

Zásady postupu
pri vybavovaní sťažností v podmienkach
Mesta Poltár

Mestské zastupiteľstvo pri Mestskom úrade v Poltári v súlade s § 11 ods. 4 zákona č. 369/1990 Z. z. o obecnom zriadení v znení neskorších predpisov a na základe § 11 ods. 1 a § 26 ods. 3 zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach

v y d á v a t i e t o

Zásady postupu pri vybavovaní sťažností v podmienkach

Mesta P o l t á r

Článok 1 Úvodné ustanovenia

Tieto zásady upravujú postup pri podávaní, prijímaní, evidovaní, prešetrovaní, vybavovaní sťažností, príslušnosť pri prešetrovaní, písomnom oznamovaní výsledku prešetrenia sťažnosti a pri kontrole vybavovania sťažností v Meste Poltár (ďalej len „mesto“), ako orgánu verejnej správy (ďalej len VS). Sú záväzné pre mestské zastupiteľstvo, primátora, orgány mestského zastupiteľstva a zamestnancov mesta.

Článok 2 Základné pojmy

(1) **Sťažovateľ** je fyzická alebo právnická osoba, ktorá podala sťažnosť.

(2) **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") orgánov alebo zamestnancov obce

b) poukazuje na konkrétne nedostatky, najmä na porušenie právnych predpisov, ktorých odstránenie je v pôsobnosti orgánov alebo zamestnancov obce.

Obsahové náležitosti sťažnosti sú stanovené v ust. § 5 ods. 2 a ods. 3 zákona o sťažnostiach.

(3) **Sťažnosťou podľa zákona o sťažnostiach 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 obce, ktorých odstránenie alebo vybavenie je upravené iným právnym predpisom (napr. Občiansky súdny poriadok, Trestný poriadok, zákon č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a pod.),

c) je sťažnosťou podľa osobitného predpisu (napr. zákon č. 511/1992 Zb. o správe daní a poplatkov, zákon č. 233/1995 Z. z. o súdnych exekútoroch a exekučnej činnosti a pod.), alebo

d) smeruje proti rozhodnutiu obce alebo iného orgánu verejnej správy, ktoré bolo vydané v konaní podľa iného právneho predpisu (napr. zákon č. 71/1967 Zb. o správnom konaní, zákon č. 511/1992 Zb. o správe daní).

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 (exekútorov, notárov).

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

(5) **Odloženie sťažnosti** – sa vykoná v prípadoch uvedených v § 5 ods. 6 a 7 a v § 6 zákona o sťažnostiach.

(6) **Vybavenie sťažnosti** - odoslanie písomného oznámenia výsledku jej prešetrovania sťažovateľovi s uvedením, či je sťažnosť opodstatnená alebo neopodstatnená.

(7) **Opakovaná sťažnosť a ďalšia opakovaná sťažnosť** je sťažnosť toho istého sťažovateľa, v tej istej veci, ak v nej neuvádza nové skutočnosti.

(8) **Sťažnosť proti vybavovaniu sťažnosti a sťažnosť proti odloženiu sťažnosti** je novou sťažnosťou proti postupu obce pri vybavovaní alebo pri doložení sťažnosti.

Článok 3

Prijímanie a centrálna evidencia sťažností

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

(2) Sťažnosť, ktorá bola podaná na mesto telefaxom alebo elektronickou poštou sa považuje za písomnú iba vtedy, ak ju sťažovateľ do 5 pracovných dní od jej podania písomne potvrdí svojím podpisom, inak sa sťažnosť odloží. Sťažnosť podaná obci elektronickou poštou so zaručeným elektronickým podpisom sa považuje za sťažnosť podanú písomne.

