

N Á V R H

Zásady vybavovania sťažností

Mestské zastupiteľstvo v Komárne, na základe ustanovenia § 11 ods. 1 zákona NR SR číslo 9/2010 Z. z. o sťažnostiach (ďalej len "zákon") a v súlade s ustanoveniami § 11 ods. 4 zákona NR SR číslo 369/1990 Zb. o obecnom zriadení v znení neskorších predpisov a v súlade s § 15 ods. 2 písm. u) Štatútu Mesta Komárno v znení neskorších predpisov, vydáva:

Zásady vybavovania sťažností

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 Komárno.
- (2) Podľa týchto zásad na území mesta Komárno postupujú:
 - a) Mesto Komárno, ktorým sa pre účely týchto zásad rozumejú
 - orgány mesta (primátor, mestské zastupiteľstvo),
 - hlavný kontrolór mesta,
 - mestský úrad,
 - predškolské zariadenia bez právnej subjektivity,
 - b) organizácie zriadené mestom¹, t.j. rozpočtové, príspevkové organizácie mesta a ovládané obchodné spoločnosti mesta (ďalej len „orgány samosprávy“) v rozsahu pôsobností daných im zákonom a týchto zásad.

§ 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 podľa týchto zásad nie je podanie, ktoré
 - a) má charakter dopytu, vyjadrenia, názoru, žiadosti, podnetu alebo návrhu,
 - 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,

¹ § 21 zákona č. 523/2004 Z. z. o rozpočtových pravidlách verejnej správy v znení neskorších predpisov

² napr. Trestný poriadok, Správny súdny poriadok, zákon č. 85/1990 Zb. o petičnom práve, zákon č. 162/1995 Z. z. katastrálny zákon, zákon č. 372/1990 Zb. o priestupkoch, zákon č. 250/2007 o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov

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

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

- 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,
 - g) smeruje proti záverom kontroly, auditu, dohľadu, dozoru alebo inšpekcie podľa osobitného predpisu⁷
 - h) 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 predpisu⁸.
- (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.

Časť II. Všeobecné ustanovenia

§ 3 Podávanie sťažností

- (1) Sťažnosť musí byť **písomná** a možno ju podať v listinnej alebo elektronickej podobe:
- a) **v listinnej podobe** na adresu: Mestský úrad Komárno, Nám. gen. Klapku 1, 945 01 Komárno alebo priamo do podateľne Mestského úradu Komárno,
 - b) **elektronicky** na adresu staznosti@komarno.sk.
- (3) Sťažnosť adresovaná na meno vedúceho orgánu samosprávy alebo jeho zamestnanca je sťažnosťou podanou orgánu samosprávy.
- (4) Sťažnosť je možné podať aj prostredníctvom zvoleného zástupcu, ktorý ju podáva v mene sťažovateľa; v takom prípade súčasťou sťažnosti musí byť úradne osvedčené splnomocnenie na zastupovanie sťažovateľa pri podaní sťažnosti a pri úkonoch súvisiacich s jej vybavovaním. Ak k sťažnosti splnomocnenie nie je priložené, orgán samosprávy sťažnosť odloží podľa § 6 ods. 1 písm. c) týchto Zásad.

§ 4 Náležitosti sťažností

- (1) 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.
- (2) Sťažnosť, ktorá je podaná:
- a) v listinnej podobe, musí obsahovať **vlastnoručný podpis** sťažovateľa,
 - b) v elektronickej podobe, musí byť sťažovateľom **autorizovaná** podľa osobitného predpisu⁹ to neplatí, ak sťažnosť bola odoslaná prostredníctvom prístupového miesta, ktoré vyžaduje úspešnú autentifikáciu sťažovateľa¹⁰.

⁵ § 2 ods.1 zákona č. 9/2010 Z.z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov

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

⁷ napr. zákon č. 563/2009 Z.z., § 98 až 104 zákona č. 50/1976 Zb. stavebného zákona, zákon č. 39/1993 o NKÚ SR, zákon č. 125/2006 Z.z. o inšpekcii práce, zákon č. 82/2005 Z.z. o nelegálnej práci a nelegálnom zamestnávaní, zákon č. 357/2015 o finančnej kontrole a audite v znení neskorších predpisov

⁸ zákon č. 215/2004 Z.z. o ochrane utajovaných skutočností v znení neskorších predpisov

⁹ § 23 ods. 1 zákona č. 305/2013 Z.z. o e-Governmente v znení neskorších predpisov

¹⁰ § 19 zákona č. 305/2013 Z.z. o e-Governmente v znení neskorších predpisov

- (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) Ak sťažnosť nemá požadované náležitosti, resp. nie je v súlade s požiadavkami podľa predchádzajúcich odsekov 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.
- (5) Ak sťažnosť podaná v elektronickej podobe nie je autorizovaná podľa osobitného predpisu ani odoslaná prostredníctvom prístupového miesta, ktoré vyžaduje úspešnú autentifikáciu, sťažovateľ je povinný ju do 5 pracovných dní od jej podania potvrdiť, a to vlastnoručným podpisom, jej autorizáciou alebo jej odoslaním prostredníctvom prístupového miesta, ktoré vyžaduje úspešnú autentifikáciu sťažovateľa, inak sa sťažnosť odloží.
- (6) Ak sťažnosť neobsahuje náležitosti, orgán samosprávy ju odloží podľa § 6 ods. 1 písm. a) týchto Zásad.
- (7) O odložení sťažnosti a dôvodoch jej odloženia orgán samosprávy písomne upovedomí sťažovateľa do 15 pracovných dní od odloženia.
- (8) 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 samosprávy sťažnosť podanú v elektronickej podobe odloží.
- (9) 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.
- (10) Totožnosť sťažovateľa je orgán samosprávy povinný utajiť, ak o to sťažovateľ požiada. Ak však predmet sťažnosti neumožňuje jej prešetrenie bez uvedenia niektorého z údajov o jeho osobe, sťažovateľ sa o tom bezodkladne upovedomí a súčasne poučí, že na pokračovanie vo vybavovaní sťažnosti je potrebný jeho súhlas; inak sa sťažnosť odloží podľa § 6 ods. 1 písm. j) Zásad.

§ 5 Prijímanie sťažností

- (1) Orgány samosprávy sú povinné prijímať sťažnosti od fyzických a právnických osôb, podané všetkými spôsobmi uvedenými v § 3 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 Komárne,
 - 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) Ak sa sťažovateľ dostaví na orgán samosprávy osobne podať sťažnosť, ktorá nie je vyhotovená písomne, orgán sťažovateľa prijme a umožní mu vyhotoviť sťažnosť v listinnej podobe. Ak sťažovateľovi v tom bráni zdravotný stav, za ňu vyhotoví zamestnanec orgánu samosprávy. Takto vyhotovená sťažnosť sa zaeviduje bezodkladne v podateľni orgánu samosprávy.
- (4) Prijatú sťažnosť, na ktorej vybavenie orgán samosprávy nie je príslušný, postúpi najneskôr do 10 pracovných 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 predpisu,
 - b) ak prijatá sťažnosť obsahuje viacero častí, z ktorých všetky sú sťažnosťou podľa týchto zásad, avšak na vybavenie niektorých orgán samosprávy nie je príslušný.
- (5) 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), g), h) týchto zásad, orgán samosprávy odloží, o čom toho, kto podanie podal, písomne upovedomí do 15 pracovných dní od doručenia podania s uvedením dôvodu. Orgán samosprávy takéto podanie neodloží, ak je príslušný podanie vybaviť podľa osobitného 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) Osoba príslušná na vybavenie sťažnosti sťažnosť odloží, ak:
 - a) neobsahuje náležitosti podľa § 4 ods. 1 až 5 týchto Zásad,
 - 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 k nej priložené splnomocnenie podľa § 3 ods. 3 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. 4 týchto Zásad,
 - f) ide o sťažnosť proti vybaveniu sťažnosti podľa § 22 ods. 3 zákona,
 - g) ide o ďalšiu sťažnosť proti vybaveniu sťažnosti podľa § 16 ods. 4 týchto Zásad,
 - h) mu bola zaslaná na vedomie,
 - i) sťažovateľ neposkytol spoluprácu, na ktorú bol vyzvaný podľa § 11 ods. 2 týchto Zásad, resp. ju neposkytol v zákonnej lehote 10 pracovných dní od doručenia výzvy,
 - j) sťažovateľ neudelil súhlas podľa § 4 ods. 10 týchto Zásad,
 - k) sťažnosť nie je v súlade s § 4 ods.1 až 5 týchto zásad alebo chýbajú informácie na jej prešetrenie a sťažovateľ tieto údaje na základe výzvy v zákonnej lehote 10 pracovných dní nedoplnil,

- l) ju sťažovateľ pred jej vybavením písomne vzal späť alebo písomne oznámil, že na jej vybavení netrvá,
- m) sťažnosť podaná 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 podľa odseku 1 sťažovateľa písomne upovedomí do 10 pracovných dní od odloženia sťažnosti; v prípade že sťažnosť bola pred jej odložením zaregistrovaná v centrálnej evidencii sťažností, predloží jedno vyhotovenie tohto upovedomenia útvaru, ktorý túto evidenciu vedie. 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 **Právnom oddelení Mestského úradu Komárno** (ďalej len „Právne oddelenie MsÚ“). Táto evidencia je vedená v súlade s podmienkami, ktoré sú ustanovené v § 10 zákona.
- (2) Každé podanie fyzickej alebo právnickej osoby označené ako sťažnosť alebo 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 na Právne oddelenie MsÚ na zaevidovanie do centrálnej evidencie sťažností.
- (3) V prípade, že sťažnosť je adresovaná mestu 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.
- (4) V prípade, že sťažnosť je adresovaná mestskému úradu alebo prednostovi mestského úradu, predloží ju podateľňa najskôr prednostovi úradu, ktorý zabezpečí jej predloženie prostredníctvom svojej kancelárie v čo najkratšom čase na zaregistrovanie do centrálnej evidencie sťažnosti.
- (5) V prípade, že sťažnosť je adresovaná ostatným orgánom samosprávy (rozpočtovým, príspevkovým organizáciám a obchodným spoločnostiam mesta) v zmysle týchto zásad, tieto ju bezodkladne zaregistrujú do svojej centrálnej evidencie sťažnosti.
- (6) 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 poverený zamestnanec Právneho oddelenia MsÚ; 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.
- (7) 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. 4 týchto zásad, ako aj tie sťažnosti, u ktorých vznikol dôvod na ich odloženie podľa § 6 ods. 1 týchto zásad.

§ 8

Proces vybavovania sťažností

- (1) 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 nežiaduceho stavu a zisťujú sa osoby, ktoré za tento stav zodpovedajú,
 - vybavením** sťažnosti sa rozumie zosumarizovanie výsledkov preskúmania a prešetrenia sťažnosti, vyhotovenie zákonom a smernicou 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:
- pre mestský úrad a predškolské zariadenia bez právnej subjektivity** poverený zamestnanec Právneho oddelenia MsÚ;
 - pre organizácie zriadené mestom** ich štatutárne orgány (riaditelia).
- (2) Vedúci zamestnanec určí osobu vo svojej riadiacej pôsobnosti, ktorá vykoná prešetrenie sťažnosti, pokiaľ prešetrovanie nevykoná sám.
- (3) Na prešetrenie a vybavenie sťažnosti **proti činnosti primátora mesta** (okrem sťažností podľa odseku 4), **hlavného kontrolóra mesta, poslanca mestského zastupiteľstva a činnosti mestského zastupiteľstva pri výkone samosprávnej pôsobnosti**, je príslušná osobitná komisia Mestského zastupiteľstva v Komárne s názvom: Komisia pre prešetrenie sťažností. 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 predpisu¹¹
- (5) Na prešetrenie a vybavenie sťažnosti **proti činnosti prednostu mestského úradu, náčelníka mestskej polície, alebo štatutárneho orgánu organizácie zriadenej mestom**, je príslušný primátor mesta.
- (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. Na vybavenie takejto sťažnosti je príslušný

¹¹ napr. § 4 ods.1pís.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

poverený zamestnanec Právneho oddelenia MsÚ. Uvedené sa nevzťahuje na sťažnosti podané voči úrovni pedagogického riadenia, úrovni výchovy a vzdelávania a materiálo-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; prešetrením sťažnosti môže byť poverený nadriadený osoby, proti ktorému sťažnosť smeruje, resp. iný vedúci zamestnanec, pokiaľ sa sťažnosť v nijakej časti netýka aj jeho osoby, resp. jeho činnosti.
- (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.
- (9) Ak vznikne spor o tom, ktorý z orgánov samosprávy je príslušný na vybavenie sťažnosti, príslušnosť určí primátor mesta formou písomného oznámenia; v takomto prípade je potrebné predložiť vec na rozhodnutie primátorovi mesta najneskôr do 10 pracovných dní odo dňa vzniku sporu a upovedomiť o tom sťažovateľa.

