

	MESTSKÉ ZASTUPITEĽSTVO MESTA BREZNA	Číslo poradia: 9
	14. SEPTEMBER 2015	Číslo spisu: 2015/4975 - 07

Návrh Zásad postupu, podávania, prijímania, evidovania, prešetrovania, vybavovania a kontroly vybavovania sťažností fyzických a právnických osôb v podmienkach samosprávy mesta Brezna, číslo P-14/2015

Materiál obsahuje:

1. Návrh na uznesenie
2. Dôvodová správa
3. Návrh Zásad postupu, podávania, prijímania, evidovania, prešetrovania, vybavovania a kontroly vybavovania sťažností fyzických a právnických osôb v podmienkach samosprávy mesta Brezna, číslo P-14/2015
4. Príloha č. 1 – Záznam o podaní ústnej sťažnosti
5. Príloha č. 2 – Zápisnica o prešetrení sťažnosti
6. Príloha č. 3 - Záznam o vybavení ústnej sťažnosti

Materiál sa doručuje:

1. Primátor mesta
2. Zástupca primátora mesta
3. Poslanci mestského zastupiteľstva
4. Hlavný kontrolór mesta Brezna
5. Prednosta mestského úradu
6. Vedúci odborov mestského úradu
7. Vedúci Útvaru primátora
8. SOR servis MsZ
9. Zapisovateľka
10. Komisia:
 - komisia pre verejný poriadok a riešenie problémov s neprispôsobivými občanmi pri MsZ mesta Brezna

Počet príloh: 3

Dátum vyexpedovania materiálu: 07. septembra 2015

Predkladá: Mgr. Martin Juhaniak funkcia: prednosta Mestského úradu Brezno	Podpis: Juhaniak v.r.
Vypracoval: OSOaV zastúpený prednostom MsÚ Mgr. Martinom Juhaniakom	Podpis: Juhaniak v.r.

MESTSKÉ ZASTUPITEĽSTVO MESTA BREZNA
14. september 2015

NÁVRH NA UZNESENIE

Číslo poradia: 9

Návrh Zásad postupu, podávania, prijímania, evidovania, prešetrovania, vybavovania a kontroly vybavovania sťažností fyzických a právnických osôb v podmienkach samosprávy mesta Brezna, číslo P-14/2015

Mestské zastupiteľstvo mesta Brezna

I/ Zrušuje

Všeobecne záväzné nariadenie mesta Brezna číslo VZN-3/2010 o postupe pri podávaní, prijímaní, evidovaní, prešetrovaní, vybavovaní a kontrole vybavovania sťažností fyzických osôb a právnických osôb v podmienkach samosprávy mesta Brezna v znení zmien a doplnkov všeobecne záväzným nariadením číslo VZN-12/2011.

II/ Schvaľuje

Zásady postupu, podávania, prijímania, evidovania, prešetrovania, vybavovania a kontroly vybavovania sťažností fyzických a právnických osôb v podmienkach samosprávy mesta Brezna, číslo P-14/2015.

MESTSKÉ ZASTUPITEĽSTVO MESTA BREZNA
14. september 2015

DÔVODOVÁ SPRÁVA

Číslo poradia: 9

Návrh Zásad postupu, podávania, prijímania, evidovania, prešetrovania, vybavovania a kontroly vybavovania sťažností fyzických a právnických osôb v podmienkach samosprávy mesta Brezna

Uznesením Mestského zastupiteľstva mesta Brezna č. 147/2015, zo dňa 8.7.2015, bod III., bolo odporučené primátorovi mesta

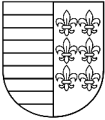
- a) Predložiť na najbližšie zasadnutie mestského zastupiteľstva návrh na zrušenie Všeobecne záväzného nariadenia mesta Brezna č. 03/2010 o postupe, podávaní, prijímaní, evidovaní, prešetrovaní, vybavovaní a kontrole vybavovanie sťažností fyzických a právnických osôb v podmienkach samosprávy mesta Brezna v znení zmien a doplnkov Všeobecne záväzným nariadením č. 12/2011
- b) Predložiť na septembrové zasadnutie MsZ návrh Zásad o postupe, podávaní, prijímaní, evidovaní, prešetrovaní, vybavovaní a kontrole vybavovanie sťažností fyzických a právnických osôb v podmienkach samosprávy mesta Brezna, ktorými bude nahradené zrušené všeobecne záväzné nariadenie.

Dôvodom pre prijatie vyššie uvedeného odporúčenia bola skutočnosť, že v bode II. cit. uznesenia mestské zastupiteľstvo vyhovel protestu prokurátora Okresnej prokuratúry Brezna, č. Pd. 35/15/6603-5 z 5. júna 2015, z dôvodu porušenia zákonnosti Všeobecne záväzného nariadenia Mesta Brezna č. 03/2010 o postupe, podávaní, prijímaní, evidovaní, prešetrovaní, vybavovaní a kontrole vybavovanie sťažností fyzických a právnických osôb v podmienkach samosprávy mesta Brezna v znení zmien a doplnkov Všeobecne záväzným nariadením č. 12/2011.

V zmysle § 25 ods.3 zákona č. 153/2001 Z.z. o prokuratúre ak orgán verejnej správy protestu prokurátora vyhovie, je povinný bez zbytočného odkladu, najneskôr do 90 dní od doručenia protestu prokurátora nezákonný všeobecne záväzný právny predpis zrušiť, prípadne ho nahradiť všeobecne záväzným právnym predpisom, ktorý bude v súlade so zákonom a ostatnými všeobecne záväznými právnymi predpismi.

Na základe uvedeného je na rokovanie mestského zastupiteľstva prekladaný návrh:

- na zrušenie Všeobecne záväzného nariadenia mesta Brezna č. 3/2010 – o postupe, podávaní, prijímaní, evidovaní, prešetrovaní, vybavovaní a kontrole vybavovanie sťažností fyzických a právnických osôb v podmienkach samosprávy mesta Brezna v znení neskorších zmien
- na schválenie Zásad prijímania, evidovania, prešetrovania, vybavovania a kontroly vybavovanie sťažností fyzických osôb a právnických osôb v podmienkach samosprávy mesta Brezna, ktoré sa vydávajú v súlade s ust. § 11 ods.1, druhá veta zákona č. 9/2010 Z.z. o sťažnostiach.

	Poriadok	Číslo: P – 14/2015
	MESTO BREZNO	Výtlačok číslo: 1

Zásady prijímania, evidovania, prešetrovania, vybavovania a kontroly vybavovania sťažností fyzických osôb a právnických osôb v podmienkach samosprávy mesta Brezno

Gestor dokumentu: Mgr. Martin Juhaniak, prednosta MsÚ	Podpis: Juhaniak, v.r.	Dátum: 2015
Vypracoval: JUDr. Iveta Biela, právnik odboru služieb občanom a vnútornej správy MsÚ	Podpis: Biela, v.r.	Dátum: 2015
Schválil: Mestské zastupiteľstvo mesta Brezna uznesením číslo /2015 z 2015		

MESTO BREZNO

**v súlade s ustanovením § 11 ods. 1, druhá veta zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach
v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon“)**

vydáva

**Zásady prijímania, evidovania, prešetrovania, vybavovania a kontroly vybavovania
sťažností fyzických a právnických osôb v podmienkach samosprávy Mesta Brezno
(ďalej len „zásady“).**

Časť I. Úvodné ustanovenia

§ 1

Pôsobnosť zásad

- 1/ Tieto zásady upravujú postup pri prijímaní, evidovaní, prešetrovaní, vybavovaní a kontrole vybavovania sťažností fyzických osôb a právnických osôb v podmienkach samosprávy mesta Brezna.
- 2/ Podľa týchto zásad na území mesta Brezna postupujú:
 - a/ Mesto Brezno, ktorým sa pre účely zásad rozumejú
 - orgány mesta (primátor, mestské zastupiteľstvo)
 - hlavný kontrolór mesta
 - mestský úrad
 - b/ organizácie zriadené mestom¹, t.j. rozpočtové a príspevkové organizácie mesta

(ďalej len „orgány samosprávy“)
v rozsahu pôsobností daných im zákonom a týmito zásadami.

§ 2

Sťažnosť

- 1/ Sťažnosťou je podanie fyzickej alebo právnickej osoby (ďalej len „sťažovateľ“), vymedzené v § 3 ods.1 zákona.
- 2/ Sťažnosťou nie je podanie, ktoré je vymedzené v § 4 ods.1, 2 zákona.
- 3/ Každé podanie pre účely určenia, či podanie je sťažnosťou v zmysle zákona a zásad sa vždy posudzuje podľa jeho obsahu bez ohľadu na jeho označenie.

¹ § 21 zákona č. 523/2004 Z. z. o rozpočtových pravidlách verejnej správy

Časť II.

Všeobecné ustanovenia

§ 3

Prijímanie sťažností

- 1/ Orgán samosprávy prijíma sťažnosti podané písomne, ústne do záznamu, telefaxom alebo elektronickou poštou s pripojeným platným zaručeným elektronickým podpisom.²
- 2/ O ústne podanej sťažnosti, ktorú nie je možné vybaviť hneď pri jej podaní, je povinný orgán samosprávy, ktorý ju prijíma, vyhotoviť písomný záznam o ústnej sťažnosti podľa prílohy č.1 týchto zásad (ďalej len „záznam“) a predložiť ho sťažovateľovi na prečítanie a podpis; na požiadanie sťažovateľa mu vydá rovnopis záznamu.
- 3/ Ak sťažnosť podaná orgánu samosprávy telefaxom alebo elektronickou poštou nie je podpísaná a sťažovateľ ju do 5 pracovných dní od jej podania nepotvrdí vlastnoručným podpisom, sťažnosť sa odloží.
- 4/ Ak orgán samosprávy prijíma sťažnosť prostredníctvom zvoleného zástupcu, ktorý ju podáva v mene sťažovateľa, vyžiada si od tohto zástupcu úradne overené splnomocnenie na zastupovanie sťažovateľa pri podaní sťažnosti a pri úkonoch súvisiacich s jej vybavovaním, pokiaľ splnomocnenie k sťažnosti už nebolo pripojené.