(3) Prijímanie písomných sťažností na obci zabezpečuje *podateľňa mestského úradu a hlavný kontrolór Mesta. Týmto nie je dotknutá povinnosť ostatných zamestnancov a funkcionárov Mesta Poltár prijímať sťažnosti a tieto postúpiť hlavnému kontrolórovi Mesta v deň ich obdržania na zaevidovanie do centrálnej evidencie sťažností.*

Pri prijímaní sťažností dbajú zamestnanci Mesta, aby

- podaná sťažnosť mala určenú formu čl.3 ods.2 týchto Zásad

- sťažnosť bola čitateľná a zrozumiteľná. Musí z nej byť jednoznačné proti komu smeruje, na aké nedostatky poukazuje, čoho sa sťažnosť domáha a musí byť sťažovateľom podpísaná

- sťažnosť obsahovala prepísané náležitosti: meno a priezvisko, adresu trvalého alebo prechodného pobytu a ak sťažnosť podáva právnická osoba, jej názov, sídlo, meno a priezvisko osoby, oprávnenej za ňu konať

(4) Prijímanie ústnych sťažností podľa zákona o sťažnostiach zabezpečuje - *hlavný kontrolór, sekretariát primátora*

Pri podaní ústnej sťažnosti sa vyhotoví záznam (príloha č. 1 týchto zásad). Postup je uvedený v zákone o sťažnostiach § 5 ods. 4 - 6.

(5) Všetky doručené sťažnosti sa evidujú oddelene od evidencie ostatných písomností v **centrálnej evidencii sťažností mesta**, ktorú vedie *hlavný kontrolór*, pričom musí obsahovať najmä údaje podľa § 10 zákona o sťažnostiach.

(6) Sťažnosť adresovaná zamestnancovi MsÚ alebo primátorovi Mesta je sťažnosťou, podanou Mestu

Článok 4

Príslušnosť na prešetrovanie a vybavovanie sťažností

Vybavovaním sťažnosti sa rozumie preskúmanie jej obsahu, zhodnotenie skutkového stavu a v prípade zistenia nedostatkov prijatie zodpovedajúcich opatrení.

Na vybavenie sťažnosti sú príslušní hlavný kontrolór Mesta a prednosta mestského úradu a nimi poverení zamestnanci Mesta

1) Sťažnosti pri prenesenom výkone štátnej správy:

a) Proti primátorovi mesta prešetruje a vybavuje najbližší orgán štátnej správy s kontrolnou právomocou (spravidla odvolací orgán). Ak takýto orgán nie je, tak sťažnosti prešetruje a vybavuje ústredný orgán štátnej správy pre kontrolu vybavovania sťažností - Úrad vlády SR.

b) Proti vedúcim zamestnancom je príslušný najbližší nadriadený orgán a zamestnancom obdobne ako pri samosprávnej činnosti.

(2) Sťažnosti proti samosprávnej činnosti orgánov mesta a zamestnancov mesta prešetruje a vybavuje: /

a) *Komisia mestského zastupiteľstva*

- *proti činnosti primátora mesta*
- *proti činnosti hlavného kontrolóra*
- *proti činnosti jednotlivých poslancov*

b) *Primátor mesta*

- *proti prednostovi úradu*
- *proti činnosti riaditeľa rozpočtovej alebo príspevkovej organizácie zriadenej obcou*
- *proti činnosti vedúcich zamestnancov a zamestnancov (ak nie je zriadená funkcia prednostu úradu)*
- *proti odloženiu sťažnosti*
- *proti vybaveniu sťažnosti*

c) *Prednosta úradu*

- *proti vedúcim zamestnancom a zamestnancom obce (okrem hlavného kontrolóra)*

d) *Vedúci zamestnanci (vrátane riaditeľa školy, ktorá nemá právnu subjektivitu)*

proti zamestnancom v priamej podriadenosti, do pôsobnosti ktorého patrí činnosť, o ktorej sa sťažovateľ domnieva, že ňou boli porušené jeho práva alebo právom chránené záujmy

e) *Hlavný kontrolór obce*

- *proti odloženiu sťažnosti*

- *proti vybaveniu sťažnosti*

(3) Na vybavenie opakovanej sťažnosti je príslušný orgán a zamestnanec, ktorý vybavil predchádzajúcu sťažnosť.

