



Mesto Čierna nad Tisou

INTERNÁ SMERNICA S/3/2012 o vybavovaní sťažností

Primátor mesta Čierna nad Tisou vydáva na zabezpečenie jednotného postupu Mestského úradu Čiernej nad Tisou pri vybavovaní sťažností túto smernicu:

ČI. I DEFINÍCIA POJMOV

- (1) Sťažnosť je podanie fyzickej alebo právnickej osoby, ktorým sa sťažovateľ:
 - a) domáha ochrany svojich práv alebo právom chránených záujmov, o ktorých sa domnieva, že boli porušené činnosťou alebo nečinnosťou orgánu verejnej správy,
 - b) poukazuje na konkrétne nedostatky, najmä na porušenie právnych predpisov, ktorých odstránenie je v pôsobnosti orgánu verejnej správy.
- (2) 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 (napr. Obč. súdny poriadok, Trestný poriadok),
 - c) je sťažnosťou podľa osobitného predpisu alebo
 - d) smeruje proti rozhodnutiu orgánu verejnej správy vydanému v konaní podľa iného právneho predpisu (napr. správny poriadok),
 - e) je podaním orgánu verejnej správy, v ktorom upozorňuje na nedostatky v činnosti iného orgánu verejnej správy,
 - f) je podaním osoby poverenej súdom na výkon verejnej moci.
- (3) Sťažovateľ je fyzická osoba alebo právnická osoba, ktorá podala sťažnosť.

ČI. II PRIJÍMANIE A EVIDENCIA SŤAŽNOSTÍ

Podľa ustanovenia § 11 ods. 1 zákona č. 9/2010 Z.z. o sťažnostiach je na vybavenie sťažností príslušná mesto, do ktorej pôsobnosti patrí činnosť, o ktorej sa sťažovateľ domnieva, že ňou boli porušené jeho práva alebo právom chránené záujmy.

- (1) Na meste sťažnosti prijíma poverený zamestnanec primátorom mesta. O ústne podanej sťažnosti, ktorú nemožno vybaviť ihneď pri jej podaní, sa vyhotoví **Záznam o podaní ústnej sťažnosti** podľa vzoru, ktorý je *Prílohou č. 1* tejto smernice. Sťažovateľovi sa záznam predloží na prečítanie a podpis a ak požiada, vydá sa mu rovnopis záznamu. Sťažnosť podaná mestu telefaxom alebo elektronickou poštou, bez zaručeného elektronického podpisu, sa považuje za písomnú iba vtedy, ak ju sťažovateľ do 5 pracovných dní od jej podania písomne potvrdí podpisom, inak sa odloží.
- (2) Centrálnu evidenciu sťažností za mesto vedie zamestnanec poverený primátorom mesta. Spisová dokumentácia jednotlivých sťažností sa vedie oddelene od evidencie ostatných písomností tak, aby poskytovala údaje potrebné na kontrolu vybavovania sťažností. Opakovaná sťažnosť a ďalšia opakovaná sťažnosť sa eviduje v roku, v ktorom bola doručená. V poznámke sa uvedie číslo sťažnosti, s ktorou súvisí.
- (3) Evidencia musí obsahovať tieto údaje:
 - poradové číslo
 - dátum doručenia a dátum zapísania sťažnosti, opakovanej sťažnosti a ďalšej opakovanej sťažnosti,
 - meno, priezvisko, adresu trvalého alebo prechodného pobytu sťažovateľa, u právnickej osoby názov a sídlo, meno a priezvisko osoby oprávnenej za ňu konať,

