

Všeobecno – záväzné nariadenie mesta Brezna č. 087

Z Á S A D Y

**postupu pri prijímaní, evidovaní, vybavovaní a kontrole vybavovania
sťažností fyzických osôb a právnických osôb v podmienkach samosprávy mesta
BREZNA**

Spracovateľ.

Ing. Ingrid Veverková, hlavná kontrolórka

Schválené:

uznesením MsZ číslo 100/2003 zo dňa 27.10..2003

Účinnosť.

14.11.2003

Zrušené:

Všeobecno – záväzné nariadenie mesta Brezna č. 087

Z Á S A D Y

postupu pri prijímaní, evidovaní, vybavovaní a kontrole vybavovania sťažností fyzických osôb a právnických osôb v podmienkach samosprávy mesta BREZNA

Mestské zastupiteľstvo mesta BREZNA v zmysle § 6 a § 11 odst.4 písm. g/ zákona 369/1990 Zb. o obecnom zriadení v znení neskorších predpisov a v súlade so zákonom č. 152/1998 Z.z. o sťažnostiach

vydáva

Všeobecno záväzné nariadenie mesta Brezna, ktorým sa upravujú Zásady postupu pri prijímaní, evidovaní, vybavovaní a kontrole vybavovania sťažností fyzických osôb a právnických osôb v podmienkach samosprávy mesta Brezna. /ďalej len Zásady/.

Časť I.

Základné ustanovenia.

Čl. 1

Sťažnosť je podanie fyzickej alebo právnickej osoby, ktorým

- a/ sa domáha ochrany svojich práv alebo právom chránených záujmov, pretože došlo k ich porušeniu alebo ohrozeniu činnosťou alebo nečinnosťou samosprávy,
- b/ upozorňuje na konkrétne nedostatky najmä na porušenie právnych predpisov, ktorých odstránenie si vyžaduje zásah samosprávy.

Čl. 2

Za sťažnosť sa podľa týchto Zásad nepovažuje podanie

- a/ fyzickej osoby alebo právnickej osoby podané ako dopyt, ktorým sa nedomáha ochrany svojich práv,
- b/ v ktorom upozorňuje na nesprávnu činnosť iného orgánu verejnej správy,
- c/ ktorého vybavenie je upravené osobitným predpisom
- d/ proti rozhodnutiu orgánu samosprávy vydanému v správnom konaní ak je zrejmé, že podanie možno vybaviť v správnom konaní

Čl. 3

Pod pojmom vybavovania sťažností sa rozumie preskúmanie, prešetrenie a vybavenie sťažností.

Pod pojmom:

- *preskúmanie* sťažnosti sa rozumie činnosť spojená s oboznámením sa s obsahom sťažnosti, s jej zhodnotením zo skutkového, právneho hľadiska, jej posúdením za účelom rozhodnutia, akým spôsobom a kto bude sťažnosť vybavovať,
- *prešetrenie* sťažnosti sa rozumie činnosť pri ktorej sa skúma aký má byť skutočný stav podľa platných právnych noriem, analyzujú sa odchylky skutočnosti požadovaného stavu, ich rozsah, závažnosť, množstvo a skúmajú sa príčiny zisteného nežiadúceho stavu a následky,
- *vybavenie* sťažnosti sa rozumie okrem prešetrenia aj prijatie opatrení na nápravu a kontrola ich plnenia, t.j. úkony od prijatia sťažnosti až do oznámenia výsledku a zabezpečenia nápravy.

Časť II.

Všeobecné ustanovenia

Čl. 4

Podávanie sťažností

1. Sťažnosť sa podáva spravidla písomne alebo ústne orgánu samosprávy mesta Brezna príslušnému na jej vybavenie.
2. Sťažnosť adresovaná na meno vedúceho zamestnanca Mestského úradu Brezno alebo právnickej osoby, ktorej zriaďovateľom je mesto Brezno, sa považuje za sťažnosť podanú mestu Brezno.
3. Z ústnej sťažnosti, z telefonicky podanej sťažnosti, zo sťažnosti podanej formou faxu, ako i internetovou správou, je povinný prijímateľ vyhotoviť písomný záznam v rozsahu prílohy č. 1 VZN s tým, že upovedomí sťažovateľa o jeho povinnosti oboznámiť sa s obsahom záznamu prečítaním, ktorú skutočnosť potvrdí svojím podpisom v lehote do 3 pracovných dní. Pri nesplnení tejto podmienky sa ústne podaná sťažnosť, telefonicky podaná sťažnosť, sťažnosť podaná formou faxu a internetovou správou nevybavuje ako sťažnosť v zmysle zákona č. 152/1998 Z.z o sťažnostiach (ďalej len zákon o sťažnostiach) a tohto VZN. Ak záznam spísaný z takýchto sťažností nepotvrdí sťažovateľ v stanovenej lehote svojím podpisom, sťažnosť sa odloží a sťažovateľ sa o tejto skutočnosti písomne doporučenou zásielkou upovedomí.

Čl.5

Prijímanie sťažností

1. Každé písomné podanie fyzickej alebo právnickej osoby, ktoré je označené ako sťažnosť a registrované podateľňou mestského úradu alebo právnickej osoby, ktorej zriaďovateľom je mesto Brezno, musí byť bezodkladne postúpené hlavnému kontrolórovi mesta na zaevidovanie do centrálnej evidencie.

2. Zamestnanci mestského úradu, zamestnanci právnickej osoby, ktorej zriaďovateľom je mesto Brezno, sú povinní prijímať sťažnosti, v prípade potreby vyhotoviť záznam z ústneho podania, dať sťažnosť alebo záznam zaevidovať do podateľne na mestskom úrade a bezodkladne postúpiť hlavnému kontrolórovi na zaevidovanie do centrálnej evidencie.
3. Hlavný kontrolór, ktorému bolo doručené podanie označené ako sťažnosť, a toto podanie v zmysle zákona SNR č. 152/1998 Z.z. § 4 ods. 1 písm. a) až c) nie je sťažnosťou, je povinný zabezpečiť jeho vrátenie do 5 dní s uvedením dôvodu tomu, kto ho podal. Ak časť podania spĺňa náležitosti sťažnosti, podľa zákona SNR č. 152/1998 Z.z. o sťažnostiach § 3 písm. a) a b) vybaví sa táto časť ako sťažnosť.
4. Hlavný kontrolór podľa toho, voči komu sťažnosť smeruje, ju postúpi orgánom mesta, komisií MsZ alebo zamestnancovi mesta, príslušnému na jej vybavenie podľa tohto nariadenia.
5. Každý zamestnanec, ktorý sa zúčastňuje na prešetrení sťažností, je povinný na požiadanie sťažovateľa, aby sa jeho totožnosť utajila, postupovať v súlade s ust. § 7, odst. 1 a 2 zákona o sťažnostiach.
6. Hlavný kontrolór pri prijímaní sťažností postupuje v súlade s ustanoveniami §§ 5, 6, 7 a 8 zákona o sťažnostiach.

Čl. 6

Evidencia sťažností

1. Centrálnu evidenciu sťažností zabezpečuje hlavný kontrolór v súlade s ust. § 10 zákona o sťažnostiach a správu o ich vybavovaní predkladá mestskému zastupiteľstvu ročne, v rozsahu ust. § 10 ods. 4 zákona o sťažnostiach.
2. Ak boli adresované sťažnosti na meno primátora, primátor zabezpečí ich postúpenie na zaevidovanie hlavnému kontrolórovi a súčasne zabezpečí po vybavení sťažností doručenie písomností súvisiacich s prešetrením sťažnosti hlavnému kontrolórovi za účelom archivácie.
3. Orgán mesta, komisia MsZ, zamestnanec mesta, zamestnanec právnickej osoby, ktorej zriaďovateľom je mesto Brezno, ktorý sťažnosť prešetroval a vybavoval, po jej vybavení predkladá hlavnému kontrolórovi zápisnicu o prešetrení sťažnosti (príloha č. 2 VZN) a oznámenie o vybavení sťažnosti. Hlavný kontrolór uvedené materiály eviduje v príslušnom spise sťažnosti.
4. Hlavný kontrolór pri evidovaní sťažností postupuje v súlade s ustanoveniami § 10 zákona o sťažnostiach.

Čl. 7

Príslušnosť na vybavenie sťažností

- 1 Na vybavenie sťažnosti sú príslušné orgány územnej samosprávy mesta Brezna (Mestské zastupiteľstvo v Brezne a primátor mesta).
- 2 Na prešetrenie sťažnosti proti činnosti poslanca mestského zastupiteľstva, primátora mesta a hlavného kontrolóra, je príslušná komisia, ktorú zostaví mestské

zastupiteľstvo z radov poslancov mestského zastupiteľstva za týmto účelom a ktorá zabezpečí prešetrenie týchto sťažností v súlade so zákonom SNR č. 152/1998 Z.z. Mestské zastupiteľstvo v konkrétnom prípade rozhodne, či komisii zverí aj vybavenie sťažností alebo komisii uloží, aby výsledky prešetrenia predložila na rokovanie a rozhodnutie mestského zastupiteľstva. Lehota na vybavenie sťažnosti sa počíta odo dňa vymenovania komisie MsZ.

- 3 Na vybavenie sťažnosti proti činnosti prednostu mestského úradu, náčelníka mestskej polície, alebo štatutárneho orgánu právnickej osoby, ktorej mesto je zriaďovateľom, je príslušný primátor mesta na základe vlastného prešetrenia alebo hlavný kontrolór, ak mu prešetrenie zverí MsZ uznesením.
- 4 Na vybavenie sťažnosti proti činnosti zamestnanca mesta, ktorý pracuje na mestskom úrade je príslušný prednosta mestského úradu.
- 5 Na vybavenie sťažnosti proti činnosti zamestnanca právnickej osoby, ktorej zriaďovateľom je mesto Brezno, je príslušný štatutárny orgán
- 6 Na vybavenie sťažnosti proti činnosti štatutárneho orgánu právnickej osoby, ktorej mesto je zakladateľom, respektíve má v nej majetkovú účasť, v zmysle obchodného zákonníka /podnikateľský subjekt/, je príslušný primátor mesta. Primátor mesta ako zástupca spoločníka v právnických osobách s majetkovou účasťou mesta požiada príslušnú dozornú radu o prešetrenie sťažnosti. Na základe výsledku prešetrenia v prípade opodstatnenej sťažnosti prijme primátor mesta opatrenia na odstránenie zistených nedostatkov a príčin ich vzniku.
- 7 V prípade vybavenia opakovanej sťažnosti proti činnosti Mesta a v prípade vzniku sporu o príslušnosť vybavenia sťažnosti postupuje hlavný kontrolór Mesta v súlade s par. 11 ods. 4 a 5 zákona o sťažnostiach.
- 8 Sťažnosť nesmie prešetrovať ani vybavovať osoba, proti ktorej sťažnosť smeruje, ani osoba, ktorá je podriadená tejto osobe.
- 9 Z vybavovania sťažností je vylúčená aj osoba, ktorá sa zúčastnila, ako zamestnanec iného orgánu na činnosti, ktorá je predmetom sťažnosti.
- 10 Príslušný orgán Mesta je povinný prešetriť a vybaviť sťažnosť do 30 dní odo dňa jej doručenia. Vo výnimočných prípadoch sa predmetná lehota v prípade potreby súčinnosti s inými orgánmi pri jej prešetrovaní predlžuje o 30 dní a v zložitých prípadoch po súhlase primátora Mesta o ďalších 30 dní.
- 11 Hlavný kontrolór zabezpečuje vybavenie sťažnosti v súlade s ustanoveniami §§ 11, 12 a 13 zákona o sťažnostiach.

Čl.8

Spolupráca pri vybavovaní sťažností

1. Sťažovateľ je povinný spolupracovať s orgánom, ktorý sťažnosť vybavuje, v rozsahu potrebnom na vybavenie sťažnosti. Ak sťažovateľ bez vážneho dôvodu do 10 dní od doručenia požiadania o spoluprácu túto neposkytne, príslušný orgán Mesta nie je povinný takúto sťažnosť vybaviť.
2. Pri vybavovaní sťažností možno okrem sťažovateľa a iných orgánov verejnej správy požadovať spoluprácu aj od iných fyzických alebo právnických osôb, ak to ich charakter vyžaduje.

3. Hlavný kontrolór pristupuje k spolupráci pri vybavovaní sťažností v súlade s ustanoveniami § 15 zákona o sťažnostiach.

