

Z á s a d y p o s t u p u

pri prijímaní, evidovaní, vybavovaní a kontrole vybavovania sťažností fyzických a právnických osôb v podmienkach Mesta P e z i n o k.

Mestské zastupiteľstvo v Pezinku, v zmysle § 11 ods. 4 písm. g) zákona Slovenskej národnej rady č. 369/1990 Zb. o obecnom zriadení v znení neskorších predpisov a o zmene a doplnení niektorých zákonov a v súlade s ustanovením § 2 s odkazom na § 26 ods.3 zákona č. 9/2010 Z.z. o sťažnostiach a zákona č. 85/1990 Zb. o petičnom práve v znení zákona č. 242/1998 Z.z. v znení neskorších predpisov **schvaľuje** tieto Zásady.

Čl. I

Úvodné ustanovenia

1. Zákon NR SR č. 9/2010 Z.z. o sťažnostiach upravuje postup pri podávaní, prijímaní, evidovaní, prešetrovaní a písomnom oznámení výsledku prešetrovania sťažností alebo prekontrolovania sťažností.

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.

Táto smernica primerane upravuje postupy pri vybavovaní sťažností Mestom Pezinok a ním zriadených príspevkových a rozpočtových organizácií Mesta, do ktorého pôsobnosti patrí činnosť alebo nečinnosť Mesta, a ktorých odstránenie je v jeho/ich pôsobnosti.

2. Zákon č. 85/1990 Zb. o petičnom práve v znení neskorších predpisov upravuje postup pri podávaní, prijímaní, evidovaní, vybavovaní a kontrole vybavovania petícií.

Petícia musí byť písomná, označená slovom petícia a musí obsahovať predmet verejného alebo iného spoločného záujmu a spĺňať zákonné náležitosti určené zákonom č. 85/1990 Zb. o petičnom práve v znení neskorších predpisov.

Táto smernica upravuje postupy Mesta Pezinok pri vybavovaní petícií, ak z obsahu petície vyplýva, že Mesto Pezinok je príslušné ju vybaviť.

Čl. II

Podávanie a prijímanie sťažností

1. Sťažnosť môže byť podaná písomne, ústne do záznamu, telefaxom alebo elektronickou poštou.
2. Sťažnosť musí obsahovať meno, priezvisko, adresu trvalého alebo prechodného pobytu sťažovateľa. Sťažnosť musí byť čitateľná a zrozumiteľná a musí byť sťažovateľom podpísaná. Ak podáva sťažnosť právnická osoba, musí obsahovať jej názov a sídlo, meno a priezvisko osoby oprávnenej za ňu konať.
3. Zamestnanci Mesta Pezinok a zamestnanci MsÚ Pezinok sú povinní sťažnosť prijať a vyhotoviť o ústnej sťažnosti, ktorú nemožno vybaviť ihneď pri jej podaní, písomný záznam o ústnej sťažnosti do tlačiva (viď Príloha č. 1). Ak sťažovateľ odmietne vyhotovenie záznamu, zamestnanci takúto sťažnosť neprijmu. Ak sťažovateľ odmietne záznam podpísať, zamestnanec záznam odloží s poznámkou o odmietnutí podpísania.
4. Sťažnosť podaná telefaxom alebo elektronickou poštou sa považuje za písomnú iba vtedy, ak ju sťažovateľ do piatich pracovných dní od jej podania písomne potvrdí podpisom, inak sa sťažnosť odloží. Sťažnosť podaná elektronickou poštou so zaručeným elektronickým podpisom sa považuje za písomnú sťažnosť.
5. Po prijatí sťažnosti je prijímateľ povinný sťažnosť ihneď odovzdať do podateľne na zaevidovanie.

Čl. III

Evidencia, prešetrovanie a príslušnosť na vybavenie sťažností

1. Podateľňa MsÚ doručené sťažnosti zaeviduje v evidencii podaní a po zaevidovaní ju odovzdá Útvaru hlavného kontrolóra, ktorý vedie centrálnu evidenciu sťažností oddelene od evidencie ostatných písomností minimálne v rozsahu ustanovení § 10 zákona o sťažnostiach. Primátorovi mesta odovzdá podateľňa MsÚ kópiu sťažnosti na vedomie.
2. Prijatú sťažnosť, na ktorej vybavenie Mesto Pezinok nie je príslušné, hlavný kontrolór Mesta postúpi najneskôr do 10 pracovných dní od doručenia orgánu verejnej správy príslušnému na jej vybavenie a zároveň o tom písomne upovedomí sťažovateľa.
3. Prijatú sťažnosť, na ktorej vybavenie je Mesto Pezinok príslušné, Útvar hlavného kontrolóra postúpi na priame vybavenie príslušnému orgánu:
 - a) útvaru, príp. oddeleniu mestského úradu príslušnému na jej vybavenie, alebo
 - b) Mestskej polícii Pezinok (MsP), alebo
 - c) komisii poslancov mestského zastupiteľstva (MsZ) v prípade, že sťažnosť poukazuje na činnosť alebo nečinnosť poslancov MsZ, primátora mesta (mimo výkonu činnosti na úseku ŠS), hlavného kontrolóra, prednostu úradu a náčelníka MsP. Túto komisiu schvaľuje MsZ ad hoc. Koordináciu tejto činnosti zabezpečuje hlavný kontrolór, resp. primátor mesta.