- predmet sťažnosti,
 - dátum pridelenia sťažnosti na prešetrenie a komu bola pridelená,
 - výsledok prešetrenia (opodstatnená alebo neopodstatnená),
 - prijaté opatrenia a termíny ich splnenia,
 - dátum vybavenia sťažnosti, opakovanej sťažnosti alebo odloženia ďalšej opakovanej sťažnosti,
 - výsledok prekontrolovania predchádzajúcej sťažnosti alebo prešetrenia opakovanej sťažnosti,
 - dátum postúpenia sťažnosti orgánu príslušnému na jej vybavenie,
 - dôvody, pre ktoré mesto sťažnosť odložilo,
 - poznámku.
- (4) Mesto je povinné sťažnosť prijať. Prijatú sťažnosť, na ktorej vybavenie nie je príslušná, postúpi najneskôr do 10 pracovných dní od doručenia orgánu verejnej správy príslušnému na jej vybavenie a zároveň upovedomí o tom sťažovateľa.
- (5) Ak sťažnosť nemá požadované náležitosti, nie je zrozumiteľná, alebo ak chýbajú informácie potrebné na jej prešetrenie, mesto písomne vyzve sťažovateľa aby sťažnosť v lehote 10 pracovných dní od doručenia písomnej výzvy doplnil, inak sťažnosť odloží.
- (6) V prípade opakovaných sťažností v tej istej veci sa postupuje tak, že poverený zamestnanec prekontroluje správnosť vybavenia predchádzajúcej sťažnosti, o čom vyhotoví záznam. Ak bola predchádzajúca sťažnosť vybavená správne, mesto oznámi sťažovateľovi túto skutočnosť s odôvodnením a poučením, že ďalšie opakované sťažnosti odloží. Ak sa prekontrolovaním vybavenia predchádzajúcej sťažnosti zistí, že nebola vybavená správne, opakovanú sťažnosť mesto prešetrí a vybaví.
- (7) 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, v ktorom sa neuvádza nič z toho, čo by umožňovalo identifikáciu sťažovateľa. Každý zúčastnený, komu je sťažovateľova totožnosť známa, je povinný o nej zachovať mlčanlivosť. Ak sťažovateľ požiadal o utajenie svojej totožnosti, ale predmet sťažnosti neumožňuje jej prešetrenie bez uvedenia niektorého z údajov o jeho osobe, treba ho o tom bezodkladne upovedomiť. Súčasne ho poučí, že vo vybavovaní sťažnosti sa bude pokračovať len vtedy, ak v určenej lehote písomne udelí súhlas s uvedením potrebného údajov o svojej osobe. Sťažnosť, v ktorej sťažovateľ požiadal o utajenie svojej totožnosti, na ktorej vybavenie mesto nie je príslušné, poverený zamestnanec mesta najneskôr do 10 pracovných dní od jej doručenia vráti sťažovateľovi s uvedením dôvodu.
- (8) Na vybavenie sťažnosti proti zamestnancovi mesta je príslušný primátor mesta.
- (9) Na vybavenie sťažnosti proti poslancom MsZ, hlavnému kontrolórovi, primátorovi mesta (okrem výkonu činnosti na úseku štátnej správy) je príslušné mestské zastupiteľstvo resp. komisia MsZ. Koordináciu tejto činnosti zabezpečuje primátor mesta.

ČI. III PREŠETROVANIE A VYBAVOVANIE SŤAŽNOSTÍ

Prešetrovanie a vybavovanie sťažnosti zabezpečuje mesto zisťovaním skutočného stavu veci a jeho súlad alebo rozpor so všeobecne záväznými právnymi predpismi a s vnútornými predpismi, ako aj príčiny vzniku zistených nedostatkov a ich následky. 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.

- (1) Sťažnosť nesmie prešetrovať a vybavovať ten, proti komu smeruje
- (2) Z prešetrovania a vybavovania sťažnosti je vylúčený
 - a) zamestnanec mesta, 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.
- (3) Z prešetrenej sťažnosti sa vyhotoví **Zápisnica o prešetroaní sťažnosti**, ktorá musí obsahovať všetky náležitosti podľa *Prílohy č. 2* tejto smernice. S obsahom sťažnosti musí byť oboznámená

osoba, proti ktorej sťažnosť smeruje a musí jej byť umožnené vyjadriť sa k sťažnosti, predkladať doklady, písomnosti, informácie a údaje. Sťažnosť je prešetrená prerokovaním zápisnice o prešetrení sťažnosti.