Čl. 9

Prešetrovanie sťažností

1. Orgány príslušné na vybavovanie sťažností, prednosta mestského úradu a vedúci organizácií zriadených mestským zastupiteľstvom zabezpečujú prešetrenie sťažností v súlade s ust. §§ 17, 18, 19 a 20 zákona o sťažnostiach
2. Orgány príslušné na vybavovanie sťažností, prednosta mestského úradu a vedúci organizácií zriadených mestským zastupiteľstvom zabezpečia postúpenie písomností (spis) súvisiacich s prešetrením sťažnosti hlavnému kontrolórovi za účelom archivácie.
3. Hlavný kontrolór je oprávnený v zmysle § 11 ods.3 zákona 152/1998 Z.z. o sťažnostiach prešetrovať sťažnosti proti činnosti prednostu mestského úradu, náčelníka MsP alebo iného zamestnanca mesta, ako aj štatutárneho orgánu právnickej osoby, ktorej zriaďovateľom je mesto Brezno. Výsledok prešetrenia sťažnosti predkladá primátorovi mesta, ktorý je príslušný na jej vybavenie.
4. Sťažnosti adresované primátorovi mesta budú zaevidované v centrálnej evidencii, posudzuje ich primátor mesta, ktorý rozhodne, akým spôsobom a kto bude sťažnosť prešetrovať a vybavovať.
5. Zodpovedný zamestnanec, ktorý je poverený prešetrením sťažností, vyhotoví o prešetrení sťažnosti zápisnicu (príloha č. 2). Zápisnica obsahuje miesto a čas prešetrenia predmetu sťažnosti, preukázané zistenia, dátum vyhotovenia zápisnice, mená a vlastnoručné podpisy osôb, ktoré sťažnosť prešetrovali, ako aj mená a podpisy osôb, ktorých sa zistenia priamo týkajú a ktoré boli oboznámené s obsahom zápisnice.
6. O ústnej sťažnosti, ktorá bola vybavená hneď po jej podaní, vyhotoví zodpovedný zamestnanec písomný záznam o vybavovaní sťažnosti a tento odstúpi hlavnému kontrolórovi na zaevidovanie. Záznam o vybavení sťažnosti tvorí prílohu č. 3 tohto VZN.
7. V prípade opakovanej sťažnosti podanej tým istým sťažovateľom v rovnakej veci hlavný kontrolór prekontroluje, či bola pôvodná sťažnosť správne vybavená, pričom postupuje podľa zákona o sťažnostiach § 20 ods. 1.
8. Ak ďalšia opakovaná sťažnosť podaná tým istým sťažovateľom v rovnakej veci neobsahuje nové skutočnosti, správnosť jej vybavenia sa opätovne nekontroluje a sťažovateľ sa neupovedomuje. O tejto skutočnosti sa vyhotoví úradný záznam do spisového materiálu sťažnosti.
9. Vedúci subjektu, v ktorom sa prešetruje sťažnosť, je povinný zabezpečiť všetky podmienky na dôkladné prešetrenie sťažnosti.

Čl. 10

Kontrola vybavovania sťažností

1. Kontrolu prijímania, evidencie, prešetrenia, vybavenia sťažnosti a plnenia opatrení prijatých na nápravu podľa VZN vykonáva hlavný kontrolór.

2. Kontrolu plnenia opatrení prijatých na nápravu vykonáva prednosta MsÚ a štatutárni zástupcovia právnických osôb, ktorých zriaďovateľom je mesto Brezno a ktorí zabezpečovali prešetrenie sťažnosti. O výsledku plnenia opatrení podávajú priebežnú písomnú informáciu hlavnému kontrolórovi.
3. Hlavný kontrolór je povinný kontrolovať, či sa opatrenia prijaté na odstránenie nedostatkov a príčin ich vzniku riadne plnia. Vyvodenie dôsledkov voči zamestnancom mesta, ktorí sú zodpovední za ich nesplnenie, môže uplatniť prostredníctvom primátora mesta, respektíve Mestského zastupiteľstva v Brezne.
4. Za nesprávne prešetrenie sťažnosti alebo jej nesprávne vybavenie sú orgány mesta (MsZ a primátor) povinní vyvolať dôsledky alebo uplatniť právnu zodpovednosť za porušenie povinností podľa tohto zákona voči zodpovedným zamestnancom.

Čl. 11

Poriadková pokuta

1. Hlavný kontrolór zabezpečí predloženie návrhu primátorovi mesta na uloženie poriadkovej pokuty za marenie prešetrovania sťažnosti alebo za nesplnenie povinností uvedených v zákone o sťažnostiach a vo VZN v súlade s ustanoveniami § 22 zákona o sťažnostiach.

Časť III.

Spoločné a záverečné ustanovenia

Čl. 12

Spoločné ustanovenia

1. Trovy, ktoré vznikli v súvislosti s prešetrením a vybavením sťažnosti orgánu, ktorý prešetruje sťažnosť znáša Mesto Brezno
2. Trovy, ktoré vznikli v súvislosti s prešetrením a vybavením sťažnosti sťažovateľovi, znáša sám sťažovateľ.
3. Zamestnanci sú povinní o skutočnostiach, ktoré sa dozvedeli pri vybavovaní sťažností, zachovávať mlčanlivosť. Od tejto povinnosti ich môže písomne oslobodiť ten, v koho záujme túto povinnosť majú, alebo vo verejnom záujme s výnimkou par. 7 ods. 1 zákona o sťažnostiach hlavný kontrolór Mesta. Tým nie je dotknutá povinnosť zachovávať mlčanlivosť o štátnom a služobnom tajomstve.
4. Príspevkové a rozpočtové organizácie zriadené Mestom Brezno postupujú pri prijímaní, evidovaní, prešetrovaní, vybavovaní a kontrole vybavovania sťažností primerane podľa ustanovenia zákona č. 152/1998 Z.z. o sťažnostiach.
5. Na základe požiadania sú predmetné organizácie povinné postúpiť informácie o vykonanom rozbere sťažností hlavnému kontrolórovi Mesta.

Čl.13

Závěrečné ustanovenia

1. Všeobecne záväzné nariadenie o postupe pri prijímaní, evidovaní, vybavovaní a kontrole vybavovania sťažností fyzických a právnických osôb v podmienkach Mesta Brezna bolo schválené uznesením MsZ číslo 100/2003 zo dňa 27. októbra 2003 a nadobúda účinnosť dňa 14.11.2003.

Ing. Jaroslav Demian
primátor mesta Brezna

Mestský úrad BREZNO

Záznam z telefonicky podanej sťažnosti, z podanej sťažnosti formou faxu a internetovej správy

Deň

Sťažnosť prijal:
/ meno a priezvisko, adresa, resp. funkcia, odd./

Predmet sťažnosti:
.....

Čoho sa sťažovateľ domáha.
.....
.....

Sťažovateľ bol upovedomený s povinnosťou oboznámenia sa so záznamom z podanej sťažnosti prečítaním, čo potvrdí svojím podpisom v dohodnutom termíne a tiež s tým, že ak tak neurobí, sťažnosť sa odloží.

Sťažovateľ uvedenú skutočnosť zobral na vedomie s tým, že sa osobne dostaví na mestský úrad za účelom oboznámenia sa so záznamom a potvrdenia obsahu záznamu podpisom.

Meno a podpis sťažovateľa
.....

V Brezne dňa

Záznam bol vypracovaný v 2 rovnopisoch, ktoré obdržia:
1 x hlavný kontrolór /primátor, resp. poverený zamestnanec/
1 x prijímateľ sťažnosti

Mestský úrad BREZNO

Zápisnica o prešetrení sťažnosti

Miesto prešetrení:
/ objekt/

Čas prešetrenia.

Prešetril:
/meno a priezvisko, funkcia, odd. referent/

.....
/ podpis/

Na základe:

Odstúpenie na prešetrenie hl. kontrolórom. resp. komisiou zriadenou MsZ

Preukázané zistenia:
.....
.....
.....

Mená a podpisy osôb, ktorých sa zistenia priamo týkajú a ktoré boli oboznámené s obsahom zápisnice.
.....
.....
.....

Ak sa niekto zo zúčastnených odmietne oboznámiť s obsahom zápisnice, alebo ju po oboznámení sa s obsahom odmietne podpísať, uvedie sa to v zápisnici s dôvodmi odmietnutia podpisu.

Vyhodnotenie opodstatnenosti dôvodov odmietnutia podpísania zápisnice zamestnancom MsÚ, ktorý sťažnosť prešetroval, s uvedením výsledku vyhodnotenia.

Pri zistených nedostatkoch určenie, kto prijme opatrenia na odstránenie zistených nedostatkov a príčin ich vzniku akým spôsobom a v akej lehote.

.....
.....
.....

Správu o splnení prijatých opatrení predloží navrhovateľ opatrení po ich splnení do 10 dní hlavnému kontrolórovi, resp. primátorovi mesta, alebo zamestnancovi poverenému MsZ.

Dátum vyhotovenia zápisnice :

Záznam bol vypracovaný v 3 rovnopisoch, ktoré obdržia:

1 x hlavný kontrolór, /primátor, poverený zamestnanec/

1 x prednosta MsÚ

1 x prešetrovateľ sťažnosti

Mestský úrad BREZNO

Záznam o vybavení ústnej sťažnosti

Deň

Prijal:
/meno a priezvisko, funkcia, oddelenie /referát/

Sťažovateľ.
/meno a priezvisko, adresa, resp. názov a sídlo PO/

Predmet sťažnosti:
.....

Čoho sa sťažovateľ domáha:
.....

Spôsob vybavenia.
/napr. vybavil kompetentný zamestnanec/

Popis vybavenia:

Popis kompetentného zamestnanca

Záznam bude vypracovaný v 3 rovnopisoch, ktoré obdržia:

1 x hlavný kontrolór /primátor, poverený zamestnanec/

1 x kompetentný zamestnanec

1 x sťažovateľ