

MESTO KYSUCKÉ NOVÉ MESTO



Smernica o vybavovaní sťažností

JUDr. Ľubomír Ježo
prednosta MsÚ

Ing. Ján Hartel
primátor mesta

č.p. : 1369/2016 Schválené dňa: 30. 06. 2016

Článok 1

Základné ustanovenia

1. Táto smernica upravuje postup pri podávaní, prijímaní, evidovaní, prešetrovaní a písomnom oznámení výsledku prešetrovania sťažnosti alebo prekontrolovania sťažnosti.
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“) orgánu územnej samosprávy alebo ním zriadenou organizáciou (ďalej len „mesto“),
 - b) poukazuje na konkrétne nedostatky, najmä na porušenie právnych predpisov, ktorých odstránenie je v pôsobnosti mesta,
 - c) podanie sa posudzuje podľa obsahu.
3. Ak podanie obsahuje viacero častí, z ktorých
 - a) niektoré nie sú sťažnosťou podľa § 4 zákona č. 9/2010 Z. z., o sťažnostiach (ďalej len zákon o sťažnostiach), mesto vybaví ako sťažnosť iba tie časti podania, ktoré sú sťažnosťou podľa tohto zákona; časti podania, ktoré nie sú sťažnosťou, mesto sťažovateľovi nevráti a v oznámení výsledku prešetrovania sťažnosti uvedie dôvody ich neprešetrovania,
 - b) všetky sú sťažnosťami podľa tohto zákona, avšak na vybavenie niektorých nie je mesto príslušné, vybaví iba tie časti sťažnosti, na ktorých vybavenie je príslušné; ostatné časti sťažnosti postúpi podľa Článku 4/ Prijímanie sťažností tejto smernice orgánu verejnej správy príslušnému na ich vybavenie.
4. 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,
 - c) je sťažnosťou podľa osobitného predpisu, { napríklad § 59 ods. 1 písm. h) a § 65 zákona č. 400/2009 Z. z. o štátnej službe a o zmene a doplnení niektorých zákonov, § 49 zákona ,zák. č. 563/2009 Z. z. o správe daní (daňový poriadok) a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, § 48 ods. 1 písm. e) zákona č. 73/1998 Z. z. o štátnej službe príslušníkov Policajného zboru, Slovenskej informačnej služby, Zboru väzenskej a justičnej stráže Slovenskej republiky a Železničnej polície v znení neskorších predpisov, § 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 , alebo }
 - d) smeruje proti rozhodnutiu mesta alebo orgánu verejnej správy vydanému v konaní podľa iného právneho predpisu,
 - e) sťažnosťou podľa tohto zákona nie je ani podanie orgánu verejnej správy, v ktorom upozorňuje na nedostatky v činnosti iného orgánu verejnej správy,
 - f) osoby poverenej súdom na výkon verejnej moci (§ 5 ods. 2 zákona č. 233/1995 Z. z. v znení neskorších predpisov, § 175 Občianskeho súdneho poriadku).
5. Mesto vráti podanie tomu, kto ho podal, ak zistí, že nie je sťažnosťou, najneskôr do 30 pracovných dní od jeho doručenia, s uvedením dôvodu. Mesto takéto podanie nevráti, ak je ho príslušné vybaviť podľa iného právneho predpisu.

6. Podanie podľa odseku 4 písm. c) tohto článku, postúpi mesto tomu, kto je na jeho vybavenie príslušný podľa osobitného predpisu a súčasne to oznámi tomu, kto ho podal, v lehote do desať pracovných dní od doručenia.
7. Podanie, z ktorého je zrejmé, že smeruje proti rozhodnutiu, ktoré nie je právoplatné, mesto do piatich pracovných dní od jeho doručenia postúpi orgánu, ktorý napadnuté rozhodnutie vydal, a súčasne to oznámi tomu, kto ho podal.
8. Organizačnou zložkou mesta sa rozumie jedno z oddelení mestského úradu. Vedúcim organizačnej zložky sa rozumie zamestnanec Mestského úradu (ďalej len „zamestnanec“) menovaný alebo poverený riadením organizačnej zložky.
9. Prednosta MsÚ poverí zamestnanca na prešetrenie sťažnosti ad hoc. V prípade potreby prednosta MsÚ doplní počet zamestnancov na prešetrenie sťažnosti. Za dodržanie postupu a termínov zodpovedá zamestnanec, ktorý bol poverený, ako prvý na prešetrenie sťažnosti. V odôvodnených prípadoch: nemoc, rozviazanie pracovného pomeru, z dôvodu zistenia možného zaujatia, môže byť poverený iní zamestnanec. Tento zamestnanec preberá zodpovednosť za prešetrenie a vybavenie sťažnosti od svojho určenia.
10. Centrálnu evidenciu sťažnosti vedie sekretariát MsÚ. Evidencia sa vykonáva oddelene od evidencie ostatných písomností.

Článok 2

Podávanie sťažností

1. Sťažnosť možno podať písomne prostredníctvom podateľne MsÚ, ústne do záznamu prostredníctvom zamestnanca na úseku riešenia priestupkov a v jeho neprítomnosti iného prednostom MsÚ povereného zamestnanca, alebo elektronickou poštou: sekretariat1@kysuckenovemesto.sk.
2. Sťažnosť musí obsahovať meno, priezvisko, adresu trvalého pobytu alebo prechodného pobytu sťažovateľa. Ak sťažnosť podáva právnická osoba, musí obsahovať jej názov a sídlo, meno a priezvisko osoby oprávnenej za ňu konať.
3. Sťažnosť musí byť čitateľná a zrozumiteľná. Musí z nej byť jednoznačné proti komu smeruje, na aké nedostatky poukazuje, čoho sa sťažovateľ domáha (ďalej len „predmet sťažnosti“) a musí byť sťažovateľom podpísaná.
4. Zamestnanec na úseku riešenia priestupkov vyhotoví o ústnej sťažnosti, ktorú nemožno vybaviť ihneď pri jej podaní, písomný záznam o ústnej sťažnosti (ďalej len „záznam“). Okrem náležitostí podľa odseku 2 a 3 tohto článku, záznam obsahuje deň a hodinu jeho vyhotovenia, názov a adresu mesta, mená a priezviská zamestnancov, ktorí záznam vyhotovili, ako aj zamestnancov, ktorí boli prítomní pri ústnom podaní sťažnosti. Mesto nie je povinné záznam vyhotoviť, ak s ním sťažovateľ pri ústnom podávaní sťažnosti nespolupracuje alebo ak sa domáha činnosti v rozpore s právnymi predpismi.
5. Ak sťažovateľ odmietne vyhotovenie záznamu, zamestnanec, ktorému bola sťažnosť podaná, takúto sťažnosť neprijme. Ak sťažovateľ odmietne záznam podpísať, mesto záznam odloží s poznámkou o odmietnutí podpísania.
6. Sťažnosť podaná elektronickou poštou sa považuje za písomnú iba vtedy, ak ju sťažovateľ do piatich pracovných dní od jej podania písomne potvrdí podpisom, inak sa sťažnosť odloží. Lehota na vybavenie sťažnosti začína plynúť prvým pracovným dňom nasledujúcim po dni doručenia písomného potvrdenia. Ak písomné potvrdenie obsahuje iné údaje než sťažnosť podaná elektronickou poštou, mesto sťažnosť podanú elektronickou poštou odloží. Sťažnosť podaná mestu elektronickou poštou (§ 4 zákona č. 215/2002 Z. z. o elektronickom podpise a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov) so zaručeným elektronickým podpisom sa považuje za písomnú sťažnosť.

7. Písomnosti súvisiace s vybavovaním sťažnosti, ktorú podalo viac sťažovateľov spoločne a nie je v nej určené komu z nich sa majú doručovať, mesto zašle sťažovateľovi, ktorý je uvedený ako prvý a uvádza údaje podľa ods. 2. tohto článku.

8. Ak si sťažovateľ zvolí zástupcu, ktorý v jeho mene podáva sťažnosť, súčasťou sťažnosti musí byť úradne osvedčené splnomocnenie (ďalej len „splnomocnenie“) zastupovať sťažovateľa pri podaní sťažnosti a pri úkonoch súvisiacich s vybavovaním sťažnosti.

9. Mesto sťažnosť odloží, ak

- a) neobsahuje náležitosti podľa ods. 2. a 3 tohto článku,
- 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 ods. 8. tohto článku,
- d) od udalosti, ktorej sa predmet sťažnosti týka, uplynulo v deň jej doručenia viac než päť rokov,
- e) ide o ďalšiu opakovanú sťažnosť,
- f) ide o sťažnosť proti vybaveniu sťažnosti ak sťažnosť vybavilo uznesením mestské zastupiteľstvo,
- g) mu bola zaslaná na vedomie, alebo
- h) sťažovateľ neposkytol spoluprácu podľa Článku 8 tejto smernice, alebo ak spoluprácu neposkytol v lehote podľa Článku 7 tejto smernice.

10. Ak sťažnosť nie je v súlade s ods. 3. tohto článku alebo ak chýbajú informácie potrebné na jej prešetrenie, mesto písomne vyzve sťažovateľa, aby sťažnosť doplnil v lehote desiatich pracovných dní od doručenia písomnej žiadosti, súčasne ho poučí, že inak sťažnosť odloží.

11. Sťažovateľ môže písomne vziať sťažnosť späť alebo môže písomne oznámiť, že netrvá na jej vybavení.

12. O odložení sťažnosti a dôvodoch jej odloženia podľa odseku 9., písm. b) až f) tohto článku, mesto sťažovateľa písomne upovedomí do desiatich pracovných dní od odloženia sťažnosti.

13. Informácie, ktoré obsahuje dokumentácia súvisiace s vybavovaním sťažnosti, sa nespístupňujú.

14. Ten kto sťažnosť prijme alebo je určený ju vybaviť, zabezpečí jej evidenciu prostredníctvom útvaru na vedenie centrálnej evidencie sťažností.

Článok 3

Utajenie totožnosti sťažovateľa

1. Totožnosť sťažovateľa je mesto povinné utajiť, ak o to sťažovateľ požiada. Mesto môže utajiť totožnosť sťažovateľa, ak je to v záujme vybavenia sťažnosti. Každý, komu je totožnosť sťažovateľa známa, je povinný o nej zachovať mlčanlivosť.

2. Ak sťažovateľ požiadal o utajenie svojej totožnosti, ale predmet sťažnosti neumožňuje jej prešetrenie bez uvedenia niektorého z údajov o jeho osobe, mesto o tom sťažovateľa bezodkladne upovedomí. Súčasne ho poučí, že vo vybavovaní sťažnosti bude pokračovať len vtedy, ak v lehote desiatich pracovných dní, písomne udelí súhlas s uvedením potrebného údaja o svojej osobe.

3. Sťažnosť, v ktorej sťažovateľ požiadal o utajenie svojej totožnosti, na ktorej vybavenie mesto nie je príslušné, najneskôr do desiatich pracovných dní od jej doručenia vráti sťažovateľovi s uvedením dôvodu.

Článok 4

Prijímanie sťažností

1. Mesto je povinné sťažnosť prijať. Prijatú sťažnosť, na ktorej vybavenie nie je príslušné, postúpi najneskôr do desiatich pracovných dní od doručenia, orgánu príslušnému na jej vybavenie a zároveň o tom upovedomí sťažovateľa. Mesto nepostúpi sťažnosť podľa Článku 3, ods. 3/ tejto smernice.

Článok 5

Evidencia sťažností

1. Mesto je povinné viesť centrálnu evidenciu sťažností (ďalej len „evidencia“), oddelene od evidencie ostatných písomností.

Evidencia musí obsahovať najmä tieto údaje:

- a) dátum doručenia a dátum zapísania sťažnosti, opakovanej sťažnosti a ďalšej opakovanej sťažnosti,
- b) údaje podľa článku 2 ods./ 2,
- c) predmet sťažnosti,
- d) dátum pridelenia sťažnosti na prešetrenie a komu bola pridelená,
- e) výsledok prešetrenia sťažnosti,
- f) prijaté opatrenia a termíny ich splnenia,
- g) dátum vybavenia sťažnosti, opakovanej sťažnosti alebo odloženia ďalšej opakovanej sťažnosti,
- h) výsledok prekontrolovania predchádzajúcej sťažnosti alebo prešetrenia opakovanej sťažnosti,
- i) dátum postúpenia sťažnosti orgánu príslušnému na jej vybavenie,
- j) dôvody, pre ktoré mesto sťažnosť odložilo,
- k) poznámku.

2. Opakovaná sťažnosť a ďalšia opakovaná sťažnosť sa eviduje v roku, v ktorom bola doručená. V poznámke sa uvedie číslo sťažnosti, s ktorou súvisí.

3. Spis o prešetrení sťažnosti vytvorí pracovník, ktorému bola sťažnosť pridelená na prešetrenie. Po vybavení sťažnosti spis odošle na centrálnu evidenciu.

3. Centrálnu evidenciu sťažností vedie sekretariát MsÚ Kysucké Nové Mesto.

Článok 6

Príslušnosť na vybavenie sťažnosti

1. Sťažnosť prešetruje zamestnanec určený prednostom MsÚ, v spolupráci s príslušnou organizačnou zložkou mesta, do ktorej pôsobnosti patrí činnosť, o ktorej sa sťažovateľ domnieva, že ňou boli porušené jeho práva alebo právom chránené záujmy. Kontrolu prešetrenia týchto sťažností vykonáva hlavný kontrolór mesta.

2. Na vybavenie sťažnosti podanej proti orgánom mesta, hlavnému kontrolórovi mesta, bude zriadená komisia menovaná mestským zastupiteľstvom.

3. Sťažnosť nesmie byť pridelená na prešetrovanie a vybavenie tomu, proti komu smeruje, ani zamestnancovi v jeho riadiacej pôsobnosti. Sťažnosť nesmie byť pridelená na prešetrenie a vybavenie ani tomu, kto sa podieľal na činnosti, ktorá je predmetom sťažnosti.

4. Sťažnosť nesmie byť pridelená na prešetrovanie a vybavenie tomu, o koho nepredpojatosti možno mať pochybnosti vzhľadom na jeho vzťah k sťažovateľovi.

Článok 7

Lehota na vybavenie sťažnosti a oboznámenie so sťažnosťou

1. Mesto je povinné sťažnosť vybaviť do 60 pracovných dní.
2. Ak je sťažnosť náročná na prešetrenie, primátor mesta alebo ním poverený zamestnanec môže lehotu podľa odseku 1 predĺžiť pred jej uplynutím o 30 pracovných dní. Ten kto sťažnosť prešetruje, oznámi predĺženie lehoty sťažovateľovi bezodkladne, písomne, s uvedením dôvodu.
3. Lehota na vybavenie sťažnosti začína plynúť prvým pracovným dňom nasledujúcim po dni jej doručenia mestu.
4. Ten kto sťažnosť prešetruje, je povinný bezodkladne oboznámiť toho, proti komu sťažnosť smeruje, s jej obsahom v takom rozsahu a čase, aby sa jej prešetrovanie nemohlo zmarit'. Zároveň mu umožní vyjadriť sa k sťažnosti, predkladať doklady, písomnosti, informácie a údaje potrebné na vybavovanie sťažnosti.

Článok 8

Spolupráca sťažovateľa

1. Mesto je oprávnené prostredníctvom toho, kto sťažnosť prešetruje v nevyhnutnom rozsahu písomne vyzvať sťažovateľa na spoluprácu s poučením, že v prípade neposkytnutia spolupráce alebo jej neposkytnutia v stanovenej lehote, sťažnosť odloží podľa Článku 2/ ods. 9/ písm. h/ tejto smernice.
2. Sťažovateľ môže v odôvodnených prípadoch, ak preukáže, že stanovená lehota 10 pracovných dní na poskytnutie spolupráce nie je dostatočná, písomne požiadať o jej primerané predĺženie.
3. Ak sťažovateľ preukáže, že z objektívnych dôvodov nemohol v čase, kedy ho mesto vyzvalo, spoluprácu poskytnúť, môže mu mesto určiť novú lehotu na poskytnutie spolupráce.
4. V čase od odoslania výzvy na poskytnutie spolupráce do jej poskytnutia lehota na vybavenie sťažnosti neplynie.
5. Bez poskytnutia potrebnej spolupráce pokračuje vo vybavovaní sťažnosti, iba ak je to možné. Výsledok prešetrenia takejto sťažnosti mesto sťažovateľovi neoznámi.

