

**A Tt. 9/2010. számú törvénye  
A PANASZTÉTELRŐL  
(Panasztörvény)**

**Elfogadva 2009. december 4-én**

Módosítva:

Tt. 289/2012., hatályos 2012. november 1-től

A Szlovák Köztársaság Nemzeti Tanácsa az alábbi törvényt fogadta el:

**Alapvető rendelkezések**

**1. §**

Jelen törvény a panaszok benyújtásának, átvételének, nyilvántartásának, vizsgálatának, illetve a vizsgálat eredményeiről szóló írásos értesítésnek vagy a panasz felülvizsgálatának az eljárás módját szabályozza.

**2. §**

(1) Jelen törvény alapján a következő közigazgatási szervek járnak el:

- a) állami szervek és az általuk létrehozott intézmények,
- b) önkormányzati szervek és az általuk létrehozott intézmények,
- c) azon személyek, akik törvényi megbízásból dönthetnek más személyek jogairól, törvénnyel védett érdekeikről vagy kötelezettségeikről.

(2) Jelen törvény alapján járnak el a Szlovák Köztársaság más szervei is<sup>1)</sup>, ha ezt külön jogszabály nem szabályozza másként.

**3. §**

(1) A panasz természetes vagy jogi személy (továbbiakban csak „panaszos”) olyan beadványa, amellyel

- a) saját jogainak vagy törvénnyel védett érdekeinek védelmére törekszik, melyeket saját megítélése szerint a közigazgatási szervek tevékenysége vagy tétlensége (továbbiakban, mint „tevékenység”) megsértett,
- b) konkrét hiányosságokra mutat rá, főleg a jogszabályok megsértésére, melyek kiküszöbölése a közigazgatási szervek hatáskörébe tartozik.

(2) A beadvány annak tartalma alapján kerül elbírálásra.

(3) Amennyiben a beadvány több részből áll, melyek-

**Zákon č. 9/2010 Z. z.  
O SŤAŽNOSTIACH**

**zo dňa 4. decembra 2009**

Zmena:

289/2012 Z. z. s účinnosťou od 1. novembra 2012

Národná rada Slovenskej republiky sa uzniesla na tomto zákone:

**Základné ustanovenia**

**§ 1**

Tento zákon upravuje postup pri podávaní, prijímaní, evidovaní, prešetrovaní a písomnom oznámení výsledku prešetrovania sťažnosti alebo prekontrolovania sťažnosti.

**§ 2**

(1) Podľa tohto zákona postupujú orgány verejnej správy, ktorými sú

- a) orgány štátnej správy a nimi zriadené organizácie,
- b) orgány územnej samosprávy a nimi zriadené organizácie,
- c) osoby, ktorým zákon zveril rozhodovanie o právach, právom chránených záujmoch alebo povinnostiach iných osôb.

(2) Podľa tohto zákona postupujú aj iné orgány Slovenskej republiky,<sup>1)</sup> ak osobitný predpis neustanovuje inak.

**§ 3**

(1) Sťažnosť je podanie fyzickej osoby 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 (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) Podanie sa posudzuje podľa obsahu.

(3) Ak podanie obsahuje viacero častí, z ktorých

- a) niektoré nie sú sťažnosťou podľa § 4, orgán verejnej správy vybaví ako sťažnosť iba tie časti po-

ből

- a) némelyek nem tekinthetőek panasznak a 4.§ szerint, a közigazgatási szerv csak azokat a részeket kezeli panaszként, melyek a törvény értelmében panasznak tekinthetőek; a beadvány azon részét, melyek nem tekinthetőek panasznak, a közigazgatási szerv nem küldi vissza a panaszosnak és a panasz vizsgálati eredményeiről szóló értesítésben feltünteti az indokokat, miért nem voltak vizsgálva,
- b) a törvény alapján minden rész panasznak tekinthető, egyes részek kezelésére viszont a közigazgatási szerv nem jogosult, a panasz csak azon részeit kezeli, melyekre jogosult; a panasz többi részét a 9. § értelmében továbbítja a kezelésre jogosult közigazgatási szervnek.

#### 4. §

(1) Nem minősül panasznak e törvény szerint az a beadvány, mely

- a) jellege szerint igény, nyilatkozat, vélemény, kérvény, javaslat vagy kezdeményezés, és azt egyértelműen nem fejezi ki, mely jogok vagy törvénnyel védett érdekek védelemére törekszik a panaszos,
- b) konkrét hiányosságra mutat rá a közigazgatási szerv tevékenységében, melynek eltávolítását vagy kezelését más jogszabály szabályozza,<sup>2)</sup>
- c) panasz egy külön jogszabály alapján<sup>3)</sup>, vagy
- d) közigazgatási szerv olyan döntése ellen irányul, melyet egy más jogszabály szerinti eljárásban adtak ki<sup>4)</sup>.

(2) Nem minősül e törvény szerinti panasznak

- a) a közigazgatási szerv olyan beadványa, melyben rámutat egy másik közigazgatási szerv tevékenységének a hiányosságaira,
- b) bíróság által a közhatalom gyakorlásával megbízott személy beadványa<sup>5)</sup>

(3) A közigazgatási szerv a panaszként feltüntetett beadványt annak megállapítás után, hogy az nem tekinthető panasznak az 1. bekezdés a), b) és d) pontja, vagy a 2. bekezdés alapján, késedelem nélkül, legkésőbb a kézbesítéstől számított 30 munkanapon belül visszaküldi a benyújtónak. A közigazgatási szerv nem küldi vissza azokat a beadványokat, melyek kezelésére egy másik jogszabály alapján jogosult.

(4) Az 1. bekezdés c) pontja szerinti beadványt a közigazgatási szerv továbbítja a külön jogszabály szerint annak kezelésre jogosult szervnek, és egyidejűleg értesíti erről a benyújtót. Az ilyen panaszok továbbítására a 9.§-ban feltüntetett határidő vonatkozik.

(5) Az 1. bekezdés d) pontja szerinti beadvány, melyből egyértelműen kitűnik, hogy nem jogerős döntés ellen irányul, a közigazgatási szerv a kézbesítéstől számított 5 munkanapon belül továbbítja annak a szervnek, amely a megtámadott döntést kiadta, és egyidejűleg ér-

danía, ktoré sú sťažnosťou podľa tohto zákona; časti podania, ktoré nie sú sťažnosťou, orgán verejnej správy sťažovateľovi nevráti a v oznámení výsledku prešetrovania sťažnosti uvedie dôvody ich neprešetrovania,

b) všetky sú sťažnosťami podľa tohto zákona, avšak na vybavenie niektorých nie je orgán verejnej správy príslušný, vybaví iba tie časti sťažnosti, na ktorých vybavenie je príslušný; ostatné časti sťažnosti postúpi podľa § 9 orgánu verejnej správy príslušnému na ich vybavenie.

#### § 4

(1) Sťažnosťou podľa 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,<sup>2)</sup>
- c) je sťažnosťou podľa osobitného predpisu,<sup>3)</sup> alebo
- d) smeruje proti rozhodnutiu orgánu verejnej správy vydanému v konaní podľa iného právneho predpisu.<sup>4)</sup>

(2) Sťažnosťou podľa tohto zákona nie je ani podanie

- a) orgánu verejnej správy, v ktorom upozorňuje na nedostatky v činnosti iného orgánu verejnej správy,
- b) osoby poverenej súdom na výkon verejnej moci.<sup>5)</sup>

(3) Orgán verejnej správy podanie označené ako sťažnosť vráti tomu, kto ho podal, bezodkladne po tom, čo zistí, že nie je sťažnosťou podľa odseku 1 písm. a), b) a d) alebo podľa odseku 2, 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.

(4) Podanie podľa odseku 1 písm. c) postúpi orgán verejnej správy tomu, kto je na jeho vybavenie príslušný podľa osobitného predpisu a súčasne to oznámi tomu, kto ho podal. Na postúpenie takejto sťažnosti sa vzťahuje lehota podľa § 9.

(5) Podanie podľa odseku 1 písm. d), z ktorého je zrejmé, že smeruje proti rozhodnutiu, ktoré nie je právoplatné, orgán verejnej správy do piatich pracovných dní od jeho doručenia postúpi orgánu, ktorý napadnuté rozhodnutie vydal, a súčasne to oznámi tomu, kto ho podal.

tesíti erről beadványozót is.

## A panasz benyújtása

### 5. §

(1) Panaszt írásos formában, szóban vagy telefaxon lehet benyújtani. Amennyiben a közigazgatási szerv a panaszokat elektronikus levélben vagy az elektronikus levélen kívül más módon is fogadja, az erre vonatkozó információt közzéteszi a weboldalán.

(2) A panasznak tartalmaznia kell a panaszos utó- és családi nevét, állandó vagy átmeneti lakhelyének címét. Amennyiben a panaszos jogi személy, tartalmaznia kell annak cégnevét és székhelyét, valamint a jogi személy nevében eljárásra jogosult személy utó- és családi nevét. Amennyiben lehetséges az írásos dokumentumok elektronikus formában való kézbesítése a panaszos részére e törvény szerint, a panasz tartalmazhatja a panaszos címét az ilyen kézbesítés céljából.

(3) A panasznak érthetőnek és olvashatónak kell lennie. A panaszról egyértelműen ki kell tűnnie, ki ellen irányul, mely hiányosságokra mutat rá, milyen érdekek védelmére törekszik a panaszos (továbbiakban „panasz tárgya“), és tartalmaznia kell a panaszos aláírását. A panasz elektronikus formában történő aláírása alatt a panaszos a panaszos érvényes szavatolt elektronikus aláírásával<sup>6)</sup> történő aláírása értendő.

(4) A szóban történő panasz benyújtásáról, melyet nem lehet a benyújtás után azonnal kezelni, a közigazgatási szerv jegyzőkönyvet készít (továbbiakban „jegyzőkönyv“). A 2., illetve a 3. bekezdésben feltüntetett adatok mellett a jegyzőkönyv tartalmazza a kiállítás pontos dátumát, közigazgatási szerv nevét és székhelyét, a jegyzőkönyvet kiállító, valamint a szóban történő panasz benyújtásakor jelenlévő alkalmazottak utó- és családi nevét.

(5) A közigazgatási szerv nem köteles jegyzőkönyvet készíteni, amennyiben a panaszos a szóban történő panasz benyújtásakor nem működik együtt, vagy a közigazgatási szerv olyan eljárását kezdeményezi, amely jogszályellenes.

(6) Ha a panaszos megtagadja a jegyzőkönyv elkészítését, a közigazgatási szerv a panaszt nem veszi át. Ha a panaszos megtagadja a jegyzőkönyv aláírását, a közigazgatási szerv a jegyzőkönyvet félreteszi azzal a megjegyzéssel, hogy a panaszos megtagadta annak aláírását.

(7) Amennyiben az elektronikus formában vagy telefaxon benyújtott panasz nincs aláírva és a panaszos öt munkanapon belül aláírásával azt nem erősíti meg, a panaszt elfektetik. A panasz kezelésére megszabott idő a panasz benyújtásáról szóló igazolás kézbesítését követő első munkanaptól számítódik. Ha a panaszos írásos igazolása a panasz benyújtásáról más tényeket tartalmaz, mint a telefaxon vagy elektronikus formában

## Podávanie sťažností

### § 5

(1) Sťažnosť možno podať písomne, ústne do záznamu alebo telefaxom. Ak orgán verejnej správy prijíma sťažnosti v elektronickej forme aj iným spôsobom ako elektronickou poštou, túto informáciu zverejní na svojom webovom sídle.

(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. Ak je sťažovateľovi možné doručiť písomnosti podľa tohto zákona v elektronickej forme, sťažnosť môže obsahovať aj adresu sťažovateľa na takéto doručenie.

(3) Sťažnosť musí byť čitateľná a zrozumiteľná. Musí z nej byť jednoznačné proti komu smeruje, na aké nedostatky poukazuje, čoho sa sťažovateľ domáha (ďalej len "predmet sťažnosti") a musí byť sťažovateľom podpísaná. Podpísaním sťažnosti v elektronickej forme sa rozumie podpísanie sťažnosti platným zaručeným elektronickým podpisom<sup>6)</sup> sťažovateľa.

(4) Orgán verejnej správy vyhotoví o ústnej sťažnosti, ktorú nemožno vybaviť ihneď pri jej podaní, písomný záznam o ústnej sťažnosti (ďalej len "záznam"). Okrem náležitostí podľa odseku 2 a 3 záznam obsahuje deň a hodinu jeho vyhotovenia, názov a adresu orgánu verejnej správy, mená a priezviská zamestnancov, ktorí záznam vyhotovili, ako aj zamestnancov, ktorí boli prítomní pri ústnom podaní sťažnosti.

(5) Orgán verejnej správy nie je povinný záznam vyhotoviť, ak s ním sťažovateľ pri ústnom podávaní sťažnosti nespolupracuje alebo ak sa domáha činnosti orgánu verejnej správy v rozpore s právnymi predpismi.

(6) Ak sťažovateľ odmietne vyhotovenie záznamu, orgán verejnej správy takúto sťažnosť neprijme. Ak sťažovateľ odmietne záznam podpísať, orgán verejnej správy záznam odloží s poznámkou o odmietnutí podpisania.

(7) Ak sťažnosť podaná v elektronickej forme alebo telefaxom nie je podpísaná a sťažovateľ ju do piatich pracovných dní od jej podania nepotvrdí vlastnoručným podpisom, sťažnosť sa 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 v elektronickej forme, orgán verejnej správy sťažnosť podanú telefaxom alebo v elektronickej forme odloží.

(8) Písomnosti súvisiace s vybavovaním sťažnosti, ktorú podalo viac sťažovateľov spoločne a nie je v nej určené komu z nich sa majú doručovať, orgán verejnej

benyújtott panasz, a közigazgatási szerv a telefaxon vagy az elektronikus formában benyújtott panaszt elfektet.

(8) A panasz kezelésével kapcsolatos írásos dokumentumokat, melyeket több panaszos közösen nyújtott be, és nincs feltüntetve a kézbesítésre jogosult panaszos személye, a közigazgatási szerv annak a panaszosnak kézbesíti, aki az első helyen szerepel és feltüntette a szükséges adatokat a 2. bekezdés alapján.

(9) Amennyiben a panasz meghatalmazott személy útján lett benyújtva, a panaszhoz csatolni kell egy hitelesített aláírással ellátott meghatalmazást a panaszos képviseléről a panasz benyújtásával, valamint az annak kezelésével kapcsolatos ügyintézés jogosultságáról (továbbiakban „meghatalmazás”). Amennyiben a panaszt elektronikus formában nyújtják be, a panaszos képviselőben külön előírás<sup>6a)</sup> szerint járnak el.

(10) A közigazgatási szerv vezetőjének vagy alkalmazottjának címzett panasz a közigazgatási szervnek benyújtott panasznak tekintendő.

## 6. §

- (1) A közigazgatási szerv a panaszt félreteszi, ha
  - a) az nem tartalmazza az 5.§ 2. bekezdésében feltüntetett követelményeket,
  - b) a panaszból egyértelműen kitűnik, hogy panasz tárgyában a bíróság, az ügyészség vagy más bűnüldöző hatóság jogosult eljárni,
  - c) a panasz más személyt érint, mint aki azt benyújtotta, és nincs csatolva meghatalmazás az 5.§ 9. bekezdése alapján,
  - d) az esettől, mely a panasz tárgya, a panasz benyújtása napjáig már több mint öt év eltelt,
  - e) következő ismételt panaszról van szó a 21.§ 2. bekezdése szerint,
  - f) a panasz a 22.§ 3. bekezdése alapján a panasz kezelése ellen irányul,
  - g) a panasz a közigazgatási szervnek tudomásul vételre lett elküldve,
  - h) a panaszos nem működött együtt a 16 § 1. bekezdése alapján, vagy az együttműködés nem történt meg a 16.§ 2. bekezdésében feltüntetett időn belül.
- (2) Amennyiben a panasz nincs összhangban az 5.§ 3. bekezdésében foglaltakkal, vagy nem tartalmaz annak vizsgálatára szükséges információkat, a közigazgatási szerv írásban felszólítja a panaszost, hogy a panaszt a 16.§ 2. bekezdésében feltüntetett határidőn belül egészítse ki, egyidejűleg kioktatja a panaszost, hogy ellenkező esetben a panaszt félreteszi.
- (3) Közigazgatási szerv a panaszt félreteszi, ha azt a panaszos annak végleges kezelése előtt írásban visszavonja, vagy a panaszos írásban értesíti a közigazgatási szervet, hogy nem ragaszkodik annak kezeléséhez.
- (4) A közigazgatási szerv a panasz az 1. bekezdés b)-f)

správy zašle sťažovateľovi, ktorý je uvedený ako prvý a uvádza údaje podľa odseku 2.

(9) Ak si sťažovateľ zvolí zástupcu, ktorý v jeho mene podáva sťažnosť, súčasťou sťažnosti musí byť úradne osvedčené splnomocnenie (ďalej len "splnomocnenie") zastupovať sťažovateľa pri podaní sťažnosti a pri úkonoch súvisiacich s vybavovaním sťažnosti. Ak sa sťažnosť podáva v elektronickej forme, postupuje sa pri zastupovaní sťažovateľa podľa osobitného predpisu.<sup>6a)</sup>

(10) Sťažnosť adresovaná zamestnancovi alebo vedúcemu orgánu verejnej správy je sťažnosťou podanou orgánu verejnej správy.

## § 6

- (1) Orgán verejnej správy sťažnosť odloží, ak
  - a) neobsahuje náležitosti podľa § 5 ods. 2,
  - 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 § 5 ods. 9,
  - d) od udalosti, ktorej sa predmet sťažnosti týka, uplynulo v deň jej doručenia viac než päť rokov,
  - e) ide o ďalšiu opakovanú sťažnosť podľa § 21 ods. 2,
  - f) ide o sťažnosť proti vybaveniu sťažnosti podľa § 22 ods. 3,
  - g) mu bola zaslaná na vedomie, alebo
  - h) sťažovateľ neposkytol spoluprácu podľa § 16 ods. 1, alebo ak spoluprácu neposkytol v lehote podľa § 16 ods. 2.
- (2) Ak sťažnosť nie je v súlade s § 5 ods. 3 alebo ak chýbajú informácie potrebné na jej prešetrenie, orgán verejnej správy písomne vyzve sťažovateľa, aby sťažnosť v lehote podľa § 16 ods. 2 doplnil, súčasne ho poučí, že inak sťažnosť odloží.
- (3) Orgán verejnej správy 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.
- (4) O odložení sťažnosti a dôvodoch jej odloženia podľa odseku 1 písm. b) až f) orgán verejnej správy sťažovateľa písomne upovedomí do desiatich pracovných dní od odloženia sťažnosti.

pontja szerinti félretételéről, illetve annak okairól a félretételtől számított 10 munkanapon belül írásban értesíti a panaszost.

### 7. §

(1) Panasz benyújtása nem lehet oka, illetve nem szolgálhat alapjául olyan következményeknek, melyek árthatnak a panaszosnak.

(2) Az információk, melyeket a panasz intézésével kapcsolatos dokumentációk tartalmaznak, nem nyilvánosak.<sup>7)</sup>

### 8. §

#### A panasztevő kilétének eltitkolása

(1) Ha a panaszos azt kéri, a közigazgatási szerv köteles a panaszos személyét bizalmasan kezelni. A közigazgatási szerv bizalmasan kezelheti a panaszos személyét, amennyiben az a panasz kezelésének érdekében áll. Az ilyen jellegű panasz vizsgálatánál a panasz kivonatát, ha lehetséges, annak másolatát használják, személyes adatok, melyekből azonosítani lehetne a panaszost, megjelenítése nélkül. Mindenki, aki a panaszos kilétét ismeri, köteles a vele kapcsolatos titoktartásra.

(2) Amennyiben a panaszos kérvényezte személyének bizalmas kezelését, viszont a panasz tárgyának vizsgálata a panaszos adatainak a megadása nélkül nem lehetséges, a közigazgatási szerv köteles késedelem nélkül erről a panaszost tájékoztatni. Egyidejűleg kioktatja a panaszost, hogy a panasz kezelését csak akkor folytatja, ha megszabott határidőn belül írásban engedélyezi a szükséges adatainak a felhasználását

(3) A panaszt, melyben a panaszos kérvényezte személyének bizalmas kezelését, és a közigazgatási szerv nem jogosult annak kezelésére, a panasz átvételétől számított tíz munkanapon belül megfelelő indoklással visszaküldi a panaszosnak.

### 9. §

#### A panasz átvétele

A közigazgatási szerv köteles a benyújtott panaszt átvenni. Az átvett panaszt, melynek kezelésére nem jogosult, az átvételtől számított 10 munkanapon belül továbbítja a kezelésre jogosult szervnek, és egyidejűleg értesíti erről a panaszost. A 8.§ 3. bekezdése szerinti panaszt a közigazgatási szerv nem továbbítja.

### 10. §

(1) A közigazgatási szerv a beérkezett panaszokról köteles nyilvántartást vezetni (a továbbiakban mint „nyilvántartás“) a többi írásos dokumentumtól elkülönítve. A nyilvántartás a következő adatokat tartalmazza:

- a) a panasz, ismételt panasz, valamint a következő ismételt panasz benyújtásának és nyilvántartásba vételének napját,

### § 7

(1) Podanie sťažnosti sa nesmie stať podnetom ani dôvodom na vyvodzovanie dôsledkov, ktoré by sťažovateľovi spôsobili akúkoľvek ujmu.

(2) Informácie, ktoré obsahuje dokumentácia súvisiaca s vybavovaním sťažnosti, sa nesprístupňujú.<sup>7)</sup>

### § 8

#### Utajenie totožnosti sťažovateľa

(1) Totožnosť sťažovateľa je orgán verejnej správy povinný utajiť, ak o to sťažovateľ požiada. Orgán verejnej správy 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, orgán verejnej správy o tom 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 desiatich pracovných dní od jej doručenia vráti sťažovateľovi s uvedením dôvodu.

### § 9

#### Prijímanie sťažností

Orgán verejnej správy 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. Orgán verejnej správy nepostúpi sťažnosť podľa § 8 ods. 3.

### § 10

(1) Orgány verejnej správy sú povinné viesť centrálnu evidenciu sťažností podľa tohto zákona (ďalej len "evidencia") oddelene od evidencie ostatných písomností. Evidencia musí obsahovať najmä tieto údaje:

- a) dátum doručenia a dátum zapísania sťažnosti, opakovanej sťažnosti a ďalšej opakovanej sťažnosti,
- b) údaje podľa § 5 ods. 2,

- b) adatokat az 5. § 2. bekezdése alapján,
- c) a panasz tárgyát,
- d) a panasz vizsgálatára történő megbízás dátumát, illetve a vizsgálatnál megbízott személyt,
- e) a panasz vizsgálatának az eredményeit,
- f) a szükséges óvintézkedések elfogadására, illetve az azok teljesítésére szánt határidőt,
- g) a panasz, ismételt panasz kezelésének befejezési idejét, illetve a következő ismételt panasz félretételének az idejét,
- h) a korábbi panasz ellenőrzésének vagy az ismétlődő panasz vizsgálatának az eredményeit,
- i) a panasz továbbításának dátumát annak kezelésére jogosult szervnek,
- j) a panasz félretételének az indokait,
- k) további megjegyzéseket

(2) Az ismétlődő panasz, illetve a továbbiakban ismétlődő panasz abban az évben van nyilvántartva, melyben az benyújtásra került. A megjegyzésben feltüntetendő az ezzel összefüggő panaszok száma.

(3) A közigazgatási szerv köteles a panasz kezelésének az ellenőrzésére jogosult központi állami szerv<sup>8)</sup> kérésére megszabott határidőn belül és szerkezetben éves beszámolót készíteni a panaszok vizsgálatáról.

## 11. §

### Panaszkezelési illetékesség

(1) A panasz kezelésére az a közigazgatási szerv a jogosult, mely fennhatósága alá tartozik az a tevékenység, mellyel a panaszos szerint saját jogai vagy a törvénnyel védett érdekei sérültek. A panasz kezelésének módját a közigazgatási szerv belső rendelettel szabályozza.