- (4) Vzhľadom na rôznorodosť zamerania sťažností a ich smerovanie do odborných činností komisií mesta, sú tieto povinné podieľať sa na ich vybavení na požiadanie primátora mesta a to súčinnosťou na jej prešetrení. Zápisnicu o prešetrení sťažnosti predloží komisia, ktorej bola sťažnosť postúpená primátorovi mesta, ako podklad pre vypracovanie oznámenia výsledku prešetrenia sťažnosti tak, aby bola dodržaná zákonom stanovená lehota. Oznámenia výsledku prešetrenia sťažnosti je oprávnený podpisovať iba primátor mesta.
- (5) Výsledok prešetrenia sťažnosti sa písomne oznamuje sťažovateľovi **Oznámením výsledku prešetrenia sťažnosti**. V oznámení sa uvedie, či je sťažnosť opodstatnená alebo neopodstatnená. V prípade, že sa zistila opodstatnenosť sťažnosti, čo je splnené aj v prípade jednej opodstatnenej námietky, uvedú sa v oznámení o vybavení sťažnosti aj opatrenia prijaté alebo vykonané na odstránenie zistených nedostatkov. Nemožnosť prešetrenia predmetu sťažnosti sa taktiež písomne oznámi sťažovateľovi.

ČI. IV

LEHOTA NA VYBAVENIE SŤAŽNOSTI

(1) Mesto je povinné sťažnosť vybaviť do 60 pracovných dní. Lehota začína plynúť prvým pracovným dňom nasledujúcim po dni doručenia sťažnosti. V prípadoch náročných na prešetrenie sťažnosti môže primátor mesta lehotu predĺžiť pred jej uplynutím o 30 pracovných dní. Predĺženie lehoty sa oznámi bezodkladne sťažovateľovi, písomne, s uvedením dôvodu.

ČI. V

KONTROLA VYBAVAVENIA SŤAŽNOSTÍ

- (1) Kontrolu prijímania, evidencie, prešetrovania, vybavovania sťažností a plnenia opatrení prijatých na nápravu vykonáva hlavný kontrolór mesta.
- (2) Hlavný kontrolór spracováva informatívnu správu o stave a úrovni vybavovania sťažností a predkladá ju 1-krát ročne mestskému zastupiteľstvu.

ČI. VI.

Spoločné ustanovenia

(1) Na vybavovanie petícií podľa zákona o petičnom práve sa nevzťahuje Zákon č. 71/1967 Zb. o správnom konaní (správny poriadok) v znení neskorších predpisov.

ČI. VII.

Záverečné ustanovenia

(1) Táto smernica nadobúda účinnosť 1. apríla 2012.

Ing. Marta Vozáriková. v.r.
primátor mesta

Táto smernica má 2 prílohy:

1. Záznam o ústnej sťažnosti
2. Zápisnica o prešetrení sťažnosti

mesto.....
názov a adresa

**Z Á Z N A M
o ústnej sťažnosti**

SŤAŽOVATEĽ:

FO:
Meno/priezvisko/adresa trvalého (alebo prechodného) pobytu

PO:
Názov/sídlo/meno a priezvisko osoby oprávnenej za ňu konať

PREDMET :

-
1. Sťažnosť je zameraná proti:*
 2. Sťažnosť poukazuje na nedostatky:*
 3. Sťažovateľ sa domáha:*

Dňa..... ohod.

Záznam vyhotovil :
Meno a priezvisko zamestnanca

Zamestnanci, prítomní pri ústnom podaní sťažnosti :
.....
meno a priezvisko

.....
podpis sťažovateľa

Poznámka:
Ak sťažovateľ odmietne záznam podpísať, orgán verejnej správy záznam odloží s poznámkou o odmietnutí podpísania.

.....
** nehodiace sa škrtnite*

mesto.....
Orgán VS podľa príslušnosti na vybavenie

Z á p i s n i c a
o prešetrení sťažnosti

Predmet sťažnosti:
Orgán VS (v ktorom sa sťažnosť prešetrovala) :

Obdobie prešetrovania sťažnosti:

Preukázané zistenia:

.....
.....
.....

Dátum vyhotovenia zápisnice :

Mená, priezviská a podpisy zamestnancov, ktorí sťažnosť prešetrili :

.....

Meno, priezvisko a podpis vedúceho orgánu verejnej správy, v ktorom sa sťažnosť prešetrovala, alebo ním splnomocneného zástupcu :

.....

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,

Potvrdzujeme odovzdanie dokladov:

Potvrdzujeme prevzatie dokladov:

Sťažovateľ bol oboznámený s opatreniami

Prílohy: