

Vnútorný predpis
SMERNICA O VYBAVOVANÍ SŤAŽNOSTÍ A PETÍCIÍ

Názov a sídlo organizácie :	Mesto Kysucké Nové Mesto
Poradové číslo vnútorného predpisu :	53/2019
Vypracovala :	PaedDr. Emília Becová
Schválil :	Ing. Marián Mihalda
Dátum vyhotovenia vnútorného predpisu :	25.03.2019
Dátum účinnosti vnútorného predpisu :	29.03.2019
Ruší sa vnútorý predpis číslo:	čp.1369/2016 zo dňa 30.06.2016
Prílohy	1. Postúpenie sťažnosti inému organu verejnej správy 2. Výzva sťažovateľovi na spoluprácu a doplnenie informácií 3. Záznam o odložení 4. Upovedomenie sťažovateľa o odložení 5. Zápisnica o prešetrení sťažnosti 6. Oznámenie výsledku prešetrenia sťažnosti

V súlade so zákonom č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach (ďalej len „zákon o sťažnostiach“) a zákonom č. 85/1990 Zb. o petičnom práve v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o petičnom práve“) Mesto Kysucké Nové Mesto vydáva túto Smernicu o vybavovaní sťažností a petícií.

ČASŤ I

Článok 1
Predmet úpravy

Smernica o vybavovaní sťažností a petícií (ďalej len „smernica“) upravuje postup pri podávaní, prijímaní, evidovaní, prešetrovaní, vrátení, odložení a vybavovaní sťažností, príslušnosť na vybavovanie sťažností, postup pri oznámení výsledku vybavenia sťažnosti a postup pri podávaní a vybavovaní petícií.

Článok 2
Vymedzenie pojmov

1. Na účely tejto smernice sa sťažnosťou rozumie podanie fyzickej alebo právnickej osoby (ďalej len „sťažovateľ“) v súlade s podmienkami uvedenými v § 3 ods. 1 a ods. 2 zákona o sťažnostiach. Podanie sa posudzuje podľa obsahu.

2. Ak podanie obsahuje viacero častí, z ktorých niektoré nie sú sťažnosťou v zmysle príslušných ustanovení zákona o sťažnostiach, mestský úrad vybaví iba tie časti podania, ktoré sú sťažnosťou. O častiach podania, ktoré nie sú sťažnosťou, informuje sťažovateľa v oznámení výsledku o prešetrení sťažnosti s uvedením dôvodu ich neprešetrenia.
3. Vybavovaním sťažnosti sa rozumie súhrn úkonov, ktorými sú najmä prijímanie sťažnosti, jej vybavovanie sťažnosti, evidencia, prešetrovanie a vybavenie sťažnosti, pričom vybavením sťažnosti sa rozumie vrátenie, odloženie sťažnosti, oznámenie výsledku prešetrenia sťažnosti alebo oznámenie výsledku prekontrolovania správnosti vybavenia predchádzajúcej sťažnosti.