Sťažnosť nesmie byť pridelená na prešetrovanie a vybavenie tomu, proti komu smeruje, ani zamestnancovi v jeho riadiacej pôsobnosti, ďalej zamestnancovi, ktorý sa zúčastnil činnosti, ktorá je predmetom sťažnosti a ten o koho nepredpojatosti možno mať pochybnosti.

4. Orgán príslušný na vybavenie sťažnosti je povinný sťažnosť vybaviť do 60 pracovných dní.
5. Ak je sťažnosť náročná na prešetrenie, môže orgán príslušný na vybavenie sťažnosti, lehotu podľa odseku 4 predĺžiť pred jej uplynutím o 30 pracovných dní. O tejto skutočnosti v časovom predstihu písomne informuje sťažovateľa. Lehotu nemôže predĺžiť zamestnanec, ktorý sťažnosť prešetruje.
6. Prešetrovaním sťažnosti príslušný orgán 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. Následne osoba zodpovedná za prešetrenie sťažnosti vyhotoví zápisnicu o prešetrení sťažnosti v zmysle §19 ods. 1 zákona NR SR č. 9/2010 Z.z. o sťažnostiach (viď Príloha č. 2).
7. Výsledok prešetrenia sťažnosti vo forme zápisnice spolu s návrhom na písomné oznámenie o výsledku prešetrenia sťažnosti predloží zamestnanec, ktorý sťažnosť vybavoval primátorovi mesta na schválenie ako návrh stanoviska pre operatívnu poradu primátora.
8. Sťažnosť je vybavená odoslaním písomného oznámenia výsledku jej prešetrenia sťažovateľovi v zmysle §20 zákona NR SR č. 9/2010 Z.z. o sťažnostiach osobou zodpovednou za jej vybavenie (viď Príloha č. 3). Súčasne táto osoba odstúpi písomnosti súvisiace s prešetrovanou sťažnosťou Útvaru hlavného kontrolóra do centrálnej evidencie sťažností Mesta Pezinok.
9. V prípade opakovanej sťažnosti podanej tým istým sťažovateľom v rovnakej veci, hlavný kontrolór prekontroluje či pôvodná sťažnosť bola správne vybavená a postupuje primerane v súlade s ustanovením § 21 zákona o sťažnostiach.

Čl. IV

Kontrola vybavovania sťažností

1. Kontrolu vybavovania sťažností, a či sa opatrenia prijaté na odstránenie nedostatkov a príčin ich vzniku riadne plnia vykonáva hlavný kontrolór.
2. Za nesprávne prešetrenie sťažnosti v zmysle týchto zásad a zákona o sťažnostiach je hlavný kontrolór povinný navrhnúť primátorovi vyvodenie dôsledkov voči zamestnancovi, ktorý sťažnosť prešetroval (§ 24 zákona o sťažnostiach).
3. Hlavný kontrolór Mesta spracováva informatívnu správu o stave a úrovni vybavovania sťažností fyzických a právnických osôb v podmienkach Mesta Pezinok a predkladá ju 1-krát ročne mestskému zastupiteľstvu.

Čl. V

Prijímanie, evidencia, vybavenie a kontrola vybavovania petícií

Na prijímanie, evidenciu, vybavovanie a kontrolu vybavovania petícií sa primerane použijú postupy uvedené v čl. II ods. 1/ a ods. 4/ a v čl. IV ods. 2/ tejto smernice berúc do úvahy príslušné ustanovenia zákona č. 9/2010 Z.z. o sťažnostiach a zákona č. 85/1990 Zb. o petičnom práve v znení neskorších právnych predpisov.