(2) A közigazgatási szerv vezetője ellen irányuló panasz kezelésére a közvetlen felettesi szerv a jogosult. Amennyiben ilyen szerv nincs, a panasz kezelésének az ellenőrzésére jogosult központi állami szerv a jogosult a panaszt kezelni. Államigazgatási ügyek végrehajtásánál az önkormányzati szerv vezetője ellen irányuló panasz kezelésére a külön jogszabályok szerint ellenőrző jogkörrel bíró közvetlen felettes állami szerv a jogosult.<sup>9)</sup>

(3) Ha két közigazgatási szerv között a panasz kezelésével kapcsolatban illetékességi vita keletkezik, az a szerv, ahol a vita keletkezett, a vita keletkezésétől számított tíz munkanapon belül továbbítja a panaszt az illetékességi vita eldöntésére jogosult szervnek, és egyidejűleg értesíti erről a panaszost.

(4) A két közigazgatási szerv közti illetékességi vitáról a közvetlen közös felettes szerv dönt. Amennyiben ilyen szerv nincs, a panasz vizsgálatának illetékességéről az ellenőrzésére jogosult központi állami szerv dönt. Az illetékességi vitáról az erre jogosult szerv a kérvény beadásától számított 15 munkanapon belül köteles dön-

- 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, pre ktoré orgán verejnej správy sťažnosť odložil,
- k) poznámku.

(2) Opakovaná sťažnosť a ďalšia opakovaná sťažnosť sa eviduje v roku, v ktorom bola doručená. V poznámke sa uvedie číslo sťažnosti, s ktorou súvisí.

(3) Orgány verejnej správy sú povinné na požiadanie ústrednému orgánu štátnej správy pre kontrolu vybavovania sťažností<sup>8)</sup> predkladať ročnú správu o vybavovaní sťažností v ním stanovenom termíne a štruktúre.

## § 11

### Príslušnosť na vybavenie sťažnosti

(1) Na vybavenie sťažnosti je príslušný orgán verejnej správy, do ktorého pôsobnosti patrí činnosť, o ktorej sa sťažovateľ domnieva, že ňou boli porušené jeho práva alebo právom chránené záujmy. Vybavovanie sťažností orgán verejnej správy upraví vnútorným predpisom.

(2) Na vybavenie sťažnosti podanej proti vedúcemu orgánu verejnej správy je príslušný najbližší nadriadený orgán verejnej správy. Ak takýto orgán nie je, v oblasti štátnej správy je príslušný ústredný orgán štátnej správy pre kontrolu vybavovania sťažností. Na vybavenie sťažnosti proti vedúcemu orgánu územnej samosprávy pri výkone štátnej správy je príslušný najbližší orgán štátnej správy, ktorému zákon zveril kontrolnú pôsobnosť podľa osobitného predpisu.<sup>9)</sup>

(3) Ak vznikne spor o tom, ktorý z orgánov verejnej správy je príslušný na vybavenie sťažnosti, orgán, v ktorom spor vznikol, sťažnosť najneskôr do desiatich pracovných dní odo dňa vzniku sporu postúpi orgánu príslušnému na rozhodnutie sporu o príslušnosti a zároveň o tom upovedomí sťažovateľa.

(4) Spor o príslušnosť na vybavenie sťažnosti medzi orgánmi verejnej správy rozhoduje ich najbližší spoločný nadriadený orgán. Ak takýto orgán nie je, príslušný na rozhodnutie v oblasti štátnej správy je ústredný orgán štátnej správy pre kontrolu vybavovania sťažností. Orgán verejnej správy príslušný na rozhodnutie sporu o príslušnosť na vybavenie sťažnosti rozhodne do 15 pra-

teni.

(5) A panaszokra, melyek az önkormányzati szervek önkormányzati tevékenysége ellen irányulnak, az első bekezdés rendelkezései megfelelően vonatkoznak.

### 12. §

(1) A panasz kezelésére és kivizsgálására nem jogosult az a személy, aki ellen a panasz irányul, sem annak közvetlen beosztottjai.

(2) A panasz kivizsgálásából, illetve kezeléséből ki van zárva:

- a) a panasz kezelésére jogosult önkormányzati szerv azon alkalmazottja, aki részt vett abban a tevékenységben, mely ellen a panasz irányul,
- b) más önkormányzati szerv alkalmazottja illetve az a személy, aki részt vett abban a tevékenységben, mely ellen a panasz irányul,
- c) az a személy, akinél a panaszossal, panaszos képviselőjével, közigazgatási szerv azon alkalmazottjával, aki ellen a panasz irányul, valamint a panasz tárgyával kapcsolatban felmerül az összeférhetlenség lehetősége.

### 13. §

#### Ügyintézési határidők

(1) A közigazgatási szerv köteles a panaszt 60 munkanapon belül elintézni.

(2) Amennyiben az szükséges, a közigazgatási szerv vezetője vagy az általa megbízott személy az első bekezdésben megszabott határidőt, annak lejárta előtt 30 munkanappal meghosszabbíthatja. A panasz vizsgálatának időtartamát nem hosszabbíthatja meg az a megbízott személy, aki a panaszt vizsgálja. A panaszkezelés meghosszabbítását a közigazgatási szerv köteles azonnali hatállyal, írásban és indoklással közölni a panaszossal.

### 14. §

#### A határidők kiszámítása

A panasz vizsgálatára megszabott határidő a panasz közigazgatási szervnek történő kézbesítését követő első munkanaptól számítódik. Illetékességi vita esetén a határidő a 11. § 4. bekezdése alapján történő kézbesítést követő első munkanaptól számítódik.

### 15. §

#### A panasz tartalmának vizsgálata

A panasz vizsgálatára jogosult közigazgatási szerv köteles kérelem nélkül értesíteni a panasz tartalmáról azt a személyt, aki ellen a panasz irányul, mindezt olyan időben és mértékben, hogy a panasz vizsgálatát ne akadályozza. Egyidejűleg lehetővé teszi számára, hogy nyilatkozzon a panaszról, dokumentumokat, írá-

covných dní od doručenia žiadosti.

(5) Na sťažnosti, ktoré smerujú proti samosprávnej činnosti orgánov územnej samosprávy, sa ustanovenie odseku 1 vzťahuje primerane.

### § 12

(1) Sťažnosť nesmie byť pridelená na prešetrovanie a vybavenie tomu, proti komu smeruje, ani zamestnancovi v jeho riadiacej pôsobnosti.

(2) Z prešetrovania a vybavenia sťažnosti je vylúčený

- a) zamestnanec orgánu verejnej správy príslušného na vybavenie sťažnosti, ak sa zúčastnil na činnosti, ktorá je predmetom sťažnosti,
- b) zamestnanec iného orgánu verejnej správy a osoba, ak sa zúčastnila na činnosti, ktorá je predmetom sťažnosti,
- c) ten, o koho nepredpojatosti možno mať pochybnosti vzhľadom na jeho vzťah k sťažovateľovi, jeho zástupcovi, k zamestnancovi orgánu verejnej správy, proti ktorému sťažnosť smeruje, alebo k predmetu sťažnosti.

### § 13

#### Lehota na vybavenie sťažnosti

(1) Príslušný orgán verejnej správy je povinný sťažnosť vybaviť do 60 pracovných dní.

(2) Ak je sťažnosť náročná na prešetrovanie, môže vedúci orgánu verejnej správy alebo ním splnomocnený zástupca lehotu podľa odseku 1 predĺžiť pred jej uplynutím o 30 pracovných dní. Lehotu nemôže predĺžiť splnomocnený zástupca, ktorý sťažnosť prešetruje. Orgán verejnej správy oznámi predĺženie lehoty sťažovateľovi bezodkladne, písomne, s uvedením dôvodu.

### § 14

#### Počítanie lehôt

Lehota na vybavenie sťažnosti začína plynúť prvým pracovným dňom nasledujúcim po dni jej doručenia orgánu verejnej správy príslušnému na jej vybavenie; v prípade sporu o príslušnosť, lehota na vybavenie sťažnosti začína plynúť prvým pracovným dňom nasledujúcim po dni doručenia rozhodnutia podľa § 11 ods. 4.