Článok 3

Prijímanie a centrálna evidencia sťažností

1. Sťažnosti vyhotovené písomne sa prijímajú na každom oddelení mestského úradu. Každý zamestnanec mesta je povinný písomnú sťažnosť prijať. Takto prijatú sťažnosť je zamestnanec povinný odovzdať na podateľňu mestského úradu, ktorá sťažnosť zaeviduje v elektronickej registratúrnej knihe a zároveň ju postúpi na zaevidovanie v centrálnej evidencii sťažností. Centrálna evidencia sťažností je vedená na sekretariáte mestského úradu oddelene od evidencie ostatných písomností a obsahuje údaje taxatívne vymedzené v § 10 ods. 1 zákona o sťažnostiach.
2. Prijímanie sťažností podaných elektronicke zabezpečuje podateľňa mestského úradu, ktorá sťažnosť zaeviduje v elektronickej registratúrnej knihe a zároveň ju postúpi na zaevidovanie v centrálnej evidencii sťažností. Sťažnosť podaná v elektronickej podobe musí byť sťažovateľom autorizovaná podľa zákona č. 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len "zákon o e-Governmente"), to neplatí, ak sťažnosť bola odoslaná prostredníctvom prístupového miesta, ktoré vyžaduje úspešnú autentifikáciu sťažovateľa podľa zákona o e-Governmente.
3. Ak sa sťažovateľ dostaví na Mestský úrad osobne podať sťažnosť, ktorú sťažovateľ nemá písomné vyhotovenú, zamestnanec podateľne sťažovateľa prijme a umožní mu, aby si sťažnosť vyhotovil v listinnej podobe. Ak sa dostaví osoba, ktorej zdravotný stav bráni, aby si sťažnosť v listinnej podobe vyhotovila sama, za túto osobu ju vyhotoví zamestnanec podateľne. V prípade neprítomnosti zamestnanca podateľne, touto povinnosťou iného zamestnanca poverí prednosta úradu. Na ďalší postup sa vzťahuje ustanovenie článku 3 bod 1 tejto smernice.
4. Ak zamestnanec, ktorému bolo doručené podanie na meno zistí, že podanie má charakter sťažnosti, oznámi túto skutočnosť svojmu nadriadenému, ktorý zabezpečí postup podľa ods. 1.
5. Doručenie každej písomnej sťažnosti do rúk zamestnancovi, je tento povinný odovzdať sťažnosť podateľni mestského úradu, ktorá zabezpečí jej zaevidovanie. Podávanie sťažností sa riadi ustanovením § 5 zákona o sťažnostiach.
6. Vybavenie sťažnosti sa zaznačí do centrálnej evidencie sťažností.
7. Po zaevidovaní sťažností v centrálnej evidencii sťažností, prednosta úradu na základe obsahu sťažnosti poverí na vybavenie sťažnosti zamestnanca.
Sťažnosť nesmie byť pridelená na prešetrenie a vybavenie tomu, proti komu smeruje, ani zamestnancovi v jeho riadiacej pôsobnosti.

Článok 4

Odloženie sťažnosti

Poverený zamestnanec na vybavenie sťažnosti pri odložení sťažnosti postupuje v zmysle § 6 zákona o sťažnostiach.

Článok 5

Utajenie totožnosti sťažovateľa

1. Poverený zamestnanec na vybavenie sťažnosti je povinný na požiadanie sťažovateľa utajiť jeho totožnosť, alebo ak je to v záujme vybavenia sťažnosti. Každý, komu je totožnosť sťažovateľa známa, je povinný o nej zachovať mlčanlivosť.
2. Ak nie je možné utajiť totožnosť sťažovateľa alebo niektorého z údajov o jeho osobe, alebo Mestský úrad v Kysuckom Novom Meste nie je príslušný na vybavenie tejto sťažnosti, poverený zamestnanec na vybavenie sťažnosti postupuje v zmysle § 8 ods. 1) a 2) zákona o sťažnostiach.

Článok 6

Príslušnosť na vybavovanie sťažností

1. Za konečné vybavenie sťažnosti zodpovedá zamestnanec poverený na vybavenie sťažnosti prednostom úradu.
2. V prípade, že na vybavenie sťažnosti sú vecne príslušné viaceré oddelenia, zamestnanci vecne príslušných oddelení sú povinní poverenému zamestnancovi na vybavenie sťažnosti poskytnúť potrebnú súčinnosť.
3. Zamestnanec poverený na vybavenie sťažnosti postupuje alebo vracia podania, ktoré nie sú sťažnosťou podľa § 4 zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov.
4. Odkladá sťažnosti podľa zákona o sťažnostiach a upovedomuje sťažovateľa o odložení sťažnosti podľa § 4 ods. 3, § 5 ods. 5 a 6, § 6 a § 8 ods. 1, § 21 ods. 3 a 6 zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach.