Čl. VI

Spoločné a záverečné ustanovenia

1. Každý zamestnanec je povinný v konaní o sťažnostiach a petíciách postupovať podľa týchto zásad a podľa zákona č. 9/2010 Z.z. o sťažnostiach a zákona č. 85/1990 Zb. o petičnom práve v znení neskorších predpisov.
2. Každý zamestnanec je povinný zachovávať mlčanlivosť o skutočnostiach, ktoré sa dozvedel pri prešetrovaní alebo vybavovaní sťažností a petícií.
3. Zrušujú sa Zásady postupu pri podávaní, prijímaní, evidovaní a kontrole vybavovania sťažností fyzických a právnických osôb v podmienkach Mesta Pezinok schválené uznesením MsZ č. 1-59/1999 dňa 26.3.1999.
4. Tieto zásady nadobúdajú účinnosť dňom schválenia Mestským zastupiteľstvom v Pezinku dňa 7. mája 2010.

Mesto Pezinok
Radničné námestie č. 7
902 01 Pezinok
.....
(orgán mesta)

Z á z n a m o podaní ústnej sťažnosti
(§ 5 zákona o sťažnostiach)

Sťažovateľ:.....

.....
(meno, priezvisko, adresa trvalého pobytu alebo prechodného pobytu sťažovateľa,
resp. názov a sídlo PO, meno a priezvisko osoby oprávnenej konať v mene PO)

Predmet sťažnosti:

.....
.....

.....
(stručný obsah oznámenia s vyjadrením čoho sa sťažovateľ domáha)

Prílohy:

(vypísať tie, ktoré dokladujú predmet sťažnosti)

Dňa o hod.

Záznam vyhotovil:....., podpis:.....

(meno a priezvisko zamestnanca, funkcia)

Za prítomnosti:....., podpis:.....

(meno a priezvisko zamestnanca, funkcia)

Sťažovateľ sa zoznámil s týmto obsahom záznamu a vlastnoručným podpisom potvrdzuje úplnosť svojich námietok v tejto sťažnosti, ako aj to, že ide o ním podané námietky.

.....
(podpis sťažovateľa)

Záznam obdržia:
1 x sťažovateľ

Mesto Pezinok
Radničné námestie č. 7
902 01 Pezinok
.....
(orgán mesta)

Z á p i s n i c a o prešetrení sťažnosti
(§ 19 zákona o sťažnostiach)

I. Predmet sťažnosti:

(uviesť obsah oznámenia, meno, priezvisko a adresu/sídlo sťažovateľa, evidenčné číslo pod ktorým je sťažnosť evidovaná na ÚHK, kto sťažnosť prešetroval a obdobie prešetrovania sťažnosti)

II. Použité podklady:

(vyjadrenia, stanoviská zodpovedných zamestnancov, právne predpisy, VZN a iné doklady dokumentujúce zistený stav)

III. Zistený stav:

(preukázané zistenia, v prípade zistenia nedostatkov: určiť osobu zodpovednú za zistené nedostatky, navrhnúť prijatie opatrení na odstránenie zistených nedostatkov a príčin ich vzniku a určiť lehotu na prijatie opatrení)

IV. Záver:

(hodnotenie či je sťažnosť opodstatnená alebo neopodstatnená, resp. to, že nebolo možné metódami a formami kontroly overiť jej skutočný stav)

V prípade zistenia nedostatkov sumárne zhrnúť povinnosti v zmysle § 19 ods. 1 písm.i) zákona o sťažnostiach.

Dátum vyhotovenia zápisnice:.....

Meno, priezvisko a podpis zamestnanca, ktorý sťažnosť prešetroval:.....

Meno, priezvisko a podpis primátora mesta:.....

Mesto Pezinok
Radničné námestie č. 7
902 01 Pezinok
.....
(orgán mesta)

O z n á m e n i e výsledku prešetrenia sťažnosti
(§ 20 zákona o sťažnostiach)

1. Uviest' o akú sťažnosť išlo, kto, kedy ju prešetril a s akým výsledkom, či sa prijali opatrenia a lehota na odstránenie zistených nedostatkov a príčin ich vzniku. Lehota v akej bude sťažov informovaný o splnení opatrení prijatých na odstránenie nedostatkov.
2. Uvedie sa záver z prešetrovania sťažnosti - hodnotenie či je sťažnosť opodstatnená alebo neopodstatnená, resp. to, že nebolo možné metódami a formami kontroly overiť jej skutočný stav. Ak je sťažnosť opodstatnená, uvedú sa uložené povinnosti podľa § 19 ods. 1 písm. i) zákona.
3. Ak sťažnosť obsahuje viac ako jeden predmet sťažnosti platí rozsah oznámenia samostatne za každý predmet podania.

V Pezinku, dňa

.....
(podpis pracovníka, ktorý sťažnosť
prešetril a otláčok pečiatky)