

**Tieto zásady nadobúdajú účinnosť dňa 01. 07. 2010**  
**Snina 01. 07. 2010**

Mestské zastupiteľstvo v Snine v zmysle zákona Slovenskej národnej rady č. 369/1990 Zb. o obecnom zriadení v znení neskorších predpisov na zabezpečenie úloh vyplývajúcich zo zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach (ďalej len „zákon o sťažnostiach“) a zákona č. 85/1990 Zb. o petičnom práve v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o petičnom práve“) **s c h v a ľ u j e** tieto

**Z á s a d y**  
**postupu vybavovania sťažností a petícií v podmienkach samosprávy**  
**mesta Snina**

## ČASŤ I.

### § 1

#### Základné ustanovenia

Zásady upravujú:

- a) postup pri podávaní, prijímaní, evidovaní, prešetrovaní a písomnom oznámení výsledku prešetrovania sťažnosti alebo prekontrolovania sťažnosti,
- b) postup pri podávaní, prijímaní, evidovaní, vybavovaní a kontrole vybavovania petícií.

### § 2

#### Definícia pojmov

- (1) **Sťažnosť** je 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 (ďalej len „činnosť“) orgánu verejnej správy,
  - b) poukazuje na konkrétne nedostatky, najmä na porušenie právnych predpisov, ktorých odstránenie je v pôsobnosti orgánu verejnej správy.
- (2) **Petícia** je spôsob uplatnenia práva občanov spoločne s inými obracať sa vo veciach verejného alebo iného spoločného záujmu na orgány územnej samosprávy so žiadosťami, návrhmi a sťažnosťami.
- (3) **Preskúmanie** sťažnosti alebo petície je činnosť spojená s oboznámením sa s obsahom, s jej zhodnotením zo skutkového hľadiska, právneho hľadiska, jej posúdením za účelom rozhodnutia, akým spôsobom a kto bude sťažnosť alebo petíciu prešetrovať a vybavovať.
- (4) **Prešetrovanie** sťažnosti alebo petície je činnosť, pri ktorej sa skúma, aký má byť skutočný stav podľa platných právnych noriem, analyzujú sa odchýlky skutočnosti od požadovaného stavu, ich rozsah, závažnosť a skúmajú sa príčiny zisteného nežiaduceho stavu a následky.
- (5) **Vybavenie** sťažnosti alebo petície je okrem ich prešetrovania aj prijatie opatrení na nápravu a kontrolu ich plnenia, t. j. všetky úkony od prijatia sťažnosti alebo petície až do oznámenia výsledku a zabezpečenia nápravy.

## ČASŤ II.

### § 3

#### Sťažnosť

- (1) Sťažnosť musí obsahovať meno, priezvisko, adresu trvalého alebo prechodného pobytu sťažovateľa. Ak sťažnosť podáva právnická osoba, musí obsahovať aj názov a sídlo, meno a priezvisko osoby oprávnenej za ňu konať.
- (2) 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. Ak sťažnosť tieto požiadavky nespĺňa, alebo ak chýbajú informácie potrebné na jej prešetrovanie, prijímateľ sťažnosti písomne vyzve sťažovateľa, aby v lehote 10 pracovných dní sťažnosť doplnil a súčasne ho poučí, že inak sťažnosť odloží.

- (3) Sťažnosťou 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,
  - d) smeruje proti rozhodnutiu orgánu verejnej správy vydanému v konaní podľa iného právneho prepisu,
  - e) podanie orgánu verejnej správy, v ktorom upozorňuje na nedostatky v činnosti iného orgánu verejnej správy,
  - f) osoby poverenej súdom na výkon verejnej moci.
- (4) Podanie sťažnosti sa nesmie stať podnetom ani dôvodom na vyvodzovanie dôsledkov, ktoré by sťažovateľovi spôsobili akúkoľvek ujmu.

#### § 4

#### Prijímanie sťažností

- (1) Sťažnosti adresované na mesto, resp. na Mestský úrad Snina (ďalej len „prijímateľ sťažnosti“) sa prijímajú v podateľni mestského úradu, ktorá sťažnosť zaeviduje a postúpi centrálnej evidencii sťažností a petícií, na oddelenie organizačné a vnútorných vecí, aj s uvedeným, primátorom mesta povereným zamestnancom (oddelením), ktorý je povinný vybaviť sťažnosť.
- (2) Prijímateľ sťažnosti je povinný sťažnosť prijať. Prijatú sťažnosť, na ktorej vybavenie nie je príslušný, postúpi najneskôr do desiatich pracovných dní od doručenia orgánu verejnej správy príslušnému na jej vybavenie a zároveň o tom upovedomí sťažovateľa.
- (3) V organizáciách mesta s právnou subjektivitou prijíma sťažnosti štatutárny orgán, resp. ním poverený zamestnanec.
- (4) Týmto nie je dotknutá povinnosť ostatných zamestnancov samosprávy, orgánov a poslancov samosprávy prijímať sťažnosti a tieto postúpiť bezodkladne na zaevidovanie do podateľne mestského úradu.
- (5) Sťažnosť môže byť podaná:
- a) písomne,
  - b) ústne do záznamu,
  - c) telefaxom,
  - d) elektronickou formou.
- (6) O sťažnosti podanej ústne, ktorú nemožno vybaviť hneď pri jej podaní, je povinný prijímateľ sťažnosti vyhotoviť záznam (podľa prílohy č. 1). Prijímateľ sťažnosti nie je povinný záznam vyhotoviť, ak s ním sťažovateľ pri ústnom podávaní sťažnosti nespolupracuje, alebo ak sa domáha činnosti prijímateľa, ako orgánu verejnej správy v rozpore s právnymi predpismi.
- (7) Ak sťažovateľ odmietne vyhotovenie záznamu, prijímateľ sťažnosti takúto sťažnosť neprijme. Ak sťažovateľ odmietne záznam podpísať, prijímateľ sťažnosti záznam odloží s poznámkou o odmietnutí podpísania.
- (8) Sťažnosť podaná na Mesto Snina, Mestský úrad Snina telefaxom alebo elektronickou poštou sa považuje za písomnú iba vtedy, ak ju sťažovateľ do piatich pracovných dní od jej podania písomne potvrdí podpisom, inak sa sťažnosť odloží.
- (9) Ak sťažnosť podalo viac sťažovateľov a nie je v sťažnosti určené komu z nich sa majú doručovať písomnosti súvisiace s vybavovaním sťažnosti, prijímateľ sťažnosti písomnosti

zašle sťažovateľovi, ktorý je uvedený ako prvý a uvádza potrebné údaje v zmysle § 3 ods. 1 týchto Zásad postupu pri vybavovaní sťažností a petícií (ďalej len „zásady“).

- (10) 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.
- (11) Sťažnosť adresovaná zamestnancovi alebo vedúcemu pracovníkovi Mestského úradu v Snine je sťažnosťou podanou Mestu Snina, Mestskému úradu Snina, ako orgánu verejnej správy.
- (12) Prijímateľ sťažnosti sťažnosť odloží, ak:
  - a) neobsahuje náležitosti podľa § 3 ods. 1 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 priložené splnomocnenie podľa § 4 ods. 10 týchto zásad,
  - d) od udalosti, ktorej sa predmet sťažnosti týka, uplynulo v deň jej doručenia viac ako päť rokov,
  - e) ide o opakovanú sťažnosť podľa § 21 ods. 2 zákona o sťažnostiach,
  - f) ide o sťažnosť proti vybaveniu sťažnosti podľa § 22 ods. 3 zákona o sťažnostiach,
  - g) mu bola zaslaná na vedomie,
  - h) sťažovateľ neposkytol spoluprácu podľa § 16 ods. 1 zákona o sťažnostiach, alebo ak spoluprácu neposkytol v lehote podľa § 16 ods. 2 zákona o sťažnostiach.
- (13) Prijímateľ sťažnosti odloží sťažnosť aj v prípade, ak sťažovateľ písomne vezme späť sťažnosť pred jej vybavením, alebo prijímateľovi sťažnosti sťažovateľ písomne oznámi (pred vybavením sťažnosti), že na jej vybavení netrvá.
- (14) O odložení sťažnosti a jej dôvodoch prijímateľ sťažnosti sťažovateľa písomne upovedomí do desiatich pracovných dní od odloženia sťažnosti.
- (15) Informácie, ktoré obsahuje dokumentácia súvisiaca s vybavovaním sťažnosti sa v zmysle zákona č. 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov neprístupujú.
- (16) Ak sťažovateľ požiadal, aby sa jeho totožnosť utajila, alebo ak je jej utajenie v záujme náležitého vybavenia sťažnosti, pri prešetrovaní sťažnosti sa postupuje len na základe jej odpisu (ktorý zabezpečí určený zamestnanec), v ktorom sa neuvádza nič z toho, čo by umožňovalo identifikáciu sťažovateľa. Každý zúčastnený na vybavovaní veci, komu je sťažovateľova totožnosť známa, je povinný o nej zachovávať mlčanlivosť.
- (17) Ak sťažovateľ požiadal o utajenie svojej totožnosti, ale predmet sťažnosti neumožňuje jej prešetrenie bez uvedenia niektorého z údajov o jeho osobe, prijímateľ sťažnosti o tom bezodkladne upovedomí sťažovateľa. Zároveň ho poučí, že vo vybavovaní sťažnosti sa bude pokračovať len vtedy, ak v určenej lehote písomne udelí súhlas s uvedením potrebného údaja o svojej osobe.

## **§ 5**

### **Evidencia sťažností**

- (1) Centrálnu evidenciu prijatých sťažností vedie oddelenie organizačné a vnútorných vecí v súlade s ustanoveniami § 10 zákona o sťažnostiach.
- (2) V centrálnej evidencii sťažností sú vedené jednotlivé spisy sťažností, samostatne číslované, s originálom prijatej sťažnosti, originálom zápisnice zo šetrenia, prípadne originálom písomného stanoviska jednotlivých oddelení mestského úradu alebo dotknutých organizácií a originálom odpovede na sťažnosť.

- (3) Evidencia musí obsahovať najmä tieto údaje:
- a) dátum doručenia a dátum zapísania sťažnosti, opakovanej sťažnosti a ďalšej opakovanej sťažnosti,
  - b) údaje podľa § 3 ods. 1 týchto zásad,
  - c) predmet sťažnosti,
  - d) dátum pridelenia sťažnosti na prešetrenie a komu bola pridelená,
  - e) výsledok prešetrenia sťažnosti,
  - f) prijaté opatrenia a termíny ich splnenia,
  - g) dátum vybavenia sťažnosti, opakovanej sťažnosti alebo odloženia ďalšej opakovanej sťažnosti,
  - h) výsledok prekontrolovania predchádzajúcej sťažnosti alebo prešetrenia opakovanej sťažnosti,
  - i) dátum postúpenia sťažnosti orgánu príslušnému na jej vybavenie,
  - j) dôvody odloženia sťažnosti,
  - k) poznámku.
- (4) Opakovaná sťažnosť a ďalšia opakovaná sťažnosť sa eviduje v roku, v ktorom bola doručená. V poznámke sa uvedie číslo sťažnosti, s ktorou súvisí.
- (5) Určený zamestnanec, ktorý prijatú sťažnosť vybavuje, je povinný vybaviť sťažnosť v zákonom stanovenej lehote a odovzdať vybavenú sťažnosť oddeleniu organizačnému a vnútorných vecí (podľa ods. 2) a zapísať všetky potrebné náležitosti uvedené v ods. 3 písm. e) až k) do evidencie sťažností.
- (6) Organizácie mesta s právnou subjektivitou sú povinné viesť evidenciu v súlade s ustanoveniami § 10 zákona o sťažnostiach.

