

# **MESTO STRÁŽSKE**

Mestský úrad, Námestie Alexandra Dubčeka 300, 072 22 Strážske

## **Názov:**

Návrh Zásad vybavovania sťažností v podmienkach samosprávy mesta Strážske.

**Materiál určený:** pre mestské zastupiteľstvo

**Predkladá:** Ing. Vladimír Dunajčák, primátor mesta

**Vypracovali:** Ing. Miloš Marko, hlavný kontrolór  
Marta Bočková, referent pre ŽP

V Strážskom, 23. 2. 2018.

## Dôvodová správa

Dňa 1. júna 2017 nadobudla účinnosť novela zákona č. 94/2017, ktorou sa mení a dopĺňa zákon č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach. Ustanovenia novelizovaného zákona boli, v súlade s povinnosťou uvedenou v § 11 ods. 1 zákona („*Vybavovanie sťažností orgán verejnej správy upraví vnútorným predpisom.*“), zapracované do Zásad vybavovania sťažností v podmienkach samosprávy mesta Strážske.

Dôležité zmeny a doplnenia zákona o sťažnostiach:

- doplnená definícia pojmov vybavovanie a vybavenie,
- zmena nastala pri podávaní sťažností. Sťažnosť musí byť v porovnaní s predchádzajúcou právnou úpravou podaná písomne, a to v listinnej podobe alebo elektronickej podobe,
- právna úprava už neumožňuje podávať sťažnosti ústne a telefaxom.

Keďže sa jedná o vnútorný predpis mesta, nie je potrebné schvaľovať „Zásady...“ vo forme VZN.

Mesto na riešenie uvedenej problematiky doteraz malo prijatý vnútorný predpis č. 1/2010 „Zásady postupu pri podávaní, prijímaní, evidovaní, prešetrovaní, vybavovaní a kontrole vybavovania sťažností fyzických osôb a právnických osôb v podmienkach samosprávy mesta Strážske“, ktorý sa schválením zásad ruší.

Ďalej navrhujeme, aby sa podľa týchto zásad primerane postupovalo aj pri vybavovaní petícií v súlade so zákonom č. 85/1990 Zb. o petičnom práve v znení neskorších predpisov.

## Návrh uznesenia:

Mestské zastupiteľstvo **schvaľuje:**

1. Zásady vybavovania sťažností v podmienkach samosprávy mesta Strážske.

# **M E S T O   S T R Á Ź S K E**

## **Zásady vybavovania sťažností v podmienkach samosprávy mesta Strážske**

Mestské zastupiteľstvo mesta v súlade s § 11 ods. 1 zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach schvaľuje tieto zásady:

#### § 1

Tieto zásady upravujú postup pri podávaní, prijímaní, evidovaní, prešetrovaní a vybavení sťažností v podmienkach samosprávy mesta Strážske ako orgán územnej samosprávy.

#### § 2

Podľa týchto zásad postupujú

- orgány mesta, ktorými sú primátor a mestské zastupiteľstvo,
- zamestnanci mesta (mestský úrad a mestská polícia).

#### § 3

##### Podávanie a prijímanie sťažností

1. Sťažnosť musí byť písomná a možno ju podať v listinnej podobe alebo v elektronickej podobe.
2. Fyzické a právnické osoby v prípade, že sťažnosť nezasielajú poštou, podávajú sťažnosti na sekretariát mestského úradu.
3. Sťažnosť podaná v elektronickej podobe musí byť sťažovateľom autorizovaná podľa osobitného predpisu<sup>1)</sup>, to neplatí ak sťažnosť bola odoslaná prostredníctvom prístupového miesta, ktoré vyžaduje úspešnú autentifikáciu sťažovateľa. Ak sťažnosť nebola autorizovaná uvedenými spôsobmi, sťažovateľ ju musí do piatich pracovných dní od jej podania potvrdiť, a to vlastnoručným podpisom. V opačnom prípade bude sťažnosť odložená.
4. Ak sa sťažovateľ dostaví na mestský úrad osobne podať sťažnosť, ktorú nemá vyhotovenú písomne zamestnanec sekretariátu sťažovateľa prijme a umožní mu, aby si sťažnosť v listinnej podobe vyhotovil.

#### § 4

##### Evidencia sťažností

1. Centrálnu evidenciu sťažností vedie prednosta mestského úradu, pri neobsadenej funkcii prednostu vedie primátor.
2. Každé podanie fyzickej alebo právnickej osoby označené ako sťažnosť alebo z obsahu ktorého je zjavné, že je sťažnosťou v zmysle zákona a tohto predpisu, aj keď takto označené nie je a bolo zaregistrované na sekretariáte mestského úradu, musí byť bezodkladne postúpené prednostovi mestského úradu (primátorovi) na zaevidovanie do centrálnej evidencie.
3. V prípade, že sťažnosť je adresovaná mestu alebo orgánom mesta (primátorovi mesta a mestskému zastupiteľstvu), predloží sekretariát mestského úradu najskôr primátorovi mesta, ktorý zabezpečí jej predloženie v čo najkratšom čase na zaregistrovanie do centrálnej evidencie sťažností.
4. V prípadoch, ak nie je jednoznačné, či podanie je alebo nie je sťažnosťou v zmysle zákona a týchto zásad, posúdenie jeho obsahu vykoná a následne o veci rozhodne hlavný kontrolór mesta.
5. Po zaevidovaní sťažnosti v centrálnej evidencii prednosta mestského úradu (primátor) na základe obsahu sťažnosti, určí osobu na vybavenie sťažnosti podľa funkčnej a vecnej príslušnosti v zmysle zákona a týchto zásad.
6. Opakovanú sťažnosť a ďalšiu opakovanú sťažnosť eviduje prednosta mestského úradu v roku, v ktorom bola doručená, v poznámke sa uvedie číslo sťažnosti, s ktorou súvisí.

## § 5

### Príslušnosť na vybavenie sťažnosti

1. Na prešetrenie a vybavenie sťažnosti smerujúcej proti zamestnancovi mestského úradu a príslušníkovi mestskej polície je príslušný priamy nadriadený.  
Na prešetrenie a vybavenie sťažnosti smerujúcej proti vedúcemu zamestnancovi je príslušný prednosta mestského úradu (primátor).
2. Na prešetrenie a vybavenie sťažnosti proti činnosti riaditeľa príspevkovej a rozpočtovej organizácie, prednostu mestského úradu a náčelníka mestskej polície je príslušný primátor mesta.
3. Na prešetrenie a vybavenie sťažnosti proti činnosti poslanca mestského zastupiteľstva, primátora mesta a hlavného kontrolóra mesta je príslušná komisia, zriadená pre tento účel mestským zastupiteľstvom na základe jeho uznesenia. Výsledky prešetrenia sťažnosti komisia predloží na rokovanie mestského zastupiteľstva. Písomnosti súvisiace s vybavovaním a vybavením takejto sťažnosti zabezpečuje mestský úrad.

## § 6

### Lehoty na vybavenie sťažností

1. Poverený zamestnanec príslušný na vybavenie sťažnosti je povinný prešetriť a vybaviť ju do 60 pracovných dní.
2. Ak je sťažnosť náročná na prešetrenie môže prednosta mestského úradu (primátor) lehotu podľa bodu 1 pred jej uplynutím predĺžiť o 30 pracovných dní. O tejto skutočnosti informuje sťažovateľa písomnou formou.

## § 7

### Prešetrovanie sťažností

1. O prešetrení sťažnosti vyhotoví zamestnanec, ktorý sťažnosť prešetruje zápisnicu podľa prílohy č. 1 týchto zásad, ktorú postúpi prednostovi mestského úradu (primátorovi).
2. V prípade zistenia nedostatkov pri prešetrovaní sťažnosti je povinnosťou prednostu mestského úradu (primátora)
  - a) prijať opatrenia na odstránenie nedostatkov a príčin ich vzniku,
  - b) určiť osobu zodpovednú za zistené nedostatky,
  - c) predložiť prijaté opatrenia primátorovi mesta,
  - d) predložiť správu o splnení opatrení a uplatnení právnej zodpovednosti,
  - e) oznámiť sťažovateľovi prijaté opatrenia (okrem prípadov utajenia totožnosti sťažovateľa).

## § 8

### Vybavenie sťažností

1. Poverený zamestnanec mestského úradu vyhotoví písomné oznámenie o výsledku prešetrenia sťažnosti, ktoré odošle sťažovateľovi. Odoslaním písomného oznámenia o výsledku prešetrenia sťažnosti je sťažnosť vybavená.

## § 9

### Opakovaná sťažnosť a ďalšia opakovaná sťažnosť

1. Vybavenie opakovanej sťažnosti spočíva v prekontrolovaní správnosti vybavenia pôvodnej sťažnosti, o čom poverený zamestnanec vyhotoví písomný záznam.
2. Sťažnosť iného sťažovateľa v tej istej veci, ktorú organizačná zložka samosprávy už vybavila, sa neprešetruje. Výsledok prešetrenia takejto sťažnosti sa oznámi sťažovateľovi.

