov v lehote určenej orgánom verejnej správy, ktorý s'aznosť prešetroval :**

**1. určiť osobu zodpovednú za zistené nedostatky, v lehote do:.....**

**2. prijať opatrenia na odstránenie zistených nedostatkov a príčin ich vzniku, v lehote do:.....**

**3. predložiť prijaté opatrenia orgánu prešetrujúcemu s'aznosť, v lehote do:.....**

**4. predložiť orgánu prešetrujúcemu s'aznosť správu o splnení opatrení a uplatnení právnej zodpovednosti, v lehote do:.....**

**B/s'aznosť neopodstatnená**

Zápisnica o prešetrovaní s'aznosti prerokovaná dňa :.....

Podpis vedúceho zamestnanca orgánu verejnej správy alebo ním splnomocneného zástupcu

.....

Podpisy zamestnancov, ktorí s'aznosť prešetrovali

.....

.....

.....

Podpisy prítomných:

.....

.....

.....

**S'azovateľ bol oboznámený s opatreniami dňa:.....**

Prílohy: