

MESTO NEMŠOVÁ



ZÁSADY POSTUPU PRI VYBAVOVANÍ SŤAŽNOSTÍ

V PODMIENKACH
MESTA NEMŠOVÁ

Mestské zastupiteľstvo Mesta Nemšová v súlade s § 11 ods. 4 zákona č. 369/1990 Z. z. o obecnom zriadení v znení neskorších predpisov a na základe § 11 ods. 1 a § 26 ods. 3 zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach

vydáva tieto

Zásady postupu pri vybavovaní sťažností v podmienkach

M e s t a N e m š o v á

Článok 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 Nemšová (ďalej len „mesto“), ako orgánu verejnej správy (ďalej len VS). Sú záväzné pre mestské zastupiteľstvo, primátora, orgány mestského zastupiteľstva a zamestnancov mesta.

Článok 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 (ďalej len "činnosť") orgánov alebo zamestnancov mesta

b) poukazuje na konkrétne nedostatky, najmä na porušenie právnych predpisov, ktorých odstránenie je v pôsobnosti orgánov alebo zamestnancov mesta.

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

(3) **Sťažnosťou podľa zákona o sťažnostiach 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 predpisom (napr. Občiansky súdny poriadok, Trestný poriadok, zákon č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a pod.),

c) je sťažnosťou podľa osobitného predpisu (napr. zákon č. 511/1992 Zb. o správe daní a poplatkov, zákon č. 233/1995 Z. z. o súdnych exekútoroch a exekučnej činnosti a pod.), alebo

d) smeruje proti rozhodnutiu mesta alebo iného orgánu verejnej správy, ktoré bolo vydané v konaní podľa iného právneho predpisu (napr. zákon č. 71/1967 Zb. o správnom konaní, zákon č. 511/1992 Zb. o správe daní).

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).

(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 odložení sťažnosti.

Článok 3

Prijímanie a centrálna evidencia sťažností

(1) Sťažnosť možno podať písomne, ústne do záznamu, telefaxom alebo elektronickou poštou.

(2) Sťažnosť, ktorá bola podaná mestu telefaxom alebo elektronickou poštou sa považuje za písomnú iba vtedy, ak ju sťažovateľ do 5 pracovných dní od jej podania písomne potvrdí svojím podpisom, inak sa sťažnosť odloží. Sťažnosť podaná mestu elektronickou poštou so zaručeným elektronickým podpisom sa považuje za sťažnosť podanú písomne.

(3) Prijímanie písomných sťažností v meste zabezpečuje podateľňa mestského úradu.

(4) Prijímanie ústnych sťažností podľa zákona o sťažnostiach zabezpečuje sekretariát primátora, prípadne zamestnanci MsÚ. Pri podaní ústnej sťažnosti sa vyhotoví záznam (príloha č. 1 týchto zásad). Postup je uvedený v zákone o sťažnostiach § 5 ods. 4 - 6.

(5) Všetky doručené sťažnosti sa evidujú oddelene od evidencie ostatných písomností v **centrálnej evidencii sťažností mesta**, ktorú vedie sekretariát primátora, pričom musí obsahovať najmä údaje podľa § 10 zákona o sťažnostiach.

(6) Osoba (vedúci orgánu VS, zamestnanec mesta), ktorej bola doručená zásielka na meno ak zistí, že písomnosť má charakter sťažnosti, je povinná ju dať zaevidovať do centrálnej evidencie sťažnosti.

Článok 4

Príslušnosť na prešetrovanie a vybavovanie sťažností

(1) Sťažnosti pri prenesenom výkone štátnej správy:

- a) Proti primátorovi mesta prešetruje a vybavuje najbližší orgán štátnej správy s kontrolnou právomocou (spravidla odvolací orgán). Ak takýto orgán nie je, tak sťažnosti prešetruje a vybavuje ústredný orgán štátnej správy pre kontrolu vybavovania sťažností - Úrad vlády SR.
- 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 mestského zastupiteľstva
 - proti činnosti primátora mesta
 - proti činnosti hlavného kontrolóra
 - proti činnosti jednotlivých poslancov
- b) Primátor mesta
 - proti prednostovi úradu
 - proti činnosti riaditeľa rozpočtovej alebo príspevkovej organizácie zriadenej mestom
 - proti odloženiu sťažnosti
 - proti vybaveniu sťažnosti
- c) Prednosta úradu
 - proti vedúcim zamestnancom a zamestnancom mesta (okrem hlavného kontrolóra)
- d) Vedúci zamestnanci (vrátane riaditeľa školy, ktorá nemá právnu subjektivitu)
 - 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
- e) Hlavný kontrolór mesta
 - proti odloženiu sťažnosti
 - proti vybaveniu sťažnosti

(3) Na vybavenie opakovanej sťažnosti je príslušný orgán a zamestnanec, ktorý vybavil predchádzajúcu sťažnosť.

Článok 5

Komisia pre vybavovanie sťažností

(1) Mestské zastupiteľstvo zriaďuje komisiu na vybavovanie sťažností. Komisia má 3 – 5 členov a 1 náhradníka iba 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) Organizačné a administratívne veci zabezpečuje mestský úrad.

Článok 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 nespístupňujú (§ 8 až 12 zákona č. 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 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 prešetrení sťažnosti a oznámi sťažovateľovi.

(13) Osoba príslušná na vybavenie sťažnosti vyhotoví zápisnicu o prešetrení sťažnosti (viď 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 (§ 12 ods. 2 zákona o sťažnostiach) na vybavenie rozhoduje primátor mesta. V prípadoch sťažnosti proti činnosti primátora, rozhoduje o predložení lehoty komisia MsZ.

(17) Osoba príslušná na vybavenie sťažnosti odošle písomné oznámenie výsledku jej prešetrenia sťažovateľovi (podľa prílohy č. 7 týchto zásad).

Článok 7 **Kontrola vybavovania sťažností**

(1) Kontrolu vybavovania sťažností v meste vykonáva v súlade s ustanovením §18 d 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.

Článok 8 **Záverečné ustanovenia**

(1) Tieto zásady nadobúdajú účinnosť dňom schválenia v mestskom zastupiteľstve

Zásady boli schválené na 24. zasadnutí Mestského zastupiteľstva Mesta Nemšová dňa 29.9.2010.uznesením č. 43 B/5.

|||||

Ján MINDÁR
Primátor Mesta Nemšová

Prílohy k zásadám:

1. Písomný záznam o ústnej sťažnosti
2. Postúpenie sťažnosti inému orgánu verejnej správy
3. Výzva sťažovateľovi na spoluprácu a doplnenie informácií
4. Záznam o odložení
5. Upovedomenie sťažovateľa o odložení
6. Zápisnica o prešetrení sťažnosti
7. Oznámenie výsledku prešetrenia sťažnosti sťažovateľovi



MESTO NEMŠOVÁ
MESTSKÝ ÚRAD
Janka Palu 2/3, 914 41 Nemšová

Z Á Z N A M
o podaní 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:*

V Nemšovej dňa o hod.

Záznam vyhotovil :
Meno a priezvisko zamestnanca

.....
meno a priezvisko sťažovateľa

.....
podpis sťažovateľa

Poznámka:

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

* nehodiace sa škrtnite



MESTO NEMŠOVÁ
MESTSKÝ ÚRAD
Janka Palu 2/3, 914 41 Nemšová

.....
.....
(orgán verejnej správy)

Sťažnosť č.

Vybavuje/linka

Nemšová
Dátum

VEC

Sťažnosť – postúpenie

Dňa bola Mestu Nemšová doručená sťažnosť
..... (uviesť sťažovateľa), v ktorej poukazuje na
..... (opísať predmet sťažnosti).

Predmetnú sťažnosť Vám v prílohe postupujeme na vybavenie ako miestne a vecne príslušnému orgánu v súlade s § 9 a § 11 zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach. O našom postupe informujeme sťažovateľa kópiou tohto listu.

S pozdravom

1 príloha

Na vedomie
(sťažovateľ)

meno, priezvisko a podpis

Telefón

Fax

E-mail

Internet

IČO



MESTO NEMŠOVÁ
MESTSKÝ ÚRAD
Janka Palu 2/3, 914 41 Nemšová

.....
.....
(sťažovateľ)

Sťažnosť č.