Článok 5 **Evidovanie sťažností**

1. Hlavný kontrolór Mesta zabezpečuje vedenie centrálnej evidencie sťažností oddelene od ostatných písomností.

2. Evidencia obsahuje tieto náležitosti:

- dátum doručenia sťažnosti
- meno priezvisko, adresu sťažovateľa
- predmet sťažnosti
- proti komu sťažnosť smeruje
- dátum a názov toho, komu sa sťažnosť prideliť na prešetrenie
- výsledok šetrenia sťažnosti
- prijaté opatrenia a termíny ich splnenia
- dátum odoslania odpovede o vybavení sťažností
- dátum postúpenia sťažnosti orgánu príslušnému na jej vybavenie
- dôvody pre ktoré bola sťažnosť odložená

Článok 6 **Základné pravidlá pri vybavovaní sťažností**

(1) 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.

Prešetrovanie sťažnosti zabezpečuje vedúci zamestnanec príslušného orgánu Mesta/vedúci oddelenia MsÚ/ , ktorý postúpi písomnosti o výsledku prešetrovania sťažnosti hlavnému kontrolórovi Mesta za účelom posúdenia úplnosti jej vybavenia a zabezpečenia archivácie spisovej dokumentácie.

(2) 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.

(3) Každé prijaté podanie sa posúdi podľa obsahu a v súlade s príslušnými ustanoveniami zákona o sťažnostiach sa podanie:

- vráti (§ 4 ods. 3 zákona a § 8 ods. 3 zákona o sťažnostiach).
- postúpi (§ 3 ods. 3 písm. b/, § 4 ods. 4 a 5 zákona o sťažnostiach)
- odloží (§ 5 ods. 6 a 7 a § 6 zákona o sťažnostiach)
- vybaví § 18 až § 22 zákona o sťažnostiach.

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

(5) Informácie, ktoré obsahuje dokumentácia súvisiaca s vybavovaním sťažnosti, sa nesprístupňujú (§ 8 až 12 zákona č. 211//2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám).

(6) Každý zúčastnený na vybavení sťažnosti, komu je sťažovateľova totožnosť známa, je povinný o nej zachovať mlčanlivosť, ak o to požiadal sťažovateľ. V takomto prípade sa pri prešetrovaní sťažnosti postupuje len na základe jej odpisu, v ktorom sa neuvádza nič z toho, čo by umožňovalo identifikáciu sťažovateľa.

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

(8) Z prešetrovania a vybavenia sťažnosti je vylúčený

- a) zamestnanec obce, 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 obce, proti ktorému sťažnosť smeruje, alebo k predmetu sťažnosti.

(9) Osoba príslušná na vybavenie sťažnosti, ak zistí podľa obsahu, že predmetné podanie sa netýka činnosti obce, postúpi ho príslušnému orgánu VS (príloha č. 2 týchto zásad).

(10) Osoba príslušná na vybavenie sťažnosti je povinná bezodkladne oboznámiť toho, proti komu sťažnosť smeruje, s jej obsahom v takom rozsahu a čase, aby sa jej prešetrovanie nemohlo zmariť. Zároveň mu umožní vyjadriť sa k sťažnosti, predkladať doklady, písomnosti, informácie a údaje potrebné na vybavovanie sťažnosti.

(11) Osoba príslušná na vybavenie sťažnosti je oprávnená v nevyhnutnom rozsahu (§ 6 ods. 2 zákona o sťažnostiach) písomne vyzvať sťažovateľa na spoluprácu (príloha č. 3 týchto zásad) s poučením, že v prípade neposkytnutia spolupráce alebo jej neposkytnutia v stanovenej lehote, sťažnosť odloží podľa § 6 ods. 1 písm. h zákona o sťažnostiach).

(12) Ak nemožno sťažnosť alebo jej časť prešetriť, osoba príslušná na prešetrenie sťažnosti to uvedie v zápisnici o prešetrení sťažnosti a oznámi sťažovateľovi.

(13) Zamestnanec prešetrojúci sťažnosť vyhotoví zápisnicu, ktorá musí obsahovať:

- označenie príslušného orgánu Mesta
- miesto a čas prešetrovania predmetu sťažnosti
- preukázanie zistenia
- dátum vyhotovenia zápisnice

- mená a priezviská a vlastnoručné podpisy osôb, ktoré sťažnosť prešetrovali
- meno, priezvisko a podpis príslušného vedúceho zamestnanca subjektu, v ktorom sa sťažnosť prešetrovala /prednosta MsÚ, riaditeľa organizácii zriadených Mestom, vedúco oddelení/
- ak sa zistili nedostatky, lehotu, v ktorej je vedúci zamestnanec subjektu, v ktorom sa sťažnosť prešetrovala, povinný prijať opatrenia za účelom odstránenia zistených nedostatkov a príčin ich vzniku. Zároveň sa určí aj lehota na predloženie správy o ich plnení.