§ 4

Náležitosti sťažností

- 1/ Po prijatí sťažnosti orgán samosprávy preverí
 - a) či sťažnosť obsahuje všetky náležitosti podľa § 5 ods.2 zákona (meno, priezvisko, adresu trvalého alebo prechodného pobytu sťažovateľa; ak sťažnosť podáva právnická osoba, musí obsahovať jej názov a sídlo, meno a priezvisko osoby oprávnenej za ňu konať; adresa na elektronické doručenie).
 - b) či sťažnosť je sťažovateľom podpísaná; v prípade podania sťažnosti elektronickou formou sa podpísaním rozumie pripojenie platného zaručeného elektronického podpisu podľa osobitného predpisu²
 - c) či sťažnosť je čitateľná a zrozumiteľná a z jej obsahu je jednoznačné proti komu smeruje, na aké nedostatky poukazuje a čoho sa sťažovateľ domáha.
- 2/ Ak sťažnosť neobsahuje náležitosti podľa ods. 1 pís. a), orgán samosprávy sťažnosť odloží. Ak sťažnosť nie je v súlade s požiadavkami podľa ods.1 pís. b) a c) alebo sú na jej vybavenie potrebné ďalšie údaje a informácie, orgán samosprávy písomne vyzve sťažovateľa, aby sťažnosť v lehote 10 pracovných dní doplnil; súčasne ho poučí, že inak sťažnosť odloží.; vykonanie príslušných úkonov zabezpečí vedúci orgánu samosprávy príslušný podľa § 9 ods.2 týchto zásad.²

² § 4 ods. 1 zákona č. 215/2002 Z.z. o elektronickom podpise a o zmene a doplnení niektorých zákonov

§ 5 Prijímanie sťažností

- 1/ Orgány samosprávy sú povinné prijímať sťažnosti od fyzických a právnických osôb, podané všetkými spôsobmi uvedenými v § 3 ods.1 týchto zásad. Písomne podané sťažnosti sú prijímané spravidla prostredníctvom podateľní týchto orgánov, resp. útvarov určených na prijímanie pošty (ďalej len „podateľňa“).
- 2ú V prípade, že písomná sťažnosť bola prevzatá od fyzickej osoby alebo od zástupcu právnickej osoby iným zamestnancom orgánu samosprávy alebo iným spôsobom ako je uvedené v predchádzajúcej vete, zamestnanec ktorý sťažnosť prijal, je povinný predložiť ju na zaevidovanie do podateľne orgánu samosprávy bezodkladne, najneskôr však v nasledujúci pracovný deň.
- 3/ Sťažnosť podávanú ústne je povinný prijať každý organizačný útvar orgánu samosprávy, ktorý bol o to sťažovateľom požiadaný; v prípade, že bol vyhotovený záznam o podaní ústnej sťažnosti podľa § 3 ods.2 týchto zásad, predloží ho útvar, ktorý záznam vyhotovil na zaevidovanie do podateľne orgánu samosprávy bezodkladne, najneskôr však v nasledujúci pracovný deň.
- 4/ Ustanovenie predchádzajúceho odseku platí primerane aj pre sťažnosti podané telefaxom alebo elektronicky s tým, že takáto sťažnosť sa predkladá na zaevidovanie do podateľne bez ohľadu na skutočnosť, či už došlo k písomnému potvrdeniu podpisu sťažovateľa v prípadoch podľa § 3 ods.3. týchto zásad.
- 5/ Prijatú sťažnosť, na ktorej vybavenie orgán samosprávy nie je príslušný, postúpi najneskôr do 10 pracovných dní od doručenia orgánu verejnej správy príslušnému na jej vybavenie a zároveň o tom upovedomí sťažovateľa; rovnako sa postupuje tiež
 - a) v prípade prijatia podania, ktoré je sťažnosťou podľa osobitného predpisu³
 - b) ak prijatá sťažnosť obsahuje viacero častí, z ktorých všetky sú sťažnosťou podľa zákona, avšak na vybavenie niektorých orgán samosprávy nie je príslušný.
- 6/ V prípade, že orgán samosprávy prijal podanie označené ako sťažnosť a toto podanie nie je sťažnosťou podľa § 4 ods. 1 a 2 zákona, vráti ho tomu kto ho podal spolu s uvedením dôvodu bezodkladne po tom, čo to zistil, najneskôr do 30 pracovných dní. Orgán samosprávy takéto podanie nevráti, ak je príslušný vybaviť ho podľa iného právneho predpisu.
Uvedené sa nevzťahuje na sťažnosti podľa odseku 5 pís. a) zásad.
- 7/ Ak ide o podanie, ktoré smeruje proti neprávoplatnému rozhodnutiu vydanému v konaní podľa iného právneho predpisu, orgán samosprávy ho postúpi orgánu, ktorý napadnuté rozhodnutie vydal, do 5 pracovných dní; zároveň o tejto skutočnosti upovedomí sťažovateľa.
- 8/ Vykonanie úkonov podľa odsekov 5,6,7 zabezpečí vedúci zamestnanec orgánu samosprávy príslušný podľa ust. § 9 ods.2 týchto zásad.