Vybavuje/linka

Nemšová
Dátum

VEC

Sťažnosť – výzva na spoluprácu

Mestu Nemšová bola dňa doručená Vaša sťažnosť vo veci
.....

Vzhľadom k tomu, že predmetná sťažnosť nespĺňa náležitosti podľa § 5 ods. 3 zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach, žiadame Vás v súlade s § 16 citovaného zákona, aby ste v lehote do desať pracovných dní od doručenia tejto písomnej výzvy doplnili Vašu sťažnosť
O

V prípade, že Vašu sťažnosť v stanovenej lehote nedoplníte, sťažnosť bude s poukazom na ustanovenie § 6 ods. 1 písm. h) zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach odložená.

meno, priezvisko a podpis

Telefón

Fax

E-mail

Internet

IČO



MESTO NEMŠOVÁ
MESTSKÝ ÚRAD
Janka Palu 2/3, 914 41 Nemšová

Sťažnosť č.:

Mesto Nemšová

Dňa

ZÁZNAM
o odložení sťažnosti

Mesto Nemšová podľa § 6 ods. 1 písm. a) – h)*/ zákona NR SR č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov

odkladá

sťažnosť

proti.....

sťažovateľa.....

vo veci.....

z dôvodu, že predmetná sťažnosť.....

Uviesť text príslušného ustanovenia:

- a) neobsahuje náležitosti podľa § 5 ods. 2,
- b) je z nej zrejmé, že vo veci, ktorá je predmetom sťažnosti, koná súd, prokuratúra alebo iný orgán činný v trestnom konaní,
- c) zistí, že sťažnosť sa týka inej osoby, než ktorá ju podala a nie je priložené splnomocnenie podľa § 5 ods. 9,
- d) od udalosti, ktorej sa predmet sťažnosti týka, uplynulo v deň jej doručenia viac než päť rokov,
- e) ide o ďalšiu opakovanú sťažnosť podľa § 21 ods. 2,
- g) mu bola zaslaná na vedomie,
- h) sťažovateľ neposkytol spoluprácu podľa § 16 ods. 1, alebo ak spoluprácu neposkytol v lehote podľa § 16 ods. 2.

Zapísal:

.....
(meno, priezvisko, podpis)

*/uviesť príslušné písmeno



MESTO NEMŠOVÁ
 MESTSKÝ ÚRAD
 Janka Palu 2/3, 914 41 Nemšová

.....

 (sťažovateľ)

Sťažnosť č.

Vybavuje/linka

Nemšová
Dátum

VEC

Odloženie sťažnosti – upovedomenie

Mestu Nemšová bola dňa doručená Vaša sťažnosť vo veci

Po dôkladnom posúdení Vašej sťažnosti bolo zistené, že.....

Uviesť text príslušného ustanovenia:

- b) je z nej zrejmé, že vo veci, ktorá je predmetom sťažnosti, koná súd, prokuratúra alebo iný orgán činný v trestnom konaní,
- c) zistí, že sťažnosť sa týka inej osoby, než ktorá ju podala a nie je priložené splnomocnenie podľa § 5 ods. 9,
- d) od udalosti, ktorej sa predmet sťažnosti týka, uplynulo v deň jej doručenia viac než päť rokov,
- e) ide o ďalšiu opakovanú sťažnosť podľa § 21 ods. 2,

Z uvedeného dôvodu mesto Vašu sťažnosť odkladá v súlade s § 6 ods. 1 písm. b) – f) (uviesť príslušné písmeno vzťahujúce sa na uvedený dôvod) zákona NR SR č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov.

meno, priezvisko a podpis

Telefón

Fax

E-mail

Internet

IČO



MESTO NEMŠOVÁ
MESTSKÝ ÚRAD
Janka Palu 2/3, 914 41 Nemšová

Z á p i s n i c a
o p re š e t r e n í s ť a ž n o s t i

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 :

..... HESM

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 NEMŠOVÁ
 MESTSKÝ ÚRAD
 Janka Palu 2/3, 914 41 Nemšová

.....

 (sťažovateľ)

Sťažnosť č.

Vybavuje/linka

Nemšová
Dátum

VEC

Oznámenie výsledku prešetrenia sťažnosti

Dňa bola Mestu Nemšová 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

Telefón

Fax

E-mail

Internet

IČO