



**Mesto Gelnica**

**Banícke námestie č. 4, 056 01 Gelnica**

**Zásady  
podávania, vybavovania a kontroly vybavovania  
sťažností a petícií občanov a organizácií  
v podmienkach samosprávy mesta Gelnica**

**Mestské zastupiteľstvo v Gelnici** v zmysle § 6 a § 11 ods. 4 písm. g) zákona SNR č. 369/1990 Zb. o obecnom zriadení v znení neskorších predpisov a v súlade s ustanovením § 2 zákona NR SR č. 9/2010 Z.z. o sťažnostiach a § 1 zákona SNR č. 85/1990 Zb. o petičnom práve v znení neskorších predpisov

## **vydáva**

tieto **Zásady Mesta Gelnica, ktorými sa upravuje postup pri podávaní a vybavovaní a kontrole vybavovania sťažností a petícií občanov a organizácií v podmienkach samosprávy mesta Gelnica.**

### **Čl.1**

#### **Základné ustanovenia**

- 1) **Sťažnosť je podanie** fyzickej alebo právnickej osoby, ktorým poukazuje na konkrétne nedostatky, najmä **na porušenie právnych predpisov**, ktorých odstránenie je v pôsobnosti Mesta Gelnica, alebo **domáhanie sa ochrany svojich práv**, alebo právom chránených záujmov, **keď došlo k ich porušeniu alebo ohrozeniu činnosťou, alebo nečinnosťou** (ďalej len "činnosť") **orgánov Mesta Gelnica.**
- 2) Za sťažnosť nemožno považovať podanie,:
  - ktoré má charakter dopytu, vyjadrenia, názoru, žiadosti, podnetu alebo návrhu
  - v ktorom je poukázané na konkrétne nedostatky v činnosti iného orgánu verejnej správy,
  - ktorého vybavenie je upravené osobitným predpisom (napr. Trestným zákonom, Správnym súdnym poriadkom, Petičným zákonom, katastrálnym zákonom, Zákonom o ochrane spotrebiteľa atď.),
  - ktoré smeruje proti rozhodnutiu mesta vydanému v správnom konaní, ak je zrejmé, že podanie možno vybaviť v správnom, alebo inom konaní,
  - smeruje proti záverom kontroly, auditu, dohľadu, dozoru alebo inšpekcie podľa osobitného predpisu alebo
  - obsahuje utajované skutočnosti alebo z obsahu ktorého je zrejmé, že jeho vybavením ako sťažnosti by došlo k ohrozeniu utajovaných skutočností podľa osobitného predpisu.
- 3) **Petícia je spôsob uplatnenia práva občanov spoločne s inými obracať sa vo veciach verejného alebo iného spoločného záujmu** aj na orgány územnej samosprávy so žiadosťami a návrhmi.

## **SŤAŽNOSTI**

### **Čl. 2**

#### **Podávanie sťažností**

- 1) Sťažnosť musí byť písomná a možno ju podať v listinnej podobe alebo v elektronickej podobe.
- 2) Sťažnosť musí obsahovať meno, priezvisko, adresu pobytu sťažovateľa. Ak sťažnosť podáva právnická osoba, musí obsahovať jej názov, sídlo a meno a priezvisko osoby oprávnenej konať v jej mene.
- 3) Sťažnosť v listinnej podobe musí obsahovať vlastnoručný podpis sťažovateľa.
- 4) Sťažnosť podaná v elektronickej podobe musí byť sťažovateľom autorizovaná podľa zákona č. 305/2013 Z.z. o e-Governmente v znení neskorších predpisov. Ak sa tak neudeje,

je sťažovateľ povinný ju do piatich pracovných dní odo dňa podania potvrdiť ju vlastnoručným podpisom alebo jej autorizáciou v zmysle zákona, inak sa sťažnosť odloží.