Článok 7

Lehoty na vybavenie sťažnosti

1. Mesto je povinné dodržať lehotu na vybavenie podľa § 13 ods. 1 zákona o sťažnostiach.
2. Ak je sťažnosť náročná na prešetrenie, primátor mesta môže túto lehotu podľa § 13 ods. 2 zákona o sťažnostiach predĺžiť pred jej uplynutím o 30 pracovných dní. Návrh na predĺženie lehoty s odôvodnením predkladá zamestnanec, v ktorého kompetencii sa sťažnosť prešetruje. Zamestnanec zodpovedný za prešetrenie sťažnosti je povinný v súlade s § 13 ods. 2 zákona o sťažnostiach upovedomiť sťažovateľa bezodkladne, písomne, s uvedením dôvodu, prečo je predĺženie lehoty nevyhnutné.
3. Podľa § 16 zákona o sťažnostiach lehota na vybavenie sťažnosti neplynie v čase odoslania výzvy na poskytnutie spolupráce so sťažovateľom až do jej poskytnutia, rovnako lehota neplynie, ak je požiadaný orgán verejnej správy o súčinnosť.

Článok 8

Prešetrenie sťažnosti

Prešetrenie sťažnosti je kontrolnou činnosťou v zmysle zákona o sťažnostiach, ktorou sa zisťuje skutkový stav veci a jeho súlad alebo rozpor so všeobecne záväznými právnymi predpismi a vnútornými predpismi a normami Mesta Kysucké Nové Mesto. Pri prešetrení postupuje zamestnanec poverený na vybavenie sťažnosti podľa § 18 zákona o sťažnostiach.

Článok 9

Zápisnica o prešetrení sťažnosti a oboznámenie výsledku prešetrenia sťažnosti

1. Obsah zápisnice o prešetrení sťažnosti musí obsahovať náležitosti uvedené v § 19 zákona o sťažnostiach.
2. Sťažnosť je vybavená odoslaním písomného oznámenia výsledku jej prešetrenia sťažovateľovi. Oznámenie výsledku prešetrenia sťažnosti musí obsahovať náležitosti uvedené v zmysle § 20 ods. 2 a 3 zákona o sťažnostiach.

Článok 10

Opakovaná sťažnosť a ďalšia opakovaná sťažnosť

Opakovaná sťažnosť je sťažnosť toho istého sťažovateľa, v tej istej veci, ak v nej neuvádza nové skutočnosti. Ďalšia opakovaná sťažnosť je sťažnosť toho istého sťažovateľa podaná po opakovanej sťažnosti v tej istej veci, ak v nej sťažovateľ neuvádza nové skutočnosti. Pri opakovanej sťažnosti a ďalšej opakovanej sťažnosti je zamestnanec určený na vybavenie sťažnosti povinný postupovať podľa § 21 zákona o sťažnostiach.

Článok 11

Sťažnosť proti vybavovaniu sťažnosti

1. Sťažnosť, v ktorej sťažovateľ vyjadruje nesúhlas s vybavovaním svojej predchádzajúcej sťažnosti, je novou sťažnosťou proti postupu orgánu verejnej správy pri vybavovaní sťažnosti a to aj vtedy, ak v nej sťažovateľ opakuje skutočnosti z predchádzajúcej sťažnosti.
2. Sťažnosť podľa odseku 1 tohto článku vybavuje prednosta úradu.
3. Lehota na vybavenie sťažnosti proti vybavovaniu sťažnosti je uvedená v článku 5 ods. 1 a 2 tejto smernice.
4. Pri ďalšej sťažnosti proti sťažnosti, ktorá bola vybavená podľa ods. 1 tohto článku prednosta postupuje podľa ods. 5 § 22 zákona o sťažnostiach.

Článok 12

Kontrola vybavovania sťažnosti

Kontrolu vybavovania sťažnosti za Mesto Kysucké Nové Mesto v zmysle tejto smernice vykonáva hlavný kontrolór mesta.

