

Mesto Spišská Stará Ves



Z Á S A D Y

vybavovania st'ážností

Spišská Stará Ves, august 2017

Mestské zastupiteľstvo v súlade s § 11 ods. 4 a § 18d ods. 1 zákona č. 369/1990 Z. z. o obecnom zriadení v znení neskorších predpisov a na základe § 11, ods. 1, 2 a 5, § 23 ods. 1 a § 26 ods. 3 zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon“) vydáva tieto Zásady vybavovania sťažností (ďalej len zásady) v podmienkach mesta Spišská Stará Ves.

§ 1

Úvodné ustanovenia

1. Tieto zásady upravujú postup pri podávaní, prijímaní, evidovaní, prešetrovaní a vybavovaní sťažností, príslušnosť pri prešetrovaní a písomnom oznamovaní výsledku prešetrenia sťažnosti, pri kontrolovaní vybavovania sťažností v meste Spišská Stará Ves.

§ 2

Prijímanie a centrálna evidencia sťažností

1. Prijímanie písomných sťažností zabezpečuje podateľňa mestského úradu.
2. Prijímanie ústnych sťažností zabezpečuje v prvom rade administratívny zamestnanec obce, v ktorého náplni práce sú činnosti súvisiace s predmetom podanej sťažnosti. Ak ústne podanú sťažnosť nevie vybaviť okamžite, zabezpečí vyhotovenie záznamu v súlade s § 5 ods. 7 zákona podľa prílohy č. 1 týchto zásad.
3. Mestský úrad všetky doručené sťažnosti eviduje v centrálnej evidencii sťažností mesta, ktorú vedie poverený zamestnanec mesta oddelene od evidencie ostatných písomností.
4. Ak primátor mesta, hlavný kontrolór, zamestnanec mesta alebo poslanec MsZ, ktorému bola doručená zásielka na meno, zistí, že písomnosť má charakter sťažnosti, je povinný ju dať zaevidovať do centrálnej evidencie sťažností.
5. Sťažnosť je možné podať aj elektronickou poštou.

§ 3

Príslušnosť na prešetrovanie a vybavenie sťažností

1. Sťažnosti na primátora mesta prešetruje a vybavuje:
 - a) pri výkone štátnej správy najbližší orgán štátnej správy s kontrolnou právomocou (spravidla odvolací orgán), ak takýto orgán nie je, tak sťažnosť prešetruje a vybavuje ústredný orgán štátnej správy pre kontrolu vybavovania sťažností - Úrad vlády SR,
 - b) pri samosprávnej činnosti dočasná komisia, zriadená pre tento účel mestským zastupiteľstvom na základe jeho uznesenia.
2. Sťažnosti na hlavného kontrolóra mesta a na poslancov mestského zastupiteľstva prešetruje a vybavuje dočasná komisia, zriadená pre tento účel mestským zastupiteľstvom na základe jeho uznesenia.
3. Sťažnosti na prednostu mestského úradu, štatutárneho zástupcu organizácie zriadenej mestom a na zamestnancov mesta prešetruje a vybavuje primátor mesta.
4. Sťažnosť nesmie vybavovať ani prešetrovať osoba, proti ktorej sťažnosť smeruje, ani osoba, ktorá je podriadená tejto osobe.
5. Na vybavenie opakovanej sťažnosti je príslušný zamestnanec, ktorý vybavil predchádzajúcu sťažnosť.

§ 4

Prešetrovanie sťažností

1. 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.
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 prešetroaní sťažnosti a oznámi sťažovateľovi (príloha č.2).

3. Sťažnosť je prešetroaná prerokovaním zápisnice o prešetroaní sťažnosti. Ak ju nemožno prerokovať, sťažnosť je prešetroaná doručením jedného vyhotovenia zápisnice o prešetroaní sťažnosti orgánu verejnej správy, v ktorom bola sťažnosť prešetrovaná
4. O prešetroaní sťažnosti sa vyhotoví zápisnica. Náležitosti zápisnice sú uvedené v prílohe 2 týchto zásad.
5. Prešetrovanie sťažnosti proti vybavovaniu sťažnosti a sťažnosť proti odloženiu sťažnosti vykoná hlavný kontrolór.

§ 5

Dočasná komisia

1. Mestské zastupiteľstvo na vybavovanie sťažnosti zriaďuje dočasnú komisiu. Komisia má 3 členov a 1 náhradníka z radov poslancov. Komisiu navonok zastupuje predseda komisie, ktorého si zvolí komisia zo svojich radov.
2. Ak je podaná sťažnosť proti niektorému z členov komisie, nastupuje na jeho miesto náhradník.
3. Komisia sa schádza tak, aby boli dodržané zákonné lehoty pre vybavovanie sťažností. Komisiu zvoláva predseda komisie.
4. O výsledku prešetrovania sťažnosti komisia vyhotoví:
 - a) Zápisnicu o prešetroaní sťažnosti podľa prílohy č. 2
 - b) Oznámenie výsledku prešetrovania sťažnosti podľa prílohy č. 3.
5. Organizačné a administratívne veci zabezpečuje mestský úrad.

§ 6

Oznámenie výsledku prešetrovania sťažnosti

1. Zamestnanec, ktorý sťažnosť vybavoval, predloží prednostovi mestského úradu, ktorý výsledok prešetrovania sťažnosti oznamuje sťažovateľovi, na schválenie návrh:
 - a) zápisnice o výsledku prešetrovania sťažnosti
 - b) písomné oznámenia výsledku prešetrovania sťažnosti, v ktorom sa uvedie, či je sťažnosť opodstatnená alebo neopodstatnená, oznámenie musí obsahovať odôvodnenie výsledku prešetrovania sťažnosti, ktoré vychádza zo zápisnice.
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.
3. Sťažnosť sa považuje za vybavenú, ak bol sťažovateľ písomne informovaný podľa ods. 1.
4. Predseda dočasnej komisie odovzdá Zápisnicu o prešetroaní sťažnosti a Oznámenie výsledku sťažnosti prednostovi mestského úradu, ktorý zabezpečí jeho odoslanie sťažovateľovi.

§ 7

Kontrola vybavovania sťažností

1. Kontrolu prijímania, evidencie, prešetrovania, vybavovania sťažností a plnenie opatrení prijatých na nápravu zistených nedostatkov podľa zákona s použitím príslušných ustanovení zákona č. 10/1996 Z. z. o kontrole v štátnej správe v znení neskorších predpisov vykoná v súlade s § 18d ods. 1 zákona č. 369/1990 Zb. o obecnom zriadení v znení neskorších predpisov hlavný kontrolór mesta.
2. Ročnú správu o vybavovaní sťažností predkladá hlavný kontrolór mesta mestskému zastupiteľstvu do 60 dní po uplynutí kalendárneho roku.
3. Osoba, ktorá sťažnosť vybavila, je oprávnená kontrolovať, či sa opatrenia prijaté na odstránenie nedostatkov a príčin ich vzniku riadne plnia.

§ 8 **Spoločné ustanovenie**

1. Každý je povinný o skutočnostiach, ktoré sa dozvedel pri vybavovaní sťažnosti, zachovávať mlčanlivosť. Od tejto povinnosti ho môže písomne oslobodiť ten, v koho je to záujme.
2. Štatutárny zástupca rozpočtovej organizácie v zriaďovateľskej pôsobnosti mesta vydá vlastný vnútorný predpis na vybavovanie sťažností.

§ 9 **Záverečné ustanovenia**

1. Podmienky vybavovania sťažností, ktoré nie sú podrobnejšie upravené týmito zásadami, upravujú príslušné ustanovenia zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov.
2. Tieto Zásady vybavovania sťažností nadobúdajú účinnosť 1. októbra 2017.
3. Dňom nadobudnutia účinnosti týchto zásad sa ruší doterajší postup pri podávaní, prijímaní, evidovaní, prešetrovaní, vybavovaní a kontrole vybavovania sťažností fyzických osôb a právnických osôb v podmienkach samosprávy mesta Spišská Stará Ves upravený vo VZN č. 4/2010.

Zásady vybavovania sťažností boli schválené uznesením MsZ Spišská Stará Ves č. 44/4-9/17 dňa 21. septembra 2017.

Ing. Jozef Harabin
primátor mesta

Prílohy:

1. Záznam o ústnej sťažnosti
2. Zápisnica o prešetroaní sťažnosti
3. Oznámenie výsledku prešetrovania sťažnosti sťažovateľovi



Mesto Spišská Stará Ves

Mestský úrad, Štúrova 228/109, 061 01 Spišská Stará Ves

Príloha 1

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 Spišská Stará Ves

Mestský úrad, Štúrova 228/109, 061 01 Spišská Stará Ves

Príloha 2

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:



Mesto Spišská Stará Ves

Mestský úrad, Štúrova 228/109, 061 01 Spišská Stará Ves

Príloha 3

.....
.....
(sťažovateľ)

Sťažnosť č.

Vybavuje/linka

Obec
Dátum

VEC

Oznámenie výsledku prešetrenia sťažnosti

Dňa bola Mestu Spišská Stará Ves i doručená Vaša sťažnosť, ktorou sa domáhate....., poukazujete na.....
(opísať predmet sťažnosti)

Šetrením sťažnosti dňa bolo zistené, že Vaša sťažnosť je *neopodstatnená* // *opodstatnená*./*

Odôvodnenie výsledku prešetrenia sťažnosti:

.....
.....
(Uviesť konkrétne zistenia a súlad resp. nesúlad s príslušnými právnymi predpismi, prípadne čo bolo odstránené v priebehu šetrenia- podľa zápisnice. V prípade opodstatnenej sťažnosti uviesť, že boli uložené povinnosti podľa § 19 ods. 1 písm. i).) Ak má sťažnosť viacero častí, musí písomné oznámenie obsahovať výsledok prešetrenia každej z nich. Ak je podanie sťažnosťou iba v časti, výsledok prešetrenia sa písomne oznamuje iba k tejto časti.)

meno, priezvisko a podpis

*/vybrať