### § 15

#### Oboznamovanie s obsahom sťažnosti

Orgán verejnej správy príslušný na vybavenie sťažnosti je 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 vybavova-

sos okmányokat, adatokat, illetve egyéb informáciokat terjesszen be, melyek a panasz vizsgálatához szükségesek.

## 16. §

### A panasztevő együttműködése

(1) A panasz kezelésére jogosult közigazgatási szerv szükséges mértékben (6.§ 2. bekezdés) jogosult a panaszost együttműködésre felszólítani azzal a kioktatással, hogy amennyiben a panaszos nem működik együtt, vagy nem teszi ezt meg a megadott határidőn belül, a panaszt a 6.§ 1. bekezdésének h) pontja alapján félreleteszi.

(2) Az együttműködésre előírt határidő a felszólítás átvételétől számított 10 munkanap.

(3) A panaszos indokolt esetben, amennyiben igazolja, hogy az együttműködésre szánt határidő nem elegendő, írásban kérvényezheti annak meghosszabbítását.

(4) Ha a panaszos igazolja, hogy objektív okok miatt nem tudott a közigazgatási szerv felszólításának időben eleget tenni, a közigazgatási szerv jogosult az együttműködésre egy újabb határidőt megszabni.

(5) Az együttműködésre való felszólítás kiküldése és annak teljesítése közti időszakban a panasz kezelésére előírt határidő nem telik.

(6) Az együttműködés megtagadása után a közigazgatási szerv a panasz kezelését csak abban az esetben folytatja, ha az lehetséges. A panasz vizsgálatának eredményéről ebben az esetben a közigazgatási szerv nem tájékoztatja a panaszost.

## 17. §

### A közigazgatási szervek együttműködése

(1) Közigazgatási szerv köteles a panasz vizsgálatára jogosult közigazgatási szervnek biztosítani minden szükséges okiratot, egyéb írásos dokumentumokat, nyilatkozatokat, információkat, illetve egyéb adatokat, melyek a panasz vizsgálatához szükségesek, valamint egyéb szükséges együttműködést, kivéve, ha külön jogszabály<sup>10)</sup> erről másképp rendelkezik.

(2) A közigazgatási szerv a kérvény kézbesítésétől számított 10 munkanapon belül biztosítja az együttműködést. Az együttműködés iránti kérvény elküldése és annak teljesítése közti időszakban a panasz kezelésére előírt határidő nem telik. A panasz vizsgálatára szánt határidő felfüggesztéséről a közigazgatási szerv írásban értesíti a panaszost.

(3) A panasz vizsgálatára más személyek, azok beleegyezésével, együttműködése is kérvényezhető, ha külön jogszabály<sup>10)</sup> erről másképp nem rendelkezik.

## 18. §

### A panasz kivizsgálása

(1) A panasz vizsgálatánál megállapításra kerül a tárgy

nie s'ťažnosti.

## § 16

### Spolupráca s'ťažovateľa

(1) Orgán verejnej správy príslušný na vybavenie s'ťažnosti je oprávnený v nevyhnutnom rozsahu (§ 6 ods. 2) písomne vyzvať s'ťažovateľa na spoluprácu s poučením, že v prípade neposkytnutia spolupráce alebo jej neposkytnutia v stanovenej lehote, s'ťažnosť odloží podľa § 6 ods. 1 písm. h).

(2) Lehota na poskytnutie spolupráce s'ťažovateľa je desať pracovných dní od doručenia písomnej výzvy s'ťažovateľovi.

(3) S'ťažovateľ môže v odôvodnených prípadoch, ak preukáže, že lehota na poskytnutie spolupráce nie je dostatočná, písomne požiadať o jej primerané predĺženie.

(4) Ak s'ťažovateľ preukáže, že z objektívnych dôvodov nemohol v čase, kedy ho orgán verejnej správy vyzval, spoluprácu poskytnúť, môže mu orgán verejnej správy určiť novú lehotu na poskytnutie spolupráce.

(5) V čase od odoslania výzvy na poskytnutie spolupráce do jej poskytnutia lehota na vybavenie s'ťažnosti neplynie.

(6) Bez poskytnutia potrebnej spolupráce orgán verejnej správy vo vybavovaní s'ťažnosti pokračuje, iba ak je to možné. Výsledok prešetrenia takejto s'ťažnosti orgán verejnej správy s'ťažovateľovi neoznami.

## § 17

### Súčinnosť orgánov verejnej správy

(1) Orgán verejnej správy je povinný poskytnúť orgánu verejnej správy príslušnému na vybavenie s'ťažnosti doklady, iné písomnosti, vyjadrenia, informácie, údaje potrebné na vybavovanie s'ťažnosti, ako aj ďalšiu nevyhnutnú súčinnosť, ak osobitný predpis<sup>10)</sup> neustanovuje inak.

(2) Orgán verejnej správy poskytne súčinnosť najneskôr do desiatich pracovných dní od doručenia žiadosti o súčinnosť. V čase od odoslania žiadosti o poskytnutie súčinnosti do jej poskytnutia lehota na vybavenie s'ťažnosti neplynie. Prerušenie plynutia lehoty orgán verejnej správy písomne oznami s'ťažovateľovi.

(3) Pri vybavovaní s'ťažnosti možno požadovať súčinnosť aj od iných osôb s ich súhlasom, ak osobitný predpis<sup>10)</sup> neustanovuje inak.

## § 18

### Prešetrovanie s'ťažnosti

(1) Prešetrovaním s'ťažnosti sa zisťuje skutočný stav



tényleges állapota, az, hogy összhangban van-e az általános érvényű jogszabályokkal, valamint belső rendeletekkel, illetve a feltárt hiányosságok keletkezési okai és következményei.

(2) A panasz vizsgálata annak tárgyából indul ki, függetlenül a panaszos személyétől, illetve attól, hogy ki ellen irányul a panasz, valamint hogy a panaszos a panaszt hogyan nevezte meg. Ha a panasz tartalmát tekintve annak csak egy része tekinthető panasznak, csak ez a rész kerül vizsgálatra. Ha a panasz több különálló pontból áll, minden egyes pont kivizsgálásra kerül. Amennyiben nem lehetséges a panaszt vagy annak egy részét vizsgálni, a panasz kezelésére jogosult közigazgatási szerv ezt feltünteti a panasz vizsgálatáról szóló jegyzőkönyvben, és értesíti róla a panaszost.

(3) A panasz vizsgálata az annak eredményeiről szóló jegyzőkönyv megvitatásával fejeződik be. Amennyiben a jegyzőkönyv megvitatása nem lehetséges, a panasz vizsgálata a jegyzőkönyvnek a panasz vizsgálatát végző közigazgatási szervhez való kézbesítésével minősül befejezettnek.

## 19. §

### Jegyzőkönyv a panasz kivizsgálásáról

(1) A panasz kezelésére jogosult közigazgatási szerv a panasz vizsgálatról jegyzőkönyvet készít, mely tartalmazza:

- a) a panasz kezelésére jogosult közigazgatási szerv megnevezését,
- b) a panasz tárgyát
- c) a közigazgatási szerv megnevezését, amely a panaszt vizsgálta,
- d) a panasz vizsgálatának az időtartamát,
- e) a feltárt eredményeket,
- f) a jegyzőkönyv kiállításának az idejét,
- g) azon közigazgatási szerv alkalmazottainak a nevét és aláírását, akik a panaszt kivizsgálták,
- h) a közigazgatás szerv vezető alkalmazottjának, vagy az általa a panasz vizsgálatával megbízott személynek a nevét és aláírását,
- i) a panasz vizsgálatát végző közigazgatás szerv vezető alkalmazottjának, vagy az általa megbízott személy kötelességeit, amennyiben a vizsgálatot elvégző közigazgatási szerv által megszabott időben hiányosságok merültek fel:
  1. a hiányosságokért felelős személy megnevezése,
  2. a hiányosságok, illetve azok létrejöttének okai, az orvosolásukra szükséges óvintézkedések elfogadása,
  3. az elfogadott óvintézkedések előterjesztése a panasz vizsgálatát végző közigazgatási szervnek,
  4. az elfogadott óvintézkedések kivitelezéséről

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, orgán verejnej správy príslušný na vybavenie sťažnosti to uvedie v zápisnici o prešetrení sťažnosti a oznámi sťažovateľovi.

(3) Sťažnosť je prešetrená prerokovaním zápisnice o prešetrení sťažnosti. Ak ju nemožno prerokovať, sťažnosť je prešetrená doručením jedného vyhotovenia zápisnice o prešetrení sťažnosti orgánu verejnej správy, v ktorom bola sťažnosť prešetrovaná.

## § 19

### Zápisnica o prešetrení sťažnosti

(1) Orgán verejnej správy príslušný na vybavenie sťažnosti vyhotoví zápisnicu o prešetrení sťažnosti (ďalej len "zápisnica"), ktorá obsahuje najmä

- a) označenie orgánu verejnej správy príslušného na vybavenie sťažnosti,
- b) predmet sťažnosti,
- c) označenie orgánu verejnej správy, v ktorom sa sťažnosť prešetrovala,
- d) obdobie prešetrovania sťažnosti,
- e) preukázanie zistenia,
- f) dátum vyhotovenia zápisnice,
- g) mená, priezviská a podpisy zamestnancov orgánu verejnej správy, ktorí sťažnosť prešetrili,
- h) meno, priezvisko a podpis vedúceho orgánu verejnej správy, v ktorom sa sťažnosť prešetrovala, alebo ním splnomocneného zástupcu,
- i) povinnosť vedúceho orgánu verejnej správy, v ktorom sa sťažnosť prešetrovala, alebo ním splnomocneného zástupcu, v prípade zistenia nedostatkov v lehote určenej orgánom verejnej správy, 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 orgánu prešetrujúcemu sťažnosť,
  4. predložiť orgánu prešetrujúcemu sťažnosť správu o splnení opatrení a uplatnení právnej zodpovednosti,

szóló jelentés előterjesztése panasz vizsgálatát végző közigazgatási szervnek, valamint a rendelkezésre álló jogi felelősség alkalmazásáról, 5. amennyiben a panaszos személye nem bizalmas, értesíteni kell őt az elfogadott óvintézkedésekről; ha a panaszos személye bizalmas, az elfogadott óvintézkedésekről a panasz kezelésére jogosult közigazgatási szerv értesíti.

j) A dokumentumok átvételéről illetve átadásáról szól igazolás

(2) Ha a panasz vizsgálatára jogosult közigazgatási szerv vezető alkalmazottja vagy az általa megbízott személy megtagadja a jegyzőkönyv megismerését, az első bekezdés i) pontjában foglalt kötelessége teljesítését, vagy megtagadja a jegyzőkönyv aláírását, a panasz vizsgálatát elvégző közigazgatási szerv mindezt jegyzőkönyvbe foglalja.

## 20. §

### A panasz kivizsgálásáról szóló jelentés

(1) A panasz elintézettnak tekintendő a vizsgálat eredményeiről szóló jelentés kiküldésével a panaszosnak. A jelentésben feltüntetik, hogy a panasz megalapozott volt-e, vagy sem. A jelentés tartalmazza a vizsgálat eredményeinek az indoklását, mely a jegyzőkönyvből indul ki. Amennyiben a panasz megalapozott, a jelentésben feltüntetik, hogy a közigazgatási szervnek, ahol panasz alapján vizsgálat folyt, milyen kötelességek lettek előírva a 19.§ 1.bekezdés i) pontja alapján.

(2) Ha a panasz több pontból áll, az írásos jelentésnek tartalmaznia kell az összes pont vizsgálati eredményeit. Amennyiben a panasz csak egy bizonyos része tekinthető panasznak, írásos jelentés csak ehhez a részhez készül.

## 21. §

### Megismételt panasz

#### és többszörösen megismételt panasz

(1) Ismételt panasz vagy következő ismételt panasz olyan, ugyanazon panaszos által benyújtott panasz, melynek tárgya azonos, és nem mutat rá új fejleményekre.

(2) Az ismételt panasz kezelésére az a közigazgatási szerv a jogosult, amely ez előző panaszt is kezelte, ha ez nincs ellentétben a 12. §-ba foglaltakkal. A közigazgatási szerv ellenőrzi az előző panasz vizsgálatának helyességét, melyről feljegyzést készít. A feljegyzés készítésénél a 19. §-ba foglaltak alapján jár el. A következő ismételt panaszt a 6. § 1. bekezdés e) pontjában foglaltak szerint félreteszi.

(3) Amennyiben az előző panasz kezelése helyesnek bizonyult, a közigazgatási szerv erről indoklással egybekötve értesíti a panaszost és egyidejűleg tudomására hozza, hogy a következő ismételt panaszt félreteszi.

5. ak nie je totožnosť sťažovateľa utajená, oznámiť mu prijaté opatrenia; ak je totožnosť sťažovateľa utajená, oznámiť mu prijaté opatrenia prostredníctvom orgánu verejnej správy príslušného na vybavenie sťažnosti,

j) potvrdenie o odovzdaní a prevzatí dokladov.

(2) Ak sa vedúci orgánu verejnej správy, v ktorom sa sťažnosť prešetrovala, alebo ním splnomocnený zástupca odmietne oboznámiť so zápisnicou, splniť povinnosti podľa odseku 1 písm. i), alebo ak zápisnicu odmietne podpísať, orgán verejnej správy, ktorý sťažnosť prešetroval, uvedie tieto skutočnosti v zápisnici.

## § 20

### Oznámenie výsledku prešetrovania sťažnosti

(1) Sťažnosť je vybavená odoslaním písomného oznámenia výsledku jej prešetrovania sťažovateľovi. V oznámení sa uvedie, či je sťažnosť opodstatnená alebo neopodstatnená. Oznámenie musí obsahovať odôvodnenie výsledku prešetrovania sťažnosti, ktoré vychádza zo zápisnice. Ak je sťažnosť opodstatnená, v oznámení sa uvedie, že orgánu verejnej správy, v ktorom sa sťažnosť prešetrovala, boli uložené povinnosti podľa § 19 ods. 1 písm. i).

(2) Ak má sťažnosť viacero častí, musí písomné oznámenie obsahovať výsledok prešetrovania každej z nich. Ak je podanie sťažnosťou iba v časti, výsledok prešetrovania sa písomne oznamuje iba k tejto časti.

## § 21

### 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 je príslušný orgán verejnej správy, ktorý predchádzajúcu sťažnosť vybavil, ak to nie je v rozpore s § 12. Orgán verejnej správy prekontroluje správnosť vybavenia predchádzajúcej sťažnosti, o čom vyhotoví záznam. Pri vyhotovení záznamu postupuje primerane podľa § 19. Ďalšia opakovaná sťažnosť sa odloží podľa § 6 ods. 1 písm. e).

(3) Ak bola predchádzajúca sťažnosť vybavená správne, orgán verejnej správy túto skutočnosť oznámi sťažovateľovi s odôvodnením a poučením, že ďalšie opakované sťažnosti odloží. Ak sa prekontrolovaním vybavenia predchádzajúcej sťažnosti zistí, že nebola vybavená správne, orgán verejnej správy opakovanú sťaž-

Amennyiben az előző panasz kezelése helytelennek bizonyult, a közigazgatási szerv az ismételt panaszt kivizsgálja és kezeli.

(4) Egy másik panaszos által ugyanarra a tárgyra vonatkozó panaszt, melyet már a közigazgatási szerv korábban kezelt, nem vizsgál ki. Az előző vizsgálat eredményét megküldi a panaszosnak.

(5) Az ismételt panasz a közigazgatási szerv a 13. §-ban foglalt időn belül köteles kezelni.

## 22. §

### Panasztétel a panasz kivizsgálása ellen és panasztétel a panasz félretétele ellen

(1) A panasz, mely az előző panasz vizsgálata vagy annak félretétele ellen irányul, új, a közigazgatási szerv eljárás módja ellen irányuló panasznak tekintendő.

(2) A közigazgatási szerv eljárás módja ellen irányuló panasz nem ismétlődő panasz, még akkor sem, ha a panaszos megismétli az előző panaszban feltüntetett tényeket.

(3) Az első bekezdés szerinti panaszt a közigazgatási szerv vezető alkalmazottja vagy az általa megbízott személy kezeli, kivéve, ha ez nincs összhangban a 12. §-ba foglaltakkal. Ha a panaszt a közigazgatási szerv vezető alkalmazottja kezelte, az első bekezdés szerinti panaszt a közvetlen felettes szerv jogosult kezelni. Amennyiben ilyen szerv nincs, a panasz vizsgálatának ellenőrzésére az illetékes központi államigazgatási szerv jogosult. Ha a panaszt a panasz kezelésének ellenőrzésére jogosult központi államigazgatási szerv vezetője kezelte, az ez ellen irányuló beadványt a 6. § 1. bekezdés f) pontja alapján félreteszi.

(4) A közigazgatási szerv eljárás módja ellen irányuló panaszt a közigazgatási szerv a 13. §-ban megszabott időn belül köteles kezelni.

## 23. §

### A panasz kezelésének ellenőrzése

(1) A panasz kivizsgálásának az ellenőrzését a közigazgatási szerv végzi.<sup>11)</sup>

(2) A panasz vizsgálatát végző közigazgatási szerv jogosult ellenőrizni azon intézkedések teljesítését, melyek az egyes hiányosságoknak, illetve azok okainak az eltávolítására lettek elfogadva.

## 24. §

### Eljárási bírságok

(1) A közigazgatási szervnek, mely nem teljesíti a törvény által megszabott kötelességeit, és ezzel hátráltatja, akadályozza a panasz kezelését vagy a hiányosságok javítását, a panasz kezelésére jogosult szerv jogosult 650 euró összegig terjedő eljárási bírságot kiszabni. Az eljárási bírság összegének a kiszabásakor a közigazga-

nost prešetrí a vybaví.

(4) Sťažnosť iného sťažovateľa v tej iste veci, ktorú orgán verejnej správy už vybavil, sa neprešetruje. Výsledok jej prešetrovania sa oznámi sťažovateľovi.

(5) Opakovanú sťažnosť je orgán verejnej správy povinný vybaviť v lehote podľa § 13.

## § 22

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

(1) 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.

(2) Sťažnosť proti postupu orgánu verejnej správy pri vybavovaní sťažnosti nie je opakovanou sťažnosťou, a to ani vtedy, ak v nej sťažovateľ opakuje skutočnosti z predchádzajúcej sťažnosti.

(3) Sťažnosť podľa odseku 1 vybaví vedúci orgán verejnej správy alebo ním splnomocnený zástupca, ak to nie je v rozpore s § 12. Ak sťažnosť vybavil vedúci orgán verejnej správy, na vybavenie sťažnosti podľa odseku 1 je príslušný najbližší nadriadený orgán. Ak takýto orgán nie je, v oblasti štátnej správy je príslušný ústredný orgán štátnej správy pre kontrolu vybavovania sťažností. Ak sťažnosť vybavil vedúci ústredného orgánu štátnej správy pre kontrolu vybavovania sťažností, podanie smerujúce proti vybaveniu takejto sťažnosti sa odloží podľa § 6 ods. 1 písm. f).

(4) Sťažnosť proti vybavovaniu sťažnosti alebo sťažnosť proti odloženiu sťažnosti je orgán verejnej správy povinný vybaviť v lehote podľa § 13.

## § 23

### Kontrola vybavovania sťažností

(1) Orgány verejnej správy vykonávajú kontrolu vybavovania sťažností.<sup>11)</sup>

(2) Orgán verejnej správy, ktorý sťažnosť vybavil, je oprávnený kontrolovať, či sa opatrenia prijaté na odstránenie nedostatkov a príčin ich vzniku riadne plnia.

## § 24

### Poriadková pokuta

(1) Orgánu verejnej správy, ktorý neplní povinnosti podľa tohto zákona a tým sťažuje vybavovanie sťažnosti, mári jej vybavovanie alebo nápravu nedostatkov, môže orgán verejnej správy príslušný na vybavenie sťažnosti uložiť poriadkovú pokutu do výšky 650 eur. Pri určovaní výšky poriadkovej pokuty prihliada na

tási szerv figyelembe veszi a panasz kezelésének vagy a hiányosságok javítása hátráltatásának vagy akadályozásának a mértékét.

(2) Amennyiben az eljárási bírság kiszabása után se volt a kötelesség teljesítve, további bírság szabható ki, összesen 6500 euró összeg nagyságban.

(3) Az eljárási bírság kiszabására vonatkozó eljárást a kötelességszegés megállapításától számított 3 hónapon belül lehet elindítani, legkésőbb azonban a kötelességszegéstől számított egy éven belül.

(4) Az eljárási bírság kiszabásáról szóló eljárásra a közigazgatási eljárásokról szóló törvény vonatkozik.<sup>12)</sup>

(5) Az eljárási bírság, melyet

- a) a 2.§ 1. bekezdés a) pontjában, illetve a második bekezdésben feltüntetett közigazgatási szerv szabott ki, az állami költségvetés bevétele,
- b) a 2.§ 1. bekezdés b) és c) pontjában feltüntetett közigazgatási szerv szabott ki, annak a közigazgatási szervnek a költségvetési bevétele, mely a bírságot kiszabta.

## 25. §

### Közös rendelkezések

(1) A közigazgatási szerv vezető alkalmazottja, ahol a panasz vizsgálattik, köteles a panasz helyes kezelése, illetve vizsgálata érdekében megfelelő tárgyi, technikai és személyes feltételeket biztosítani.

(2) A költségeket, melyek

- a) a panaszosnál keletkeztek, a panaszos viseli,
- b) a közigazgatási szervnél keletkeztek, az illetékes szerv viseli.

(2) Mindenki köteles a titoktartásra azokról a tényekről, melyeket a panasz kezelésénél szerzett. E kötelesség alól írásban felmentést adhat az a személy, akinek ez a kötelesség az érdekében áll.

(3) A közigazgatási szerv a panasz kezelésére vonatkozó eljárásmódjára a közigazgatási eljárásokról szóló törvény nem vonatkozik, kivéve ha e törvény nem rendelkezik másképp.

## 26. §

### Átmeneti rendelkezések

(1) E jogszabály hatályba lépése előtt a közigazgatási szervnek benyújtott beadványokat a 2010. január 31. előtt hatályban lévő törvény szerint kezelik.

(2) E jogszabály hatályba lépése előtt elkezdett eljárás az eljárási bírság kiszabásáról a 2010. január 31. előtt hatályban lévő törvény szerint fejeződik be.

(3) A közigazgatási szerv a panaszok kezelését e törvény hatályba lépésétől számított 6 hónapon belül a 11. § 1. bekezdése szerint belső rendeletekkel szabályozza.

mieru sťaženia alebo marenia vybavovania sťažnosti alebo nápravy nedostatkov.

(2) Poriadkovú pokutu podľa odseku 1 možno, ak nebola povinnosť napriek jej uloženiu splnená, uložiť opakovane, do úhrnnej výšky 6 500 eur.

(3) Konanie o uložení poriadkovej pokuty možno začať do troch mesiacov odo dňa zistenia porušenia povinnosti, najneskôr do jedného roka od porušenia povinnosti.

(4) Na konanie o uložení poriadkovej pokuty sa vzťahuje všeobecný predpis o správnom konaní.<sup>12)</sup>

(5) Poriadková pokuta, ktorú uložil

- a) orgán verejnej správy uvedený v § 2 ods. 1 písm. a) a ods. 2, je príjmom štátneho rozpočtu,
- b) orgán verejnej správy uvedený v § 2 ods. 1 písm. b) alebo c), je príjmom rozpočtu toho orgánu, ktorý ju uložil.

## § 25

### Spoločné ustanovenia

(1) Vedúci orgánu verejnej správy, v ktorom sa sťažnosť prešetruje, je povinný vytvárať vhodné materiálne, technické a personálne podmienky na správne a včasné prešetrovanie a vybavenie sťažnosti.

(2) Trovy, ktoré vznikli

- a) sťažovateľovi, znáša sťažovateľ,
- b) orgánu verejnej správy, znáša tento orgán.