Článok 9

Prešetrovanie sťažnosti, oznámenie o výsledku prešetrenia sťažnosti

1. 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.
2. 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. 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. Ak mesto nemôže sťažnosť alebo jej časť prešetriť, z dôvodu, že mesto nie je príslušné takúto sťažnosť prešetriť, ten, kto sťažnosť prešetruje to uvedie v zápisnici o prešetrení sťažnosti a oznámi sťažovateľovi.
3. Sťažnosť je prešetrená prerokovaním zápisnice o prešetrení sťažnosti.
4. Zápisnicu o prešetrení sťažnosti (ďalej len „zápisnica“) vyhotoví zamestnanec určený na prešetrovanie sťažnosti. Vzor zápisnice je ako príloha č. 1.

5. Zápisnica obsahuje najmä

- a) označenie organizačnej zložky mesta, kto je príslušný na vybavenie sťažnosti,
- b) predmet sťažnosti,
- c) označenie zložky organizačnej zložky mesta, v ktorom sa sťažnosť prešetrovala,
- d) obdobie prešetrovania sťažnosti,
- e) preukázané zistenia,
- f) dátum vyhotovenia zápisnice,
- g) mená, priezviská a podpisy zamestnancov mesta, ktorí sťažnosť prešetrili alebo sa na jej prešetrovaní podieľali a mena a priezviska iných, ktorí sa podieľali na prešetrovaní sťažnosti,
- h) meno, priezvisko a podpis primátora mesta, alebo ním splnomocneného zamestnanca,
- i) povinnosť vedúceho tej organizačnej zložky mesta, proti ktorej sťažnosť smerovala alebo ním splnomocneného zástupcu, v prípade zistenia nedostatkov v lehote určenej mestom
 1. určiť zamestnanca zodpovedného za zistené nedostatky,
 2. prijať opatrenia na odstránenie zistených nedostatkov a príčin ich vzniku,
 3. predložiť prijaté opatrenia orgánu prešetrojúcemu sťažnosť,
 4. predložiť primátorovi mesta alebo ním poverenému zamestnancovi správu o splnení opatrení a uplatnení právnej zodpovednosti ,
 5. ak nie je totožnosť sťažovateľa utajená, oznámiť mu prijaté opatrenia; ak je totožnosť sťažovateľa utajená, oznámiť mu prijaté opatrenia prostredníctvom osoby príslušnej na vybavenie sťažnosti,
- j) potvrdenie o odovzdaní a prevzatí dokladov.

6. Ak sa vedúci organizačnej zložky uvedený v ods. 5 písm. i) tohto článku alebo ním splnomocnený zamestnanec odmietne oboznámiť so zápisnicou, splniť povinnosti podľa ods. 5 písm. i), alebo ak zápisnicu odmietne podpísať, ten kto sťažnosť prešetroval, uvedie tieto skutočnosti v zápisnici.

7. Sťažnosť je vybavená odoslaním písomného oznámenia výsledku jej prešetrovania sťažovateľovi. V oznámení sa uvedie, či je sťažnosť opodstatnená alebo neopodstatnená. Oznámenie musí obsahovať odôvodnenie výsledku prešetrovania sťažnosti, ktoré vychádza zo zápisnice. Ak je sťažnosť opodstatnená, v oznámení sa uvedie, že boli uložené povinnosti podľa Článku 9/ ods. 5 písm. i/ tejto smernice. Správa o vybavení sťažností sa dá na vedomie kontrolórovi mesta.

8. Ak má sťažnosť viacero častí, musí písomné oznámenie obsahovať výsledok prešetrovania každej z nich. Ak je podanie sťažnosťou iba v časti, výsledok prešetrovania sa písomne oznamuje iba k tejto časti.

9. Opakovaná sťažnosť a ďalšia opakovaná sťažnosť je sťažnosť toho istého sťažovateľa, v tej