- 5) Sťažnosť musí byť čitateľná a zrozumiteľná. Musí z nej byť jednoznačné proti komu smeruje, na aké nedostatky poukazuje, čoho sa sťažovateľ domáha.
- 6) Ak sťažnosť podmienky uvedené v predchádzajúcich bodoch nespĺňa, orgán, ktorý sťažnosť prijal sťažnosť odloží.
- 7) Ak sa na Mestský úrad v Gelnici dostaví sťažovateľ osobne, aby podal sťažnosť, ktorú nemá vyhotovenú písomne, zamestnanec, ktorý sťažovateľa prijme, mu umožní, aby si sťažnosť v listinnej podobe vyhotovil sám. Zamestnanec je povinný spísať ústne podanú sťažnosť v mene sťažovateľa iba vtedy, ak sťažovateľovi jeho zdravotný stav bráni, aby si sťažnosť v písomnej podobe vyhotovil sám.
- 8) Sťažnosť podaná proti vedúcemu zamestnancovi alebo zamestnancovi Mestského úradu v Gelnici alebo právnickej osoby v zriaďovateľskej pôsobnosti mesta Gelnica sa považuje za sťažnosť podanú mestu Gelnica.
- 9) Podanie sťažnosti sa nesmie stať podnetom ani dôvodom na vyvodzovanie dôsledkov, ktoré by sťažovateľovi spôsobili akúkoľvek ujmu.
- 10) Ak sťažovateľ požiada, aby sa jeho totožnosť utajila, alebo ak je jej utajenie v záujme náležitého vybavenia sťažnosti, pri prešetrení sťažnosti sa postupuje len na základe jej odpisu, v ktorom sa neuvádza nič z toho, čo by umožňovalo identifikáciu sťažovateľa. Ak obsah sťažnosti neumožňuje sťažnosť prešetriť bez uvedenia niektorého z údajov o osobe takéhoto sťažovateľa, treba ho o tom bezodkladne upovedomiť a zároveň upozorniť, že vo vybavovaní sťažnosti sa bude pokračovať len vtedy, ak v danej lehote udelí písomný súhlas na uvedenie potrebného údajov o svojej osobe. Sťažnosť, v ktorej sťažovateľ požiadal o utajenie svojej totožnosti, na ktorej vybavenie nie je Mesto Gelnica príslušné, najneskôr do desiatich pracovných dní od jej doručenia vráti sťažovateľovi s uvedením dôvodu.

### Čl. 3

#### Prijímanie a evidencia sťažností

- 1) Všetky sťažnosti podané mestu písomne alebo elektronickou poštou musia byť okamžite, najneskôr však do 3 pracovných dní od prijatia a prvotného zaevidovania v používanom informačnom systéme, postúpené hlavnému kontrolórovi mesta na zaevidovanie do centrálnej evidencie sťažností.
- 2) Všetky prijaté sťažnosti musia byť zaevidované v centrálnej evidencii sťažností, ktorú vedie hlavný kontrolór mesta ako samostatnú agendu.

Centrálna evidencia musí obsahovať najmä tieto údaje:

- a) dátum doručenia sťažnosti
- b) meno, priezvisko a adresa ( resp. názov a sídlo sťažovateľa )
- c) predmet sťažnosti
- d) proti komu sťažnosť smeruje
- e) kedy a komu bola sťažnosť pridelená, alebo postúpená na prešetrenie
- f) výsledok prešetrenia
- g) prijaté opatrenia
- h) dátum vybavenia a odoslania oznámenia o výsledku prešetrenia sťažovateľovi
- i) dátum postúpenia sťažnosti orgánu príslušnému na jeho vybavenie
- j) dôvody, pre ktoré bola sťažnosť odložená
- k) poznámka.

V prípade postúpenia sťažnosti na vybavenie sa údaje pod písmenom f) až h) neuvádzajú.

- 3) Zaevidovanú sťažnosť odovzdá hlavný kontrolór okamžite po zaevidovaní v centrálnej evidencii sťažností primátorovi mesta, ktorý podľa obsahu sťažnosti rozhodne, kto sa bude ďalej prešetrovaním sťažnosti zaoberať.

- 4) Opakovaná sťažnosť sa eviduje v roku, v ktorom bola doručená a predchádzajúca sťažnosť sa k nej pripojí.

#### **Čl. 4**

##### **Príslušnosť na vybavenie sťažnosti**

- 1) Na prešetrenie sťažnosti na činnosť a pôsobenie poslanca Mestského zastupiteľstva v Gelnici, primátora mesta a hlavného kontrolóra mesta je príslušná Komisia na ochranu verejného záujmu a verejného poriadku zriadená Mestským zastupiteľstvom v Gelnici.
- 2) Na prešetrenie sťažnosti proti činnosti náčelníka Mestskej polície v Gelnici, proti činnosti štatutárnych zástupcov právnických osôb zriadených mestom Gelnica, proti činnosti vedúceho oddelenia Mestského úradu v Gelnici, proti činnosti riaditeľa organizácie v zriaďovateľskej pôsobnosti mesta Gelnica bez právnej subjektivity je príslušný primátor mesta na základe vlastného prešetrenia alebo prešetrenia hlavného kontrolóra, ak mu jej prešetrenie zverilo Mestské zastupiteľstvo v Gelnici.
- 3) Na prešetrenie sťažnosti proti činnosti ktoréhokoľvek zamestnanca oddelenia Mestského úradu v Gelnici je príslušný vedúci daného oddelenia Mestského úradu v Gelnici.
- 4) Na prešetrenie sťažnosti proti činnosti ktoréhokoľvek zamestnanca organizácie v zriaďovateľskej pôsobnosti mesta Gelnica bez právnej subjektivity je príslušný riaditeľ tejto organizácie.
- 5) Na prešetrenie sťažnosti proti činnosti zamestnanca právnickej osoby v zriaďovateľskej pôsobnosti mesta Gelnica je príslušný štatutárny orgán dotknutej právnickej osoby.
- 6) Sťažnosť nesmie prešetrovať ani vybavovať ten, proti komu sťažnosť smeruje, ani zamestnanec v jeho riadiacej pôsobnosti.

#### **Čl. 5**

##### **Lehota na vybavenie sťažnosti**

- 1) Sťažnosť musí byť vybavená do 60 pracovných dní.
- 2) Ak je sťažnosť náročná na prešetrenie, môže primátor mesta Gelnica lehotu predĺžiť pred jej uplynutím o 30 pracovných dní. O každom predĺžení lehoty je ten, kto sťažnosť vybavuje, povinný dôvod predĺženia oznámiť písomne sťažovateľovi bez zbytočného odkladu.

#### **Čl. 6**

##### **Spolupráca a súčinnosť pri vybavovaní sťažnosti**

- 1) Sťažovateľ je povinný spolupracovať s povereným zamestnancom mesta Gelnica, ktorý sťažnosť vybavuje. Ak túto spoluprácu bez vážneho dôvodu do 10 dní od doručenia písomného požiadania o spoluprácu neposkytne, sťažnosť sa odloží.
- 2) Všetci zamestnanci mesta Gelnica sú povinní poskytovať súčinnosť ďalším orgánom verejnej správy prešetroujúcim alebo vybavujúcim sťažnosť, a to poskytnutím dokladov, iných písomností, vyjadrení, informácií, údajov a podobne, ak osobitný predpis neustanovuje inak.

#### **Čl. 7**

##### **Prešetrovanie a vybavenie sťažnosti**

- 1) Prešetrovaním sťažnosti sa zisťuje skutočný stav vecí 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.

- 3) Z konania o prešetrení sa vyhotovuje zápisnica o prešetrení sťažnosti.
- 4) Sťažnosť je vybavená odoslaním písomného oznámenia výsledku jej prešetrenia sťažovateľovi. 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 uvedie, aké opatrenia boli prijaté a aké povinnosti boli uložené dotknutému orgánu verejnej správy.

## **Čl. 8**

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

- 1) Opakovaná a ďalšia opakovaná sťažnosť je sťažnosť toho istého sťažovateľa, v tej istej veci, ak v nej neuvádza nové skutočnosti.
- 2) V prípade opakovanej sťažnosti hlavný kontrolór prekontroluje, či bola pôvodná sťažnosť vybavená správne. Ak bola prechádzajúca sťažnosť vybavená správne, hlavný kontrolór to oznámi sťažovateľovi písomne s poučením, že ďalšie opakované sťažnosti odloží. Ak nebola prešetrená správne, mesto Gelnica opakovanú sťažnosť prešetrí v súlade s čl. 5.
- 3) V prípade ďalšej opakovanej sťažnosti bez uvedenia nových skutočností sa správnosť jej vybavenia opätovne nekontroluje a sťažovateľ sa neupovedomuje, sťažnosť sa odloží. O tejto skutočnosti sa vyhotoví úradný záznam do spisového materiálu sťažnosti.
- 4) Sťažnosť iného sťažovateľa v tej istej veci, ktorú orgán verejnej správy už vybavil, sa neprešetruje. Výsledok jej prešetrenia sa oznámi sťažovateľovi.