³ Napríklad § 59 ods. 1 písm. h) a § 65 zákona č. 400/2009 Z. z. o štátnej službe a o zmene a doplnení niektorých zákonov, § 218a až 218c zákona Národnej rady Slovenskej republiky č. 233/1995 Z. z. o súdnych exekútoroch a exekučnej činnosti (Exekučný poriadok) a o zmene a doplnení ďalších zákonov v znení neskorších predpisov.

§ 6

Odloženie sťažnosti

- 1/ Orgán samosprávy, sťažnosť odloží, ak došlo k splneniu podmienok uvedených v § 6 ods.1, 3 zákona, t.j. ak
 - a) neobsahuje náležitosti podľa § 4 ods.1 prvá veta (meno, priezvisko bydlisko...) týchto zásad
 - 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 k nej priložené splnomocnenie podľa § 3 ods.4 týchto zásad
 - d) od udalosti, ktorej sa týka predmet sťažnosti, uplynulo v deň jej doručenia viac ako päť rokov
 - e) ide o ďalšiu opakovanú sťažnosť podľa § 13 ods.1 a 3 týchto zásad
 - f) mu bola zaslaná na vedomie
 - g) sťažovateľ neposkytol spoluprácu, na ktorú bol vyzvaný podľa § 16 ods.1 zákona, resp. ju neposkytol v zákonnej lehote 10 pracovných dní
 - h) sťažnosť nie je v súlade s § 4 ods.1 pís.b),c) (zrozumiteľnosť, jednoznačnosť predmetu sťažnosti, podpis) týchto zásad alebo chýbajú informácie na jej prešetrovanie a sťažovateľ tieto údaje na základe výzvy v zákonnej lehote 10 pracovných dní nedoplnil
 - i) ju sťažovateľ pred jej vybavením písomne vzal späť alebo písomne oznámil, že na jej vybavení netrvá.
 - j) sťažnosť podaná telefaxom alebo elektronickou poštou bez zaručeného elektronického podpisu nebola do 5 pracovných dní písomne potvrdená podpisom sťažovateľa alebo písomné potvrdenie obsahuje iné údaje ako sťažnosť podaná uvedenými spôsobmi
- 2/ O odložení sťažnosti a jeho dôvodoch orgán samosprávy vykoná zápis v spise.
- 3/ O odložení sťažnosti a dôvodoch jej odloženia orgán samosprávy podľa odseku 1/ sťažovateľa písomne upovedomí do 10 pracovných dní od odloženia sťažnosti, s výnimkou prípadu ak sťažnosť neobsahovala identifikačné údaje sťažovateľa.

V prípade, že sťažnosť bola pred jej odložením zaregistrovaná v centrálnej evidencii sťažností, o jej odložení upovedomí aj organizačný útvar, ktorý túto evidenciu vedie. V odôvodnených prípadoch, keď dôvody odloženia sťažnosti sú zrejmé hneď po jej doručení, je možné úkony podľa predchádzajúcej vety, t.j. predloženie sťažnosti na zaregistrovanie a predloženie oznámenia o odložení veci do centrálnej evidencie, spojiť.
- 4/ Vykonanie príslušných úkonov zabezpečí vedúci zamestnanec orgánu samosprávy príslušný podľa ust. § 9 ods.2 týchto zásad.

§ 7

Centrálna evidencia sťažností

- 1/ V podmienkach mestskej samosprávy je centrálna evidencia prijatých sťažností podľa týchto zásad vedená organizačným útvarom mestského úradu, určeným v

platnom organizačnom poriadku. Táto evidencia je vedená v súlade s podmienkami, ktoré sú ustanovené v § 10 zákona.

