

Zásady postupu pri vybavovaní sťažností v podmienkach Mesta Rajec

Mestské zastupiteľstvo Mesta Rajec 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 Mesta Rajec

Článok 1 Úvodné ustanovenia

Tieto zásady upravujú postup pri podávaní, prijímaní, evidovaní, prešetrovaní, vybavovaní sťažností, príslušnosť pri prešetrovaní, písomnom oznamovaní výsledku prešetrovania sťažnosti a pri kontrole vybavovania sťažností v Meste Rajec (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 doložení 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 meste 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 na meste zabezpečuje sekretariát primátora mesta, oddelenie správy MsÚ.
- (4) Prijímanie ústnych sťažností podľa zákona o sťažnostiach zabezpečuje vecne príslušné oddelenie 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 oddelenie správy MsÚ, pričom musí obsahovať najmä údaje podľa § 10 zákona o sťažnostiach.

- (6) Ak zistí zamestnanec mesta, ktorému bola doručená zásielka na meno, že písomnosť má charakter sťažnosti, je povinný ju dať zaevidovať do centrálnej evidencie sťažnosti.

Článok 4

Príslušnosť na prešetrovanie a vybavovanie sťažností

- (1) **Sťažnosti pri prenesenom výkone štátnej správy:**
- 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.
 - Proti vedúcim zamestnancom a zamestnancom obdobne ako pri samosprávnej činnosti.
- (2) **Sťažnosti proti samosprávnej činnosti orgánov mesta a zamestnancov mesta prešetruje a vybavuje:**
- Komisia mestského zastupiteľstva**
 - proti činnosti primátora mesta
 - proti činnosti hlavného kontrolóra
 - proti činnosti jednotlivých poslancov
 - Primátor mesta**
 - proti prednostovi úradu
 - proti náčelníkovi mestskej polície
 - proti činnosti riaditeľa rozpočtovej alebo príspevkovej organizácie zriadenej obcou
 - proti odloženiu sťažnosti
 - proti vybaveniu sťažnosti
 - Prednosta úradu**
 - proti vedúcim zamestnancom a zamestnancom mesta (okrem hlavného kontrolóra)
 - 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
 - Náčelník mestskej polície**
 - proti príslušníkovi mestskej polície
- (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 podávaných podľa čl. 4 ods 2 písm. a) týchto zásad. Komisia má 3 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 nesprístupňujú (§ 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
- 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 OZ.
- (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 §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.

Článok 8

Záverečné ustanovenia

- (1) Rušia sa Zásady vybavovania sťažností fyzických a právnických osôb a postupu pri vybavovaní petícií v podmienkach samosprávy mesta Rajec zo dňa 4.2.1999.
- (2) Tieto zásady nadobúdajú účinnosť dňom schválenia v mestskom zastupiteľstve Zásady boli schválené na zasadnutí Mestského zastupiteľstva v Rajci dňa 22.06.2010 uznesením č. 77/2010.

Ing. Ján R y b á r i k , v.r.
primátor mesta

Prílohy k zásadám:

Príloha č. 1. - Písomný záznam o ústnej sťažnosti

Príloha č. 2. - Postúpenie sťažnosti inému orgánu verejnej správy

Príloha č. 3. - Výzva sťažovateľovi na spoluprácu a doplnenie informácií

Príloha č. 4. - Záznam o odložení

Príloha č. 5. - Upovedomenie sťažovateľa o odložení

Príloha č. 6. - Zápisnica o prešetrení sťažnosti

Príloha č. 7. - Oznámenie výsledku prešetrenia sťažnosti sťažovateľovi

Zásady postupu pri vybavovaní sťažností v podmienkach Mesta Rajec