## **Čl. 9**

### **Kontrola vybavovania sťažností**

- 1) Kontrolu prijímania a vybavovania sťažností a plnenia opatrení na nápravu podľa týchto Zásad vykonáva hlavný kontrolór mesta.
- 2) Hlavný kontrolór mesta predkladá správu o vybavovaní sťažností Mestskému zastupiteľstvu v Gelnici polročne a to do jedného mesiaca, najneskôr na najbližšie zasadnutie Mestského zastupiteľstva v Gelnici po uplynutí hodnoteného polroka.

## **PETÍCIE**

### **Čl. 10**

#### **Podanie petície**

- 1) Petícia musí mať písomnú formu. Písomná forma sa považuje za zachovanú aj vtedy, ak je petícia podaná prostredníctvom petičného systému alebo je podaná elektronicky a podpísaná zaručeným elektronickým podpisom osoby podávajúcej petíciu.
- 2) Petícia musí byť označená slovom „petícia“.
- 3) Petícia musí obsahovať predmet verejného alebo iného spoločného záujmu.
- 4) Každý člen petičného výboru uvedie v petícii meno, priezvisko a adresu pobytu. Zástupca členov petičného výboru pripojí k vyššie uvedeným údajom aj svoj podpis.
- 5) Ak vzišla petícia zo zhromaždenia občanov v zmysle zákona č. 84/1990 Zb. o zhromažďovanom práve, musí byť na nej uvedené, z akého zhromaždenia vzišla a ako bola zhromaždením schválená. V tomto prípade je petičným výborom zvolávateľ zhromaždenia.

## **Čl.11**

### **Vybavovanie petícií**

- 1) Všetci zamestnanci Mestského úradu v Gelnici sú povinní prijať všetky petície, ktoré im boli doručené.
- 2) Osobitnú evidenciu petícií vedie hlavný kontrolór.
- 3) Ak hlavný kontrolór z obsahu petície zistí, že Mesto Gelnica ako orgán verejnej správy nie je príslušný petíciu vybaviť, odstúpi ju do desiatich pracovných dní príslušnému orgánu verejnej moci, o čom upovedomí toho, kto petíciu podal.
- 4) Ak hlavný kontrolór zistí, že petícia nemá náležitosti uvedené v čl.10 týchto Zásad, do desiatich pracovných dní odo dňa prijatia petície vyzve osobu, ktorá petíciu podala, aby tieto odstránila v lehote do 30 pracovných dní. Ak sa nedostatky v stanovenej lehote neodstránia, petícia sa odloží.
- 5) Petície podľa predmetu a obsahu prešetruje primátor. Po posúdení obsahu petície je povinný do 30 pracovných dní odpovedať tomu, kto ju podal alebo tomu, kto zastupuje členov petičného výboru, pričom v odpovedi uvedie stanovisko k jej obsahu a spôsob jej vybavenia.
- 6) Zodpovedný pracovník kancelárie primátora mesta na pokyn primátora mesta je povinný zverejniť výsledok vybavenia petície na svojom webovom sídle ([www.gelnica.sk](http://www.gelnica.sk)), a to do desiatich pracovných dní od jej vybavenia.
- 7) Ak je petícia určená Mestskému zastupiteľstvu v Gelnici, je zastupiteľstvo povinné petíciu prerokovať na svojom zasadnutí a umožniť vystúpiť počas prerokovania petície zástupcovi a členom petičného výboru. To neplatí, ak je obsahu petície vyhovené v plnom rozsahu.
- 8) Kontrolu prijímania a vybavovania petícií a plnenia opatrení na nápravu podľa týchto Zásad vykonáva hlavný kontrolór.

## **Čl. 11**

### **Záverečné ustanovenia**

- 1) Na právne pomery týkajúce sa sťažností a petícií, ktoré nie sú upravené týmito Zásadami, sa vzťahujú všeobecne platné právne predpisy SR.
- 2) Tieto zásady boli prerokované a schválené na zasadnutí MsZ v Gelnici dňa 21.9.2017. Zásady nadobúdajú účinnosť dňa 22.9.2017.
- 3) Dňom nadobudnutia účinnosti týchto Zásad sa rušia Zásady prijaté uznesením MsZ v Gelnici č. 75 zo dňa 28.4.2010.
- 4) Súčasťou týchto Zásad je príloha č.1. ktorá obsahuje vzory dokumentov týkajúce sa vybavovania sťažností.

V Gelnici, dňa 4.7.2017

**Ing. Dušan Tomaško, MBA**  
**primátor mesta**

Spracovala : Ing. Zuzana Kleinová  
hlavná kontrolórka mesta