ČASŤ II

Článok 13 Úvodné ustanovenia

1. Každý má právo sám alebo s inými obracať sa vo veciach verejného záujmu alebo iného spoločného záujmu so žiadosťami, návrhmi a sťažnosťami (ďalej len „petícia“) na orgány verejnej moci.
2. V zmysle zákona o petičnom práve je mesto orgánom verejnej moci.
3. Výkon petičného práva upravujú príslušné ustanovenia zákona o petičnom práve v znení neskorších predpisov.

Článok 14 Podanie a vybavenie petície

1. Petícia musí byť písomná, označená slovom „petícia“ a musí obsahovať predmet verejného alebo iného spoločného záujmu. Každý člen petičného výboru uvedie v petícii meno, priezvisko a adresu pobytu. Zástupca pripojí v petícii k svojmu menu, priezvisku a adrese pobytu aj podpis.
2. Petíciu možno podať písomne, prostredníctvom petičného systému alebo elektronicky podpísanú zaručeným elektronickým podpisom. Všetky podania sa považujú za písomnú formu podania.
3. Prijatť petíciu je povinný každý zamestnanec mesta, pričom je povinný ju postúpiť primátorovi mesta na oboznámenie.
4. Prešetrením a vybavením petície poverí zamestnanca primátor mesta podľa predmetu petície. Zamestnanec poverený primátorom mesta pri prešetrení a vybavovaní ako aj súčinnosti pri vybavovaní petície postupuje v zmysle príslušných ustanovení zákona o petičnom práve.

Článok 15 Kontrola vybavovania petícií

Kontrolu vybavovania petícií za Mesto Kysucké Nové Mesto v zmysle tejto smernice vykonáva hlavný kontrolór mesta.

Článok 16 Spoločné ustanovenia

1. Mesto Kysucké Nové Mesto je povinné vytvárať vhodné materiálne, technické a personálne podmienky na správne a včasné prešetrenie a vybavenie sťažnosti a petícií. Trovy, ktoré vznikli pri vybavovaní sťažnosti sťažovateľovi, znáša sťažovateľ, trovy, ktoré vznikli mestu, znáša mesto. Každý, kto sa podieľa na vybavovaní petície, sám uhrádza trovy, ktoré mu vznikli s jej vybavovaním.
2. Ak zákon o petičnom práve alebo osobitný predpis (napr. zákon o rokovacom poriadku NR SR) neustanovuje inak, na prijímanie, evidovanie, vybavovanie a kontrolu vybavovania petícií sa primerane použijú ustanovenia zákona o sťažnostiach.

3. Ak nie je v zákone o sťažnostiach a zákone o petičnom práve uvedené inak, na postup mesta Kysucké Nové Mesto a mestského úradu pri vybavovaní sťažností a petícií sa nevzťahuje všeobecný predpis o správnom konaní.
4. Vo veciach neupravených touto smernicou platia ustanovenia zákona o sťažnostiach a zákona o petičnom práve v platnom znení.

Článok 17

Záverečné ustanovenia

1. Táto smernica nadobúda účinnosť 29.03.2019.
2. Dňom nadobudnutia účinnosti tejto Smernice sa ruší Smernica o vybavovaní sťažností čp.1369/2016 zo dňa 30.06.2016.
3. Každý zamestnanec mesta je povinný sa preukázateľne oboznámiť s touto smernicou.

V Kysuckom Novom Meste dňa 25.03.2019.

Prílohy

Postúpenie sťažnosti inému organu verejnej správy

Výzva sťažovateľovi na spoluprácu a doplnenie informácií

Záznam o odložení

Upovedomenie sťažovateľa o odložení

Zápisnica o prešetrení sťažnosti

Oznámenie výsledku prešetrenia sťažnosti

MESTO KYSUCKÉ NOVÉ MESTO
Námestie slobody 94, 024 01 Kysucké Nové Mesto

• •

.....
.....

adresa orgánu verejnej správy

• •

Sťažnosť č.

Vybavuje/linka

Kysucké Nové Mesto

Dátum

Sťažnosť – postúpenie

Dňa bola Mestu Kysucké Nové Mesto 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 ust. §u 9 a §u 11 zák. č. 9/2010 Z.z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov. O našom postupe informujeme sťažovateľa kópiou tohto listu.

S pozdravom

Príloha 1

Na vedomie
sťažovateľ

meno, priezvisko a podpis

Telefón
.....

E-mail
primator@kysuckenovemesto.sk

Internet
www.kysuckenovemesto.sk

IČO
00314099

MESTO KYSUCKÉ NOVÉ MESTO

Námestie slobody 94, 024 01 Kysucké Nové Mesto

• •

.....

.....

sťažovateľ

• •

Sťažnosť č.

Vybavuje/linka

Kysucké Nové Mesto

Dátum

Sťažnosť – výzva na spoluprácu

Mestu Kysucké Nové Mesto bola dňa doručená Vaša sťažnosť vo veci

.....

Vzhľadom k tomu, že predmetná sťažnosť nespĺňa náležitosti podľa ust. §-u 5 ods. 5 a 6 zákona č. 9/2010 Z.z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov, žiadame Vás v súlade s ust. §-u 16 citovaného zákona, aby ste v lehote do 10 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 ust. §u 6 ods. 1 písm. h zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov odložená.

meno, priezvisko a podpis

Telefón

.....

E-mail

primator@kysuckenovemesto.sk

Internet

www.kysuckenovemesto.sk

ICO

00314099

MESTO KYSUCKÉ NOVÉ MESTO

Námestie slobody 94, 024 01 Kysucké Nové Mesto

Sťažnosť č.:

Kysucké Nové Mesto dňa.....

ZÁZNAM

o odložení sťažnosti

Mesto Kysucké Nové Mesto, podľa vnútorného predpisu vybavuje Mestský úrad, oddelenie, referát podľa §u 6 ods. 1 písm. a až j*/ zákona 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 §u 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. 6,*
- f) *ide o sťažnosť proti vybaveniu sťažnosti,*
- g) *ide o ďalšiu sťažnosť proti vybaveniu sťažnosti,*
- h) *mu bola zaslaná na vedomie,*
- i) *sťažovateľ neposkytol spoluprácu podľa § 16 ods. 1, alebo*
- j) *sťažovateľ neposkytol súhlas..*

Zapísal:

.....
meno, priezvisko, podpis

**/uviesť príslušné písmeno*

MESTO KYSUCKÉ NOVÉ MESTO

Námestie slobody 94, 024 01 Kysucké Nové Mesto

.....
.....
sťažovateľ

Sťažnosť č.

Vybavuje/linka

Kysucké Nové Mesto

Dátum

Odloženie sťažnosti – upovedomenie

Mestu Kysucké Nové Mesto bola dňa doručená Vaša sťažnosť vo veci

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

Uviest' text príslušného ustanovenia:

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

Z uvedeného dôvodu Mesto Kysucké Nové Mesto Vašu sťažnosť odkladá v súlade s ust. §u 6 ods. 1 písm. b) až e) (*uviest' príslušné písmeno vzťahujúce sa na uvedený dôvod*) zák. č. 9/2010 Z z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov.

meno, priezvisko a podpis

Telefón

.....

E-mail

primator@kysuckenovemesto.sk

Internet

www.kysuckenovemesto.sk

IČO

00314099

MESTO KYSUCKÉ NOVÉ MESTO

Námestie slobody 94, 024 01 Kysucké Nové Mesto

Z á p i s n i c a o prešetrení sťažnosti

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 :

.....

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. *prijatť 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 KYSUCKÉ NOVÉ MESTO

Námestie slobody 94, 024 01 Kysucké Nové Mesto



.....

.....

sťažovateľ



Sťažnosť č.

Vybavuje/linka

Kysucké Nové Mesto

Dátum

Oznámenie výsledku prešetrenia sťažnosti

Dňa bola Mestu Kysucké Nové Mesto 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:

.....

.....

Uviest' 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 §u 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
.....

E-mail
primator@kysuckenovemesto.sk

Internet
www.kysuckenovemesto.sk

ICO
00314099