- 2/ Každé podanie fyzickej alebo právnickej osoby
- označené ako sťažnosť
 - z obsahu ktorého je zrejmé, že je sťažnosťou v zmysle zákona a týchto zásad, aj keď takto označené nie je
- a bolo zaregistrované podateľňou orgánu samosprávy, musí byť bezodkladne postúpené organizačnému útvaru podľa odseku 1/ na zaevidovanie do centrálnej evidencie.
- V prípade, že sťažnosť je adresovaná mestu alebo orgánom mesta (primátorovi mesta a mestskému zastupiteľstvu), predloží ju podateľňa primátorovi mesta, ktorý zabezpečí jej predloženie prostredníctvom svojho útvaru v čo najkratšom čase na zaregistrovanie do centrálnej evidencie sťažností.
- V prípade, že sťažnosť je adresovaná mestskému úradu alebo prednostovi mestského úradu, predloží ju podateľňa prednostovi úradu, ktorý zabezpečí jej predloženie prostredníctvom svojho útvaru v čo najkratšom čase na zaregistrovanie do centrálnej evidencie sťažností.
- V prípade, že sťažnosť bola podaná orgánom samosprávy podľa § 1 ods.2/ pís.b) v týchto zásad, tieto ju bezodkladne predložia na zaregistrovanie do centrálnej evidencie sťažností.
- 3/ 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 zamestnanec príslušného organizačného útvaru v súlade s platným organizačným poriadkom, ktorého určí prednosta úradu.
- 4/ Do centrálnej evidencie sťažností sa zapisujú tie podania, ktoré spĺňajú pojmové znaky sťažností podľa zákona a týchto zásad. Zapisujú sa sem aj tie sťažnosti, ktoré orgán samosprávy prijal a následne ich postúpil na vybavenie príslušnému orgánu v súlade s ustanovením § 5 ods.5 týchto zásad, ako aj tie sťažnosti, u ktorých vznikol dôvod na ich odloženie podľa § 6 ods.1 týchto zásad.

§ 8

Proces vybavovania sťažností

Vybavovanie sťažností je proces pozostávajúci z preskúmania, prešetrovania a vybavenia sťažností, pričom

- preskúmaním sťažností sa rozumie činnosť spojená s oboznámením sa s obsahom prijatej sťažnosti a jeho posúdením za účelom rozhodnutia, ako bude postupované pri ďalšom vybavovaní sťažností, čo sa týka spôsoby a príslušnosti
- prešetrovaním sťažností sa rozumie činnosť, pri ktorej sa skúma skutkový stav veci, jeho súlad alebo rozpor s platnými právnymi normami, analyzujú sa odchýlky skutočnosti od požadovaného stavu, ich rozsah, závažnosť, množstvo, skúmajú sa príčiny nežiadúceho stavu a zisťujú sa osoby, ktoré za tento stav zodpovedajú
- vybavením sťažností sa rozumie zosumarizovanie výsledkov preskúmania a prešetrovania sťažností, vyhotovenie zákonom a zásadami predpísaných písomností, oznámenie výsledku prešetrovania sťažnosti dotknutým osobám a v prípade opodstatnenej sťažnosti aj prijatie opatrení na nápravu a následne kontrola ich plnenia.