3. Oznámenie o vybavení opakovanej sťažnosti podpisuje primátor mesta.
4. Opakovanú sťažnosť nesmie vybavovať zamestnanec, ktorý vybavoval sťažnosť, na ktorú bola doručená opakovaná sťažnosť. Opakovaná sťažnosť sa vybavuje v lehote 60 pracovných dní.

#### § 10

##### Sťažnosť proti vybavovaniu sťažnosti

1. Sťažnosť, v ktorej sťažovateľ vyjadruje nesúhlas s vybavovaním svojej predchádzajúcej sťažnosti je novou sťažnosťou proti postupu mesta pri vybavovaní sťažnosti. Takáto sťažnosť nie je opakovanou sťažnosťou.
2. Vybavenie sťažnosti podľa bodu 1 prešetruje primátor mesta alebo ním poverený zamestnanec v lehote do 60 pracovných dní.
3. Oznámenie o vybavení sťažnosti proti vybavovaniu sťažnosti podpisuje primátor mesta.
4. Sťažnosť proti vybavovaniu sťažnosti nesmie vybavovať zamestnanec, ktorý vybavoval sťažnosť, na ktorú bola doručená sťažnosť proti vybavovaniu sťažnosti.

#### §11

##### Kontrola vybavovania sťažností

Kontrolu vybavovania sťažnosti podľa zákona a týchto zásad vykonáva hlavný kontrolór mesta.

#### § 12

##### Záverečné ustanovenia

1. Zásady boli schválené na rokovaní mestského zastupiteľstva dňa ..... uznesením mestského zastupiteľstva č. ....
2. Tieto zásady nadobúdajú účinnosť dňom schválenia mestským zastupiteľstvom.
3. Zrušujú sa „Zásady postupu pri podávaní, prijímaní, evidovaní, prešetrovaní, vybavovaní a kontrole vybavovania sťažností fyzických osôb a právnických osôb v podmienkach samosprávy mesta Strážske“ - vnútorný predpis č. 1/2010.

## ROZDEĽOVNÍK

Funkcia/oddelenie	Výtlačok	Dátum prevzatia	Podpis
Primátor mesta	č. 1, 2		
Prednosta mestského úradu	č. 3		
Hlavný kontrolór	č. 4		
Náčelník mestskej polície	č. 5		
Vedúca ekonomického oddelenia	č. 6		

## PRÍLOHY

Príloha č. 1: Vzor Zápisnica o prešetroaní

**Mesto Strážske, Námestie A. Dubčeka 300, 072 22 Strážske**

---

## **Z á p i s n i c a**

**o výsledku prešetrenia sťažnosti v zmysle § 19 zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach**

---

**1. Predmet sťažnosti:**

**2. Miesto a čas šetrenia:**

**3. Preukázané zistenia:**

**4. Organizačný útvar:**

**5. Podpisy osôb, ktoré sťažnosť prešetrovali:**

(meno, priezvisko, funkcia, podpis)

**Ak sa zistili nedostatky v zápisnici sa určí kto, akým spôsobom a v akej lehote prijme opatrenia na odstránenie nedostatkov. Zároveň sa určí povinnosť predložiť správu o ich plnení.**

**6. Zodpovedná osoba za nedostatky:**

(meno, priezvisko, funkcia, podpis)

**7. Prijaté opatrenia na odstránenie nedostatkov (v lehote do):**

**8. Správa o plnení opatrení (kontrola opatrení):**

**9. Kontrola opatrení:**

**10. Podpisy osôb, ktorých sa zistenia priamo týkajú a ktoré boli oboznámené s obsahom zápisnice**

(meno, priezvisko, podpis)

**11. Dátum vyhotovenia zápisnice :**

**12.Podpis vedúceho útvaru (alebo splnomocneného zástupcu), v ktorom sa sťažnosť prešetrovala:**

(meno, priezvisko, podpis)

**13.Potvrdenie o odovzdaní a prevzatí dokladov:**

**V prípade, že sa niekto zo zúčastnených odmietne oboznámiť s obsahom zápisnice, alebo jej obsah odmietne podpísať, uvedie sa to v zápisnici spolu s dôvodmi odmietnutia podpisu. Jedno vyhotovenie zápisnice z prešetrenia sťažnosti sa musí odovzdať vedúcemu organizačnej zložky samosprávy, v ktorom sa pri prešetrení sťažnosti zistili nedostatky.**