(3) Každý je povinný o skutočnostiach, ktoré sa dozvedel pri vybavovaní sťažnosti, zachovávať mlčanlivosť. Od tejto povinnosti ho môže písomne oslobodiť ten, v koho záujme má túto povinnosť.

(4) Ak nie je v tomto zákone ustanovené inak, na postup orgánu verejnej správy pri vybavovaní sťažností sa nevzťahuje všeobecný predpis o správnom konaní.

## § 26

### Prechodné ustanovenia

(1) Podanie doručené orgánu verejnej správy pred dňom nadobudnutia účinnosti tohto zákona sa vybavuje podľa predpisov účinných do 31. januára 2010.

(2) Konanie o uložení poriadkovej pokuty začaté pred dňom nadobudnutia účinnosti tohto zákona dokončí orgán verejnej správy podľa predpisov účinných do 31. januára 2010.

(3) Vybavovanie sťažností orgán verejnej správy upraví vnútorným predpisom podľa § 11 ods. 1 do šiestich mesiacov od nadobudnutia účinnosti tohto zákona.

**27. §****Hatálytalanító rendelkezések**

A 164/2008. számú törvénnyel módosított 152/1998-as a panaszokról szóló törvény érvényessége megszűnik.

**28. §****Hatályosság**

E törvény 2010. február 1-jén lép hatályba.

A Tt. 289/2012. sz. törvény 2012. november 1-jén lépett hatályba.

**Ivan Gašparovič s.k.**

**Pavol Paška s.k.**

**Robert Fico s.k.**

1) Például a 39/1993. számú törvény az Állami Számvevőszekről (NKÚ), a 350/1996. számú törvény a Szlovák Nemzeti Tanács házszabályáról.

2) Például a Polgári perrendtartásról szóló törvény, a Büntető perrendtartásról szóló törvény, a 162/1995. számú kataszteri törvény, a 250/2007. számú törvény a fogyasztóvédelemről, 372/1990. számú szabálysértési törvény.

3) Például a 400/2009. számú az állami szolgálatról szóló törvény 59. §-a 1 bekezdésének h) pontja és 65. §-a; az 511/1992. számú az adókról és illetékekről szóló törvény 49.a §-a, a 233/1995. számú a végrehajtásról szó törvény 218.a §-a

4) Például a 71/1967. számú a közigazgatási eljárásokról szóló törvény 46. §-a, a 511/1992. számú az adókról és illetékekről szóló törvény 14.a §-a

5) Például a 233/1995. számú törvény 5. §-ának 2. bekezdése, a Polgári perrendtartásról szóló törvény 175.za §-a

6) A Tt. többször módosított, 215/2002. sz. törvénye az elektronikus aláírásról és némely törvények módosításáról és kiegészítéséről

6a) Például a Tt. 214/2008. sz. törvényével módosított Tt. 215/2002. sz. törvénye 7. §-a 3. bek. a) pontja

7) 211/2000. számú, az információhoz való szabad hozzáférésről szóló törvény 8. és 12. §-a.

8) 575/2001. számú törvény

9) 608/2003. számú törvény 4. §-a 1. bekezdésének b) pontja, 50/1976. számú törvény, 135/1961. számú törvény 3. §-a 5. bekezdésének d) pontja, 154/1994. számú törvény 31. §-a

10) 215/2004. számú törvény, 428/2002. számú törvény, 511/1992. számú törvény 23. §-a, 483/2001. számú törvény 89. §-a

11) 10/1996. számú törvény 7. §-a 3. bekezdésének c)

**§ 27****Zrušovacie ustanovenie**

Zrušuje sa zákon č. 152/1998 Z. z. o sťažnostiach v znení zákona č. 164/2008 Z. z.

**§ 28****Účinnosť**

Tento zákon nadobúda účinnosť 1. februára 2010.

Zákon č. 289/2012 Z. z. nadobúda účinnosť 1. novembra 2012.

**Ivan Gašparovič v. r.**

**Pavol Paška v. r.**

**Robert Fico v. r.**

1) Napríklad zákon Národnej rady Slovenskej republiky č. 39/1993 Z. z. o Najvyššom kontrolnom úrade Slovenskej republiky v znení neskorších predpisov, zákon Národnej rady Slovenskej republiky č. 350/1996 Z. z. o rokovačom poriadku Národnej rady Slovenskej republiky v znení neskorších predpisov.

2) Napríklad Občiansky súdny poriadok, Trestný poriadok, zákon Národnej rady Slovenskej republiky č. 162/1995 Z. z. o katastri nehnuteľností a o zápise vlastníckych a iných práv k nehnuteľnostiam (katastrálny zákon) v znení neskorších predpisov, zákon č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov v znení neskorších predpisov.

3) Napríklad § 59 ods. 1 písm. h) a § 65 zákona č. 400/2009 Z. z. o štátnej službe a o zmene a doplnení niektorých zákonov, § 49 zákona Slovenskej národnej rady č. 511/1992 Zb. o správe daní a poplatkov a o zmenách v sústave územných finančných orgánov v znení neskorších predpisov, § 48 ods. 1 písm. e) zákona č. 73/1998 Z. z. o štátnej službe príslušníkov Policajného zboru, Slovenskej informačnej služby, Zboru väzenskej a justičnej stráže Slovenskej republiky a Železničnej polície v znení neskorších predpisov, § 218a až 218c zákona Národnej rady Slovenskej republiky č. 233/1995 Z. z. o súdnych exekútoroch a exekučnej činnosti (Exekučný poriadok) a o zmene a doplnení ďalších zákonov v znení neskorších predpisov.

4) Napríklad § 46 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní (správny poriadok) v znení neskorších predpisov, § 14a ods. 2 zákona č. 511/1992 Zb. v znení neskorších predpisov, § 3 ods. 6 zákona Národnej rady Slovenskej republiky č. 278/1993 Z. z. o správe majetku štátu v znení neskorších predpisov.

pontja; 369/1990. számú törvény 18d. §-ának 1. bekezdése; 302/2001. számú törvény 19c. §-ának 1. bekezdése

12) 71/1967. számú törvény

5) Například § 5 ods. 2 zákona Národnej rady Slovenskej republiky č. 233/1995 Z. z. v znení neskorších predpisov, § 175za Občianskeho súdneho poriadku.

6) Zákon č. 215/2002 Z. z. o elektronickom podpise a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.

6a) Například § 7 ods. 3 písm. a) zákona č. 215/2002 Z. z. v znení zákona č. 214/2008 Z. z.

7) § 8 až 12 zákona č. 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o slobode informácií) v znení neskorších predpisov.

8) § 24 zákona č. 575/2001 Z. z. o organizácii činnosti vlády a organizácii ústrednej štátnej správy v znení neskorších predpisov.

9) § 4 ods. 1 písm. b) zákona č. 608/2003 Z. z. o štátnej správe pre územné plánovanie, stavebný poriadok a bývanie a o zmene a doplnení zákona č. 50/1976 Zb. o územnom plánovaní a stavebnom poriadku (stavebný zákon) v znení neskorších predpisov, § 3 ods. 5 písm. d) zákona č. 135/1961 Zb. o pozemných komunikáciách (cestný zákon) v znení neskorších predpisov, § 31 zákona č. 154/1994 Z. z. o matrikách v znení neskorších predpisov.

10) Například zákon č. 215/2004 Z. z. o ochrane utajovaných skutočností a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, zákon č. 428/2002 Z. z. o ochrane osobných údajov v znení neskorších predpisov, § 23 zákona Slovenskej národnej rady č. 511/1992 Zb. v znení neskorších predpisov, § 89 zákona č. 483/2001 Z. z. o bankách a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.

11) § 7 ods. 3 písm. c) zákona Národnej rady Slovenskej republiky č. 10/1996 Z. z. o kontrole v štátnej správe v znení neskorších predpisov, § 18d ods. 1 zákona č. 369/1990 Zb. v znení neskorších predpisov, § 19c ods. 1 zákona č. 302/2001 Z. z. o samospráve vyšších územných celkov (zákon o samosprávnych krajoch) v znení neskorších predpisov.

12) Zákon č. 71/1967 Zb. v znení neskorších predpisov.