§ 9

Príslušnosť na prešetrenie a vybavenie sťažností

- 1/ Po zaevidovaní sťažnosti v centrálnej evidencii primátor mesta alebo štatutárny orgán organizácie zriadenej mestom písomne určí osobu na vybavenie sťažnosti podľa funkčnej a vecnej príslušnosti v zmysle zákona a týchto zásad.
- 2/ Na vybavenie sťažnosti je príslušný vedúci zamestnanec orgánu samosprávy, ktorým je :
 - a) pre mestský úrad prednosta úradu alebo iný vedúci zamestnanec, ktorého určí primátor mesta
 - b) pre organizácie zriadené mestom ich štatutárne orgány (riaditelia) alebo iný vedúci zamestnanec organizácie, ktorého určí štatutárny orgán.
- 3/ Vedúci zamestnanec orgánu samosprávy, príslušný na vybavenie sťažnosti, môže určiť osobu/y vo svojej riadiacej pôsobnosti, ktorá vykoná prešetrenie sťažnosti, pokiaľ prešetrovanie nevykoná sám.
- 4/ Sťažnosť proti činnosti poslanca mestského zastupiteľstva, primátora mesta (okrem sťažností podľa odseku 5) a hlavného kontrolóra mesta predloží podateľňa primátorovi mesta, ktorý zabezpečí jej predloženie na najbližšie zasadnutie mestského zastupiteľstva za účelom zriadenia komisie na prešetrenie a vybavenie sťažnosti. Príslušná komisia, zriadená pre tento účel mestským zastupiteľstvom na základe jeho uznesenia výsledky prešetrenia predloží na rokovanie mestského zastupiteľstva, ktoré posúdi a rozhodne, či sa jedná o opodstatnenú alebo neopodstatnenú sťažnosť (uznesením); písomnosti súvisiace s vybavením takejto sťažnosti podpisuje predseda komisie.
- 5/ Na vybavenie sťažnosti podanej proti primátorovi mesta v súvislosti s činnosťou mesta pri výkone štátnej správy je príslušný najbližší orgán štátnej správy, ktorému zákon zveril kontrolnú pôsobnosť podľa osobitného predpisu³
- 6/ Na prešetrenie a vybavenie sťažnosti proti činnosti prednostu mestského úradu, náčelníka mestskej polície, alebo štatutárneho orgánu organizácie zriadenej mestom, je príslušný primátor mesta alebo komisia uvedená v ods.4;/proces vybavovania takejto sťažnosti sa riadi primerane podľa ust. 4/tohto článku.
- 7/ Na vybavenie sťažností občanov a zákonných zástupcov detí a žiakov škôl a školských zariadení v zriaďovateľskej pôsobnosti mesta je na základe § 6 ods.17 zákona č.596/2003 Z. z. o štátnej správe v školstve a školskej samospráve v znení neskorších predpisov príslušné mesto. Na vybavenie takejto sťažnosti je príslušný primátor mesta; ďalší postup sa riadi ustanovením ods.3 tohto paragrafu. Uvedené sa nevzťahuje na sťažnosti podané voči úrovni pedagogického riadenia, úrovni výchovy a vzdelávania a materiálno-technických podmienok vrátane praktického vyučovania v školách a školských zariadeniach, ktorých zriaďovateľom je mesto; na vybavenie týchto sťažností je príslušná štátna školská inšpekcia.
- 8/ Sťažnosť nesmie byť pridelená na prešetrenie alebo vybavenie osobe, proti ktorej sťažnosť smeruje, ani osobe v jej riadiacej pôsobnosti; prešetrením sťažnosti môže byť poverený nadriadený osoby, proti ktorému sťažnosť smeruje, resp. iný vedúci

zamestnanec, pokiaľ sa sťažnosť v nijakej časti netýka aj jeho osoby, resp. jeho činnosti.

- 9/ Ak vznikne spor o tom, ktorý z orgánov samosprávy je príslušný na vybavenie sťažnosti, príslušnosť určí primátor mesta formou písomného oznámenia; v takomto prípade je potrebné predložiť vec na rozhodnutie primátorovi mesta najneskôr do 10 pracovných dní odo dňa vzniku sporu a upovedomiť o tom sťažovateľa.

§ 10

Lehoty na vybavenie sťažností

- 1/ Orgán samosprávy príslušný na vybavenie sťažnosti je povinný prešetriť a vybaviť ju do 60 pracovných dní. Ak je sťažnosť náročná na prešetrenie, môže primátor mesta alebo štatutárny orgán (riaditeľ) organizácie zriadenej mestom lehotu podľa ods.1 pred jej uplynutím predĺžiť o 30 pracovných dní. V prípade ak sťažnosť vybavuje komisia mestského zastupiteľstva, je na predĺženie lehoty príslušný jej predseda.
- 2/ Predĺženie lehoty na vybavenie sťažnosti podľa predchádzajúceho odseku sa vykonáva formou písomného rozhodnutia o udelení súhlasu k predĺženiu lehoty, vydaného oprávnenou osobou podľa odseku 2 na základe predchádzajúcej písomnej žiadosti osoby, ktorá sťažnosť vybavuje; predĺženie lehoty oznámi tento orgán bezodkladne sťažovateľovi písomne s uvedením dôvodu ešte pred uplynutím lehoty podľa ods.1/.
- 3/ Lehota na vybavenie sťažnosti začína plynúť prvým pracovným dňom nasledujúcim po dni jej doručenia.
V čase od odoslania výzvy na poskytnutie spolupráce podľa § 16 alebo súčinnosti podľa § 17 zákona do ich skutočného poskytnutia lehota na vybavenie sťažnosti neplynie; o tejto skutočnosti orgán samosprávy písomne vyrozumie sťažovateľa.
- 4/ Ustanovenia predchádzajúcich odsekov sa vzťahujú rovnako aj na vybavenie opakovanej sťažnosti v zmysle § 13 a sťažnosti proti vybaveniu sťažnosti v zmysle § 14 týchto zásad.

§ 11

Prešetrovanie sťažností

- 1/ Pri prešetrovaní sťažnosti poverený zamestnanec, resp. zamestnanci orgánu samosprávy postupujú tak, aby bol zistený skutočný stav veci a jeho súlad alebo rozpor so súvisiacimi právnymi predpismi, ako aj príčiny vzniku zistených nedostatkov a ich následky; k tomu môžu používať postupy a metódy podľa vlastnej úvahy (napr. zisťovanie z písomných dokladov, osobné zisťovanie, miestne obhliadky, vypočutie dotknutých osôb, posudky, vyjadrenia a pod.), výsledkom ktorých budú objektívne a pravdivé zistenia vo veci.
Ak je sťažnosťou len časť podania, prešetrí sa iba v tomto rozsahu; ak sa sťažnosť skladá zo samostatných bodov, prešetruje sa každý z nich. Ak nemožno sťažnosť alebo jej časť prešetriť (napr. jej predmetom sú nepreukázateľné skutočnosti), prešetrujúci orgán to uvedie v zápisnici o prešetrovaní sťažnosti a oznámi sťažovateľovi.

- 2/ Sťažnosť je prešetrená prerokovaním zápisnice o prešetrení sťažnosti; údaj o prerokovaní sa uvedie v zápisnici o prešetrení sťažnosti, resp. sa k nej pripojí. Ak zápisnicu o prešetrení sťažnosti nemožno prerokovať, sťažnosť je prešetrená doručením jedného vyhotovenia zápisnice o prešetrení sťažnosti subjektu, v ktorom bola sťažnosť prešetrovaná.
- 3/ O priebehu a výsledkoch prešetrenia sťažnosti vyhotoví prešetrovateľ sťažnosti zápisnicu o prešetrení sťažnosti v rozsahu prílohy č. 2 týchto zásad. Zápisnica musí obsahovať najmä údaje podľa § 19 ods.1 zákona.
- 4/ Ak sa vedúci subjektu, v ktorom sa sťažnosť prešetrovala, alebo ním splnomocnený zástupca odmietne oboznámiť s obsahom zápisnice, splniť povinnosti podľa § 19 ods. 1 pís.i) zákona alebo podpísať zápisnicu, uvedú sa tieto skutočnosti v zápisnici.
- 5/ Jedno vyhotovenie zápisnice o prešetrení sťažnosti sa odovzdá subjektu, v ktorom sa pri prešetrovaní zistili nedostatky.
- 6/ Zápisnica sa vyhotovuje aj v tom prípade, kde prešetrením bolo zistené, že sa jedná o neopodstatnenú sťažnosť.

§ 12

Vybavenie sťažností

- 1/ O ústnej sťažnosti, ktorá bola vybavená ihneď pri jej podaní, vyhotoví príslušný zamestnanec orgánu samosprávy, ktorý sťažnosť vybavil, písomný záznam o vybavení sťažnosti v rozsahu prílohy č. 3 týchto zásad.
- 2/ Sťažnosť (okrem sťažnosti podľa ods.1/) je vybavená odoslaním písomného oznámenia o výsledku jej prešetrenia sťažovateľovi. Oznámenie musí obsahovať údaj o tom, či je sťažnosť opodstatnená alebo neopodstatnená ako aj odôvodnenie výsledku prešetrenia, vychádzajúce zo zápisnice o prešetrení sťažnosti. Ak je sťažnosť opodstatnená, v oznámení sa uvedie, že subjektu, v ktorom sa sťažnosť prešetrovala, boli uložené povinnosti podľa § 19 ods.1 pís.i) zákona (prijatie opatrení na odstránenie nedostatkov, predloženie správy o ich plnení, určenie zodpovednej osoby).
Ak sa sťažnosť skladá z viacerých samostatných častí, v oznámení sa uvedú údaje podľa predošlej vety ku každému bodu osobitne.
- 3/ Opodstatnená sťažnosť je taká, ktorej prešetrením bolo preukázateľne zistené porušenie práv alebo právom chránených záujmov sťažovateľa, porušenie právnych predpisov, iný nesprávny postup alebo konkrétne nedostatky, ktorých odstránenie je v pôsobnosti orgánu samosprávy. Ak sťažnosť pozostáva z viacerých častí a zistenia podľa predchádzajúcej vety preukázali v niektorej z nich, je sťažnosť opodstatnená v tejto časti.
Neopodstatnená sťažnosť je taká, pri ktorej sa nepotvrdili sťažovateľom uvádzané údaje, nedostatky alebo porušenie právnych predpisov, resp. ak sa nepotvrdili v niektorej z jeho častí, je neopodstatnená v tejto časti.

§ 13

Opakovaná sťažnosť a ďalšia opakovaná sťažnosť

- 1/ Opakovaná sťažnosť a ďalšia opakovaná sťažnosť je sťažnosť toho istého sťažovateľa v tej istej veci, ak v nej neuvádza nové skutočnosti.
- 2/ Na vybavenie opakovanej sťažnosti prijatej orgánmi samosprávy podľa týchto zásad je príslušný primátor mesta, štatutárny orgán organizácie zriadenej mestom alebo hlavný kontrolór mesta, pokiaľ mu to bolo zverené uznesením mestského zastupiteľstva.
- 3/ V prípade, opakovanej sťažnosti alebo ďalšej opakovanej sťažnosti proti sťažnosti vybavenej podľa § 9 ods.4 , primátor mesta, pokiaľ nevybaví takúto sťažnosť sám, zabezpečí jej predloženie na najbližšie zasadnutie mestského zastupiteľstva za účelom určenia ďalšieho postupu pri jej vybavovaní. Uvedené neplatí v prípade, ak opakovaná alebo ďalšia opakovaná sťažnosť smeruje voči osobe primátora mesta , v takomto prípade primátor mesta predloží sťažnosť na najbližšie zasadnutie mestského zastupiteľstva.
- 4/ Postup pri vybavení opakovanej sťažnosti a ďalšej opakovanej sťažnosti upravuje § 21 zákona.
- 5/ Ustanovenia týchto zásad sa vzťahujú primerane aj na vybavenie opakovanej sťažnosti a sťažnosti proti vybaveniu sťažnosti.

§ 14

Sťažnosť proti vybaveniu sťažnosti a sťažnosť proti odloženiu sťažnosti

- 1/ Sťažnosť, v ktorej sťažovateľ vyjadruje nesúhlas s vybavovaním sťažnosti (t.j. so spôsobom vybavovania alebo výsledkom prešetrenia) alebo s odložením svojej predchádzajúcej sťažnosti, je novou sťažnosťou proti postupu orgánu samosprávy pri vybavovaní sťažnosti alebo pri odložení sťažnosti; takáto sťažnosť nie je opakovanou sťažnosťou v zmysle § 13 týchto zásad a to ani vtedy, ak v nej sťažovateľ opakuje skutočnosti z predchádzajúcej sťažnosti.
- 2/ Na vybavenie sťažnosti podľa ods. 1/ je príslušný primátor mesta, štatutárny orgán organizácie zriadenej mestom alebo hlavný kontrolór mesta, pokiaľ mu to bolo zverené uznesením mestského zastupiteľstva.
- 3/ Pri vybavovaní sťažnosti podľa ods.1/ sa primerane použijú ustanovenia § 9 až 13 týchto zásad.

§ 15

Archivácia dokladov o vybavení sťažnosti

- 1/ Archivovanie dokladov (spisov) vybavených sťažností zabezpečuje organizačný útvar orgánu samosprávy, ktorý sťažnosť vybavoval. V prípade, že sťažnosť vybavovala komisia určená mestským zastupiteľstvom v súlade s príslušnými ustanoveniami

týchto zásad, spis archivuje organizačný útvar mestského úradu, do pôsobnosti ktorého patrí agenda MsZ.

- 2/ Všetky písomnosti v spisoch vybavených sťažností pre účely ich archivácie musia byť originálnymi dokladmi alebo ich rovnocennými vyhotoveniami.

§ 16

Kontrola vybavovania sťažností

- 1/ Kontrolu procesu vybavovania sťažností a plnenia opatrení prijatých na nápravu podľa zákona a zásad vykonáva hlavný kontrolór mesta, ktorý jedenkrát ročne predkladá správu o výsledku tejto kontroly na rokovanie Mestského zastupiteľstva v Brezne v súlade s § 18d zákona č. 369/1990 Zb. o obecnom zriadení v znení neskorších predpisov.
- 2/ Kontrolu plnenia opatrení prijatých na odstránenie zistených nedostatkov je oprávnený vykonať primátor mesta, prednosta mestského úradu, štatutárne orgány organizácií zriadených mestom, resp. iná osoba, ktorá sťažnosť vybavovala. O výsledku plnenia opatrení kontrolné subjekty podávajú priebežnú písomnú informáciu hlavnému kontrolórovi.

Časť III.

Spoločné, prechodné a záverečné ustanovenia

§ 17

Spoločné ustanovenia

- 1/ Vedúci subjektu, v ktorom sa prešetruje a vybavuje sťažnosť, je povinný vytvárať vhodné materiálne, technické a personálne podmienky na správne a včasné prešetrenie a vybavenie sťažností.
- 2/ Trovy, ktoré vznikli v súvislosti s prešetrením a vybavením sťažností orgánu samosprávy, ktorý prešetruje sťažnosť, znáša tento orgán.
- 3/ Informácie, ktoré obsahuje dokumentácia súvisiaca s vybavovaním sťažností, sa nesprístupňujú⁴

§ 18

Prechodné ustanovenie

Vybavovanie sťažností, ktoré boli mestu doručené pred účinnosťou týchto zásad a k tomuto dňu nebolo ukončené ich vybavovanie, sa dokončia sa podľa doterajšej právnej úpravy.

§ 19

Záverečné ustanovenia

- 1/ Tieto zásady boli schválené uznesením Mestského zastupiteľstva mesta Brezno číslo zo dňa
- 2/ Zásady nadobúdajú účinnosť dňa 2015.

⁴ § 8-12 zák.č. 211/2000 Z.z.o slobodnom prístupe k informáciám