

Interná smernica mesta Kráľovský Chlmec

Názov internej smernice:	Zásady postupu vybavovania sťažnosti v podmienkach samosprávy mesta Kráľovský Chlmec.
Číslo internej smernice:	2012/1
Schválené dňa:	28.februára 2012
Kým:	Mestské zastupiteľstvo v Kráľovskom Chlmcí
Číslo uznesenia:	374
Účinnosť smernice od :	28.02.2012
Vypracovalo:	Oddelenie organizačné a vnútornej správy MsÚ
Meno a priezvisko:	Mgr. Ildikó Molnárová
Prílohy:	Príloha č. 1 – Záznam o ústnej sťažnosti Príloha č. 2 – Postúpenie Príloha č. 3 – Výzva na spoluprácu Príloha č. 4 – Záznam o odložení sťažnosti Príloha č. 5 – Odloženie sťažnosti Príloha č. 6 – Zápisnica o prešetrení sťažnosti Príloha č. 7 – Oznámenie výsledku prešetrenia sťažnosti

Mestské zastupiteľstvo v Kráľovskom Chlmcí v súlade s § 11 ods. 4 zákona c. 369/1990 Z. z. o obecnom zriadení v znení neskorších predpisov a na základe § 11 ods. 1 zákona c. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach

vydáva tieto

**Zásady postupu
pri vybavovaní sťažností v podmienkach
samosprávy mesta Kráľovský Chlmec**

**Čl. 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 Kráľovský Chlmec (ďalej len „mesto“), ako orgánu verejnej správy (ďalej len VS). Sú záväzné pre mestské zastupiteľstvo, primátora mesta (ďalej len „primátor“), orgány mestského zastupiteľstva a zamestnancov mesta.

**Čl. 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 orgánov alebo zamestnancov mesta alebo ;
 - b) poukazuje na konkrétne nedostatky, najmä na porušenie právnych predpisov, ktorých je v pôsobnosti Mesta Kráľovský Chlmec.

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

3. **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 mesta, ktorých odstránenie alebo vybavenie je upravené iným právnym predpisom¹
 - c) je sťažnosťou podľa osobitného predpisu²
 - d) smeruje proti rozhodnutiu Mesta Kráľovský Chlmec vydanému v konaní podľa iného právneho predpisu³;

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).

¹ napr. občiansky súdny poriadok, Trestný poriadok, Zák.č. 162/1995 Z.z. katastrálny zákon, zák.č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa

² napr. § 59 ods. 1 písm. h) a § 65 Zák.č.400/2009 Z.z.. o štátnej službe,

³ napr. § 46 Zák.č. 71/1967 Zb. o správnom konaní

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 mesta pri vybavovaní alebo pri doložení sťažnosti.

Čl. 3

Prijímania a centrálna evidencia sťažností

1. Sťažnosť možno podať písomne, ústne do záznamu, telefaxom alebo elektronickou poštou. Sťažnosti sa prijímajú každý pracovný deň v celom rozsahu pracovného času.
2. Sťažnosť, ktorá bola podaná Mestu Kráľovský Chlmec telefaxom alebo elektronickou poštou sa považuje za písomnú iba vtedy, ak ju sťažovateľ do 5 pracovných dní od jej podania písomne potvrdí podpisom, inak sa sťažnosť odloží. Sťažnosť podaná Mestu Kráľovský Chlmec elektronickou poštou so zaručeným elektronickým podpisom sa považuje za sťažnosť podanú písomne.
3. Na úrovni samosprávy mesta Kráľovský Chlmec prijíma sťažnosti spravidla primátor .
4. Týmto nie je dotknutá povinnosť ostatných zamestnancov mesta a funkcionárov samosprávy prijímať sťažnosti. Osoba, ktorej bola doručená zásielka na meno, ak zistí, že písomnosť má charakter sťažnosti, je povinná ju postúpiť primátorovi na rozhodnutie o spôsobe ďalšieho vybavenia.
5. Prijímanie písomných sťažností zabezpečuje sekretariát mestského úradu .
6. Prijímanie ústnych sťažností zabezpečuje hlavný kontrolór mesta, prednosta mestského úradu. Pri podaní ústnej sťažnosti sa vyhotoví písomný záznam o ústnej sťažnosti (príloha č. 1 týchto Zásad) . Postup je uvedený v zákone o sťažnostiach § 5 ods. 4-6 .
7. Všetky doručené sťažnosti sa evidujú oddelene od evidencie ostatných písomností v **centrálnej evidencii sťažností mesta**, ktorú vedie oddelenie organizačné a vnútornej správy MsÚ (ďalej len „oddelenie OaVS“ , pričom musí obsahovať najmä údaje podľa § 10 zákona o sťažnostiach.
8. Primátor zabezpečí postúpenie sťažností, ktoré boli adresované na jeho meno alebo doručené v zmysle ods. 4 -6 tohto článku na zaevidovanie oddeleniu OaVS s určením zodpovednej osoby alebo orgánu na prešetrovanie a vybavenie sťažností .

Čl. 4

Príslušnosť na vybavenie sťažnosti

1. Sťažnosti pri prenesenom výkone štátnej správy:
 - a) *proti primátorovi prešetruje a vybavuje najbližší orgán štátnej správy s kontrolnou právomocou (spravidla odvolací orgán) ;*
 - b) *proti vedúcim zamestnancom a zamestnancom obdobne ako pri samosprávnej činnosti.*
2. Sťažnosti proti samosprávnej činnosti orgánov mesta a zamestnancov mesta prešetruje a vybavuje:
 - a) *komisia zriadená mestským zastupiteľstvom*
 - *proti činnosti primátora mesta, poslanca mestského zastupiteľstva, zástupcu primátora mesta, hlavného kontrolóra mesta ;*
 - b) *prednosta mestského úradu*
 - *proti činnosti vedúcich zamestnancov a zamestnancov mestského úradu*
 - *proti odloženiu sťažnosti*
 - *proti vybaveniu sťažnosti*
 - c) *vedúci zamestnanci*
 - *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*
 - d) *hlavný kontrolór mesta*
 - *proti činnosti prednostu mestského úradu, náčelníka mestskej polície alebo jeho zástupcu, alebo štatutárneho zástupcu právnickej osoby, ktorej je mesto zriaďovateľom , ak mu prešetrovanie zverilo mestské zastupiteľstvo*
 - *proti odloženiu sťažnosti*
 - *proti vybaveniu sťažnosti*
3. O prijatí sťažnosti podľa odseku 2. písm. a) informuje primátor mestské zastupiteľstvo na jeho najbližšom zasadnutí, zároveň mu predkladá návrh na zloženie komisie.
4. Na vybavenie opakovanej sťažnosti je príslušný orgán a zamestnanec, ktorý vybavil predchádzajúcu sťažnosť.

Čl. 5

Komisia pre vybavovanie sťažností

1. Komisia sa schádza tak, aby boli dodržané zákonné lehoty pre vybavovanie sťažností.
2. Organizačné a administratívne veci zabezpečuje mestský úrad.
3. Komisiu zvoláva predseda komisie.

Čl. 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.
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 c. 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 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 mesta, proti ktorému sťažnosť smeruje, alebo k predmetu sťažnosti.
9. Osoba príslušná na vybavenie sťažnosti, ak zistí podľa obsahu, že predmetné podanie sa netýka činnosti mesta, postúpi ho príslušnému orgánu verejnej správy (ďalej len „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 prešetrovaní sťažnosti a oznámi sťažovateľovi.
13. Osoba príslušná na vybavenie sťažnosti vyhotoví zápisnicu o prešetrovaní sťažnosti (príloha č. 6 týchto Zásad)
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. Mesto sťažnosť vybaví v lehote 60 pracovných dní. Z dôvodu náročnosti na prešetrenie sťažnosti je možné lehotu 60 pracovných dní predĺžiť o 30 pracovných dní.
16. O predĺžení lehoty (§ 13 ods. 2 zákona o sťažnostiach) na vybavenie rozhoduje primátor. V prípadoch sťažnosti proti činnosti primátora, rozhoduje o predložení lehoty komisia mestského zastupiteľstva.
17. Osoba príslušná na vybavenie sťažnosti odošle písomné oznámenie výsledku jej prešetrenia sťažovateľovi (príloha č. 7 týchto Zásad).

Čl. 7

Kontrola vybavovania sťažností

1. Kontrolu vybavovania sťažností v meste vykonáva v súlade s ustanovením §18d ods. 1 zákona č. 369/1990 Z. z. o obecnom zriadení v znení neskorších predpisov hlavný kontrolór.
2. Osoba príslušná na vybavenie sťažnosti je oprávnená kontrolovať, či sa opatrenia prijaté na odstránenie nedostatkov a príčin ich vzniku riadne plnia.

Čl. 8

Záverečné ustanovenia

1. Tieto zásady schválilo Mestské zastupiteľstvo v Kráľovskom Chlmcí uznesením č. 374 zo dňa 28.02.2012.
2. Schválením týchto Zásad sa zrušujú Zásady o prijímaní a vybavovaní sťažností a petícií schválené uznesením Mestského zastupiteľstva v Kráľovskom Chlmcí č. 7/B/11 zo dňa 17.07.2003.
3. Tieto zásady nadobúdajú účinnosť dňom schválenia v mestskom zastupiteľstve.

Mgr. Jozef Balog
primátor mesta