§ 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 a štatutárny orgán (riadiateľ) organizácií zriadených mestom 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 odseku 2 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 týchto zásad.
- (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 § 9 ods. 9 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 komu sťažnosť smeruje s jej obsahom v takom rozsahu a čase, aby sa jej prešetrovanie nemohlo zmarit; 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 týchto Zásad) písomne vyzvať sťažovateľa na spoluprácu s určením spôsobu jej poskytnutia a 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 podľa ods. 1 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 orgány verejnej správy v rozsahu podľa § 17 zákona; potrebnú súčinnosť možno požadovať aj od iných osôb s ich súhlasom, ak osobitný predpis¹² 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 vecí, 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 vyrozumiený a upozornený, že vo vybavovaní sťažnosti bude pokračované len vtedy, ak písomne udelí súhlas s použitím potrebných osobných údajov v určenej lehote.

¹² napr. zákon č. 215/2004 o ochrane utajovaných skutočností, zákon č. 122/2013 Z.z. o ochrane osobných údajov, § 11 zákona č. 563/2009 Zb. o správe daní a poplatkov, § 89 zákona č. 483/2001 Z.z. o bankách

§ 13 Prešetrovanie sťažností

- (1) Pri prešetrovaní sťažnosti poverený zamestnanec, resp. zamestnanci orgánu samosprávy postupujú tak, aby bol zistený skutočný stav veci a jeho súlad alebo rozpor so súvisiacimi právnymi predpismi, ako aj príčiny vzniku zistených nedostatkov a ich následky; k tomu môžu 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 prešetrená 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 prešetrená doručením jedného vyhotovenia zápisnice o prešetrovaní sťažnosti subjektu, v ktorom bola sťažnosť prešetrovaná.
- (3) O priebehu a výsledkoch prešetrovania sťažnosti vyhotoví prešetrovateľ sťažnosti zápisnicu o prešetrovaní sťažnosti v rozsahu prílohy č. 1 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) údaje o vykonaní oboznamovacej povinnosti podľa ust. § 11 ods.1 týchto zásad a obsahu vyjadrenia tohto proti komu sťažnosť smeruje,
 - f) preukázané zistenia,
 - g) dátum vyhotovenia zápisnice, mená, priezviská a podpisy osôb, ktoré sťažnosť prešetrovali,
 - h) meno, priezvisko a podpis vedúceho subjektu (organizačného útvaru), v ktorom sa sťažnosť prešetrovala alebo ním splnomocneného zástupcu,
 - i) 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,
 - j) potvrdenie o odovzdaní a prevzatí dokladov,
 - k) 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) Sťažnosť 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.
- (2) **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.
- (3) **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 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 orgán, ktorý vybavil predchádzajúcu sťažnosť, ak to nie je v rozpore s 11 ods. 2 zákona alebo s § 12 zákona. 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.
- (3) Ak postupom podľa predchádzajúceho odseku bolo zistené, že pôvodná 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.
- (4) 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 príslušný orgán samosprávy opätovne neprekontroľuje a ďalšiu opakovanú sťažnosť odloží podľa § 6 ods.1 písm. e) Zásad, o čom sťažovateľa neupovedomí.

- (5) 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.
- (6) 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 prešetrenia písomne oznámi sťažovateľovi.

§ 16

Sťažnosť proti vybaveniu sťažnosti

- (1) Sťažnosť, v ktorej sťažovateľ vyjadruje nesúhlas s vybavovaním sťažnosti (t.j. so spôsobom vybavovania alebo výsledkom prešetrenia) alebo odložením svojej predchádzajúcej sťažnosti je novou sťažnosťou proti postupu orgánu samosprávy pri vybavovaní 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. Ak pôvodnú sťažnosť vybavil primátor mesta, je na vybavenie sťažnosti proti vybaveniu sťažnosti príslušný, pokiaľ ide o prenesený výkon štátnej správy, najbližší nadriadený orgán alebo ústredný orgán štátnej správy pre kontrolu vybavovania sťažností. Ak pôvodnú sťažnosť vybavil primátor mesta v rámci výkonu samosprávy, je na sťažnosť proti vybaveniu sťažnosti príslušná osobitná komisia Mestského zastupiteľstva v Komárne s názvom: Komisia pre prešetrenie sťažností.
- (3) Pri vybavovaní sťažnosti podľa ods. 1 sa primerane použijú ustanovenia §§ 8 až 14 týchto zásad.
- (4) Ďalšiu sťažnosť proti vybavovaniu sťažnosti, ktorá bola vybavená podľa ods. 1 týchto zásad, orgán samosprávy odloží v súlade s § 6 ods. 1 písm. g) týchto zásad o čom sťažovateľa písomne upovedomí.

§ 17

Komisia pre prešetrenie sťažností

- (1) Na prešetrenie a vybavenie sťažnosti proti činnosti primátora mesta (okrem sťažností podľa § 9 odseku 4 týchto Zásad), hlavného kontrolóra mesta, poslanca mestského zastupiteľstva a činnosti mestského zastupiteľstva pri výkone samosprávnej pôsobnosti, je príslušná osobitná komisia Mestského zastupiteľstva v Komárne s názvom: Komisia pre prešetrenie sťažností.
- (2) Komisia sa skladá z 3 členov: z predsedu a z 2 ďalších členov. Predsedu komisie a ďalších členov komisie volí Mestské zastupiteľstvo v Komárne z radov poslancov mestského zastupiteľstva.
- (3) Komisia sa schádza podľa potreby a to tak, aby boli zachované zákonné lehoty pre vybavovanie sťažností. Komisiu zvoláva predseda komisie. O prijatí sťažnosti podľa ods. 1 informuje predsedu komisie poverený zamestnanec Právneho oddelenia MsÚ.
- (4) Za komisiu koná predseda komisie. Poverený zamestnanec Právneho oddelenia MsÚ je povinný zabezpečiť všetky podmienky pre činnosť tejto komisie.

§18

Archivácia dokladov o vybavení sťažnosti

- (1) Archivovanie dokladov (spisov) vybavených sťažností zabezpečuje poverený zamestnanec Právneho oddelenia MsÚ.
- (2) Orgán samosprávy po ukončení vybavovania sťažnosti bezodkladne predloží kompletný spisový materiál poverenému zamestnancovi Právneho oddelenia MsÚ za účelom jeho archivácie; všetky písomnosti sa predkladajú ako originálne doklady alebo ich rovnocenné vyhotovenia.

§ 19

Kontrola vybavovania sťažností

- (1) Kontrolu procesu vybavovania sťažnosti a plnenia opatrení prijatých na nápravu podľa zákona a Zásad vykonáva hlavný kontrolór mesta, ktorý jedenkrát ročne predkladá správu o výsledku tejto kontroly na rokovanie Mestského zastupiteľstva v Komárne v súlade s § 18d zákona č. 369/1990 Zb. o obecnom zriadení v znení neskorších predpisov.
- (2) Kontrolu plnenia opatrení prijatých na odstránenie zistených nedostatkov je oprávnený vykonať prednosta mestského úradu, štatutárne orgány organizácií zriadených mestom, resp. iná osoba, ktorá sťažnosť vybavovala. O výsledku plnenia opatrení podávajú priebežnú písomnú informáciu hlavnému kontrolórovi.

§ 20

Poriadková pokuta

- (1) Orgán samosprávy 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 6.500,- EUR, ak nebola povinnosť napriek jej uloženiu splnená.
- (2) Podmienky, za ktorých môže byť uložená poriadková pokuta, upravuje ustanovenie § 24 zákona. Pokutu ukladá primátor mesta rozhodnutím vydaným v správnom konaní.
- (3) Predloženie návrhu primátorovi mesta na uloženie poriadkovej pokuty za marenie prešetrovania sťažnosti alebo za nesplnenie povinností uvedených v zákone zabezpečuje poverený zamestnanec Právneho oddelenia MsÚ. Pre tento účel má každý, kto pri prešetrovaní sťažnosti zistil skutočnosti v zmysle predchádzajúcej vety, povinnosť tieto bezodkladne písomne oznámiť poverenému zamestnancovi Právneho oddelenia MsÚ.

Časť III.

Spoločné a záverečné ustanovenia

§ 21

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 prešetrením a vybavením sťažnosti orgánu samosprávy, ktorý prešetruje sťažnosť, znáša tento orgán.
- (3) Trovy, ktoré vznikli v súvislosti s prešetrením 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.
- (5) Informácie, ktoré obsahuje dokumentácia súvisiaca s vybavovaním sťažnosti, sa nezverejňujú¹³

§ 22 **Záverečné ustanovenia**

- (1) Na týchto zásadách sa uznieslo Mestské zastupiteľstvo v Komárne dňa uznesením č.
- (2) Týmto sa rušia Zásady o postupe pri prijímaní, evidovaní, vybavovaní a kontrole vybavovaní sťažností zo dňa 24.06.2010 v znení Dodatku č. 1 zo dňa 23.11.2017.
- (3) Tieto zásady nadobúdajú účinnosť dňom ich schválenia Mestským zastupiteľstvom v Komárne.

Komárno dňa

Mgr. Béla Keszegh
primátor mesta

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

Zápisnica o prešetrení sťažnosti

1. Názov orgánu samosprávy:
2. Predmet sťažnosti, proti komu smeruje:
3. Miesto a spôsob prešetrenia:

4. Obdobie prešetrovania:

5. Prešetril
(mená, priezviská, funkcie a podpisy zamestnancov, ktorí vykonávali prešetrenie)

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

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

8. Preukázané zistenia:

9. Mená, priezviská a podpisy vedúceho orgánu (subjektu), v ktorom sa sťažnosť prešetrovala alebo ním splnomocneného zástupcu, príp. ďalších osôb, ktorých sa zistenia týkajú a ktoré boli oboznámené s obsahom zápisnice:

10. Povinnosti, ktoré sa ukladajú v lehote do vedúcemu orgánu (subjektu), v ktorom sa sťažnosť prešetrovala alebo ním splnomocnenému zástupcovi (uviesť v prípade zistenia nedostatkov , t.j. opodstatnenosti sťažnosti):
 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 ktorá sťažnosť vybavoval.

11. Údaj o odmietnutí osôb oboznámiť sa s obsahom zápisnice, splniť povinnosti podľa uvedeného bodu alebo podpísať zápisnicu.

12. Potvrdenie o odovzdaní dokladov

Deň vyhotovenia zápisnice :

Podpis osoby, ktorá vyhotovila zápisnicu:

Záznam bol vypracovaný v 3 rovnopisoch, ktoré obdržia:

1 x do spisu

1 x hlavný kontrolór

1 x vedúci orgánu (subjektu) v ktorom sa sťažnosť prešetrovala

Údaje o prerokovaní zápisnice:

Zápisnica o prešetrení sťažnosti bola prerokovaná: dátum a miesto prerokovania

Zúčastnené osoby: (mená, priezviská, funkcie)

Údaje o priebehu a výsledkoch prerokovania, príp. vyjadrenia zúčastnených osôb

Podpisy zúčastnených osôb

označenie orgánu samosprávy ktorý pokutu ukladá

Rozhodnutie o uložení poriadkovej pokuty

V Komárne dňa

Č. j. :

(označenie subjektu, ktorému sa pokuta ukladá)

na základe ust. § 46 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní v z.n.p. a v súlade s ust. § 24 ods. 1 zákona č. 9/2010 Z.z. o sťažnostiach Vám ukladám poriadkovú pokutu vo výške EUR (slovom :)

v súvislosti s prešetrovaním (alebo vybavením) sťažnosti (uviesť označenie sťažnosti) tým, že ste nespĺnili, resp. porušili (uvedú sa ustanovenia právnych predpisov, ktoré boli konaním subjektu porušené).

Odôvodnenie:

(uvedie sa konanie, ktoré malo za následok nespĺnenie povinnosti alebo marenie prešetrovania a vybavovania sťažnosti a ustanovenia zákona a zásad, ktoré boli týmto konaním porušené).

V odôvodnení rozhodnutia je možné uviesť, že pri určení výšky poriadkovej pokuty sa prihliadalo na závažnosť protizákonného konania, mieru sťaženia alebo marenia vybavovania sťažnosti, alebo nápravu nedostatkov, prípadne na opakované porušenie povinností.

Pokutu v určenej výške uhradíte bezhotovostným prevodom v lehote _____ dní od nadobudnutia právoplatnosti tohto rozhodnutia na číslo účtu (uviesť číslo účtu, názov a adresu peňažného ústavu).

Poučenie:

Proti tomuto rozhodnutiu možno podať odvolanie do 15 dní od jeho doručenia orgánu, ktorý rozhodnutie vydal.

okrúhla pečiatka

(meno, priezvisko, funkcia osoby ukladajúcej pokutu a jej podpis)