(14) Osoba príslušná na vybavenie sťažnosti je oprávnená sťažnosť odložiť v prípadoch uvedených v § 5 ods. 6 a 7 a v § 6 zákona o sťažnostiach (príloha č. 4 týchto zásad). O odložení upovedomí sťažovateľa, a to v prípadoch uvedených v § 6 ods. 4 zákona o sťažnostiach (príloha č. 5 týchto zásad).

(15) Výsledok šetrenia sťažnosti oznamuje písomne sťažovateľovi vedúci zamestnanec orgánu Mesta, ktorý sťažnosť prešetroval. V oznámení sa uvedie, či je sťažnosť opodstatnená alebo neopodstatnená.

Sťažnosť sa považuje za vybavenú, ak bol sťažovateľ písomne informovaný o výsledku prešetrenia sťažnosti a v prípade zistených nedostatkov boli prijaté opatrenia na ich odstránenie.

Článok 7

Lehoty na vybavenie sťažností

1. Príslušný orgán Mesta je povinný vybaviť sťažnosť do 60 pracovných dní odo dňa jej doručenia. Ak je sťažnosť náročná môže hl.kontrolór rozhodnúť o predĺžení lehoty na jej vybavenie o ďalších 30 pracovných dní. O tomto predĺžení bez odkladne písomnou formou informuje sťažovateľa s uvedením dôvodu predĺženia.

2. Ak sťažnosť prešetruje hlavný kontrolór Mesta, o predĺžení lehoty na jej vybavenie rozhoduje primátor mesta

Článok 8

Kontrola vybavovania sťažností

1. Kontrolu prijímania, evidovania a prešetrovania a vybavovania sťažností vykonáva hlavný kontrolór Mesta.

2. Hlavný kontrolór Mesta kontroluje, či sa opatrenia prijaté na odstránenie nedostatkov a príčin ich vzniku riadne plnia. Vyvodenie dôsledkov voči zamestnancom, ktorí sú zodpovední za ich nesplnenie, môže uplatniť hlavný kontrolór Mesta prostredníctvom primátora mesta.

Článok 9

Poriadková pokuta

1. Právnym subjektom, zriadeným Mestom, ktoré sťažujú vybavovanie sťažností, maria jej vybavovanie alebo nápravu nedostatkov, môže primátor mesta uložiť poriadkovú pokutu do výšky 650 €. Pri určovaní výšky poriadkovej pokuty prihliada sa na mieru sťaženia alebo marenia vybavovania sťažností alebo nápravy nedostatkov.

2. Poriadkovú pokutu podľa ods.1 možno, ak nebola povinnosť napriek jej uloženiu splnená, uložiť opakovane do úhrnnej výšky 6 500€.
3. Konanie o uložení poriadkovej pokuty možno začať do 3 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
5. Poriadková pokuta je príjmom Mesta.

Článok 9 **Záverečné ustanovenia**

(1) Tými Zásadami postupu pri vybavovaní sťažností v podmienkach Mesta Poltár
sa ruší

Časť II.

Prijímanie, evidovanie, vybavovanie a kontrola vybavovania sťažností fyzických a právnických osôb v podmienkach mesta Poltár zo dňa 29.12.2007

Všeobecne záväzného nariadenia Mesta Poltár č. 5/2007
ktorým sa vydávajú zásady činnosti hlavného kontrolóra mesta, postup pri prijímaní, evidovaní, vybavovaní a kontrole vybavovania sťažností a petícií v podmienkach Mesta Poltár.

Zásady vyvesené na úradnej tabuli pred schválením v MsZ dňa 16.6.2010

Zásady boli schválené na zasadnutí Mestského zastupiteľstva dňa 30.6.2010 uznesením č. 9/2010.

Nariadenie nadobudlo účinnosť dňa 15.7.2010

Ing. Pavel Rončák
primátor mesta