## **§ 6**

### **Príslušnosť na vybavenie sťažnosti**

- (1) Na vybavenie sťažnosti je príslušný primátor mesta alebo ním poverený zamestnanec mesta.
- (2) Na prešetrenie sťažnosti proti činnosti poslanca mestského zastupiteľstva, primátora mesta, zástupcu primátora mesta a hlavného kontrolóra je príslušná komisia zriadená mestským zastupiteľstvom, ktorá je zložená výlučne z poslancov mestského zastupiteľstva.
- (3) O prijatí sťažnosti podľa ods. 2 informuje primátor mesta mestské zastupiteľstvo na jeho najbližšom zasadnutí; zároveň mu predkladá návrh na zloženie komisie. Ak sťažnosť smeruje proti činnosti primátora mesta, informáciu a návrh na zloženie komisie predkladá zástupca primátora mesta.
- (4) Na prešetrenie sťažnosti proti činnosti prednostu mestskému úradu, náčelníka mestskej polície, vedúceho oddelenia, prípadne iného zamestnanca mesta a štatutárneho orgánu právnickej osoby, ktorej je mesto zriaďovateľom, je príslušný primátor mesta.
- (5) Na prešetrenie sťažnosti proti činnosti štatutárnych zástupcov obchodných spoločností, v ktorých je mesto zakladateľom alebo spoločníkom, je príslušná dozorná rada spoločnosti.
- (6) Sťažnosť nesmie vybavovať ani prešetrovať osoba, proti ktorej sťažnosť smeruje, ani osoba, ktorá je podriadená tejto osobe.

## § 7

### Lehoty na vybavenie sťažnosti

- (1) Poverený zamestnanec je povinný sťažnosť vybaviť do 60 pracovných dní. Lehota na vybavenie sťažnosti začína plynúť prvým pracovným dňom nasledujúcim po dni jej doručenia do podateľne mestského úradu na jej vybavenie, resp. od dátumu evidencie na podateľni mestského úradu.
- (2) Ak je sťažnosť náročná na prešetrenie, môže primátor mesta alebo ním splnomocnený zástupca lehotu podľa ods. 1 predĺžiť pred jej uplynutím o 30 pracovných dní. Lehotu nemôže predĺžiť splnomocnený zástupca, ktorý sťažnosť prešetruje. O takomto predĺžení lehoty musí byť sťažovateľ bezodkladne písomne a s uvedením dôvodu oboznámený.
- (3) Ak sťažnosť prešetruje komisia zriadená mestským zastupiteľstvom podľa § 6 ods. 2 týchto zásad, o predĺžení lehoty rozhoduje predseda zriadenej komisie, ktorý zároveň je povinný o takomto predĺžení informovať sťažovateľa.

## § 8

### Spolupráca pri vybavovaní sťažnosti

- (1) Prijímateľ sťažnosti je oprávnený písomne sťažovateľa vyzvať na spoluprácu s poučením, že v prípade neposkytnutia spolupráce alebo jej neposkytnutia v stanovenej lehote sťažnosť odloží.
- (2) Lehota na poskytnutie spolupráce sťažovateľa je desať pracovných dní od doručenia písomnej výzvy sťažovateľovi.
- (3) Pri spolupráci pri vybavovaní sťažnosti so sťažovateľom sa postupuje v zmysle § 16 zákona o sťažnostiach.

## § 9

### Prešetrovanie sťažnosti

- (1) Prešetrovaním sťažnosti sa zisťuje skutočný stav veci a jeho súlad alebo rozpor so všeobecne záväznými právnymi predpismi a vnútornými predpismi, ako aj príčiny vzniku zistených nedostatkov a ich následky.
- (2) Sťažnosť je prešetrená prerokovaním zápisnice o prešetrení sťažnosti.
- (3) O prešetrení sťažnosti je povinný ten, kto sťažnosť vybavuje, vyhotoviť zápisnicu v zmysle § 19 zákona o sťažnostiach.
- (4) Výsledok prešetrenia sťažnosti sa oznamuje sťažovateľovi písomne vrátane uvedenia, či je sťažnosť opodstatnená alebo neopodstatnená. Obsahom takéhoto oznámenia musí byť aj odôvodnenie výsledku prešetrenia sťažnosti, ktoré vychádza zo zápisnice. V prípade, ak sa zistila opodstatnenosť sťažnosti, uvedú sa v oznámení aj opatrenia prijaté alebo vykonané na odstránenie zistených nedostatkov.
- (5) Sťažnosť sa považuje za vybavenú, ak bol sťažovateľ písomne informovaný o výsledku prešetrenia sťažnosti, ak sa prijali opatrenia na odstránenie zistených nedostatkov a príčin ich vzniku. O ústnej sťažnosti, ktorá bola vybavená hneď pri jej podaní, sa písomné oznámenie nerobí.
- (6) V prípade opakovanej sťažnosti, ďalšej opakovanej sťažnosti, ako aj sťažnosti proti vybavovaniu sťažnosti a sťažnosti proti odloženiu sťažnosti sa postupuje podľa § 21, § 22 zákona o sťažnostiach.
- (7) Všetky úkony smerujúce k vybaveniu sťažnosti musia byť v súlade so zákonom o sťažnostiach a týmito zásadami.

## **§ 10**

### **Kontrola vybavovania sťažností**

- (1) Kontrolu vybavovania sťažností a petícií a plnenia opatrení prijatých na ich nápravu podľa týchto zásad vykonáva primátor mesta alebo ním poverený zamestnanec.
- (2) Primátor mesta alebo ním poverená osoba kontrolujú, či sa opatrenia prijaté na odstránenie nedostatkov a príčin ich vzniku riadne plnia.

## **ČASŤ III.**

### **§ 11**

#### **Petície**

- (1) Podané petície musia mať písomnú formu a musia obsahovať tieto údaje:
  - a) fyzická osoba čitateľne uvedie k podpisu svoje meno, priezvisko a adresu trvalého pobytu,
  - b) právnická osoba uvedie svoj názov a sídlo, meno, priezvisko a adresu trvalého pobytu osoby oprávnenej konať v jej mene,
  - c) ak podpisové hárky neobsahujú text petície, musia sa označiť tak, aby bolo zrejmé, aká petícia sa má podporiť podpismi,
  - d) na každom podpisovom hárku musí byť uvedené meno, priezvisko a úplná adresa trvalého pobytu osoby, ktorá petíciu zostavila alebo osoby, ktorá je určená na styk s orgánom samosprávy,
  - e) ak petíciu podporil väčší počet osôb, musia osoby podávajúce petíciu uviesť pod jej textom počet priložených podpisových hárkov. Podpisové hárky sa musia priebežne číslovať,
  - f) ak petíciu podáva petičný výbor, jeho členovia sú povinní určiť osobu, ktorá dovŕšila 18 rokov, na ich zastupovanie v styku s orgánom samosprávy,
  - g) ak nie je vytvorený petičný výbor, musí sa v petícii určiť osoba, ktorá dovŕšila vek 18 rokov, na styk s orgánom samosprávy.
- (2) Petície adresované na Mesto Snina, resp. Mestský úrad Snina sa prijímajú v podateľni mestského úradu, ktorá petíciu zaeviduje a postúpi centrálnej evidencii sťažností a petícií na oddelenie organizačné a vnútorných vecí.
- (3) Vybavovanie petícií v podmienkach Mesta Snina zabezpečuje primátor mesta alebo ním poverený zamestnanec.
- (4) Ak z obsahu petície vyplýva, že orgán samosprávy nie je príslušný vybaviť ju, postúpi sa príslušnému orgánu do 10 dní a zároveň sa to oznámi tomu, kto petíciu podal.
- (5) Ak petícia neobsahuje údaje podľa ods. 1 alebo má také vecné nedostatky, ktoré neumožňujú jej prešetrenie, ten, kto petíciu vybavuje, vyzve osobu, ktorá petíciu podala, aby ich odstránila v primeranej lehote, najneskôr do 30 dní od vyzvania. Ak sa nedostatky v tejto lehote neodstránia, orgán samosprávy petíciu neprešetruje.
- (6) Ak ďalšie petície podané v tej veci neobsahujú nové skutočnosti, ten, kto petíciu vybavuje, to oznámi osobám, ktoré petície podali, vrátane stanoviska a spôsobu vybavenia pôvodnej petície.
- (7) Orgán samosprávy je povinný prešetriť a vybaviť petíciu tak, aby zistil skutočný stav vecí, jeho súlad alebo rozpor s právnymi predpismi a verejným alebo iným spoločným záujmom.

- (8) Výsledok vybavenia petície primátor mesta alebo ním poverená osoba písomne oznámi do 30 dní od doručenia petície alebo od odstránenia jej nedostatkov osobe, ktorá petíciu podala, alebo osobe určenej na styk s orgánom samosprávy. Ak nie je možné vybaviť petíciu v tejto stanovenej lehote, ten kto petíciu vybavuje, to písomne oznámi osobe, ktorá petíciu podala s tým, že bude vybavená v ďalšej 30 – dňovej lehote.
- (9) Ten, kto podal petíciu, je na požiadanie povinný v primeranej lehote poskytnúť nevyhnutnú súčinnosť pri jej vybavovaní. Ak bez vážneho dôvodu neposkytne súčinnosť, orgán samosprávy nie je povinný petíciu vybaviť. O tomto následku musí byť ten, kto podal petíciu, písomne poučený už pri požiadaní o súčinnosť pri vybavovaní petície. V čase od požiadania o súčinnosť do jej poskytnutia neplynú lehoty uvedené v ods. 8.
- (10) Na prijímanie, evidovanie, vybavovanie a kontrolu vybavovania petícií sa primerane použije § 3 až § 10 týchto zásad.

## ČASŤ IV.

### § 12

#### Spoločné a záverečné ustanovenia

- (1) Trovy, ktoré vznikli v súvislosti s prešetrením a vybavením sťažností a petícií, znáša Mesto Snina.
- (2) Zamestnanci mesta sú povinní zachovávať mlčanlivosť o skutočnostiach, ktoré sa dozvedeli pri vybavovaní sťažností a petícií.
- (3) V prípadoch, ktoré nie sú upravené v týchto zásadách, sa postupuje v súlade s ustanoveniami zákona o sťažnostiach a zákona o petičnom práve.
- (4) Zásady postupu pri vybavovaní sťažností a petícií v podmienkach samosprávy mesta Snina nadobúdajú účinnosť 01. 07. 2010.

Snina 24. 06. 2010

Ing. Štefan Milovčík  
primátor



**M E S T S K Ý   Ú R A D   S N I N A**  
Strojárska 2060/95, 069 01 Snina

---

**Záznam o podaní ústnej sťažnosti**  
podľa zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach

Sťažnosť prijal:  
(meno a priezvisko pracovníka MsÚ)

Dňa:

Čas vyhotovenia:

Evidenčné číslo/rok:

Poradové číslo/rok:

**Sťažovateľ:**  
(meno, priezvisko, adresa trvalého pobytu – overená podľa OP, číslo telefónu)

**Predmet sťažnosti:**

**Čoho sa sťažovateľ domáha:**

.....  
Vlastnoručný podpis sťažovateľa

.....  
Podpis prijímateľa sťažnosti

Prítomní pri vyhotovovaní zápisnice: (meno, priezvisko, organizácia, podpis)

Poznámka: Záznam vyhotoviť dvojmo, 1 x odovzdať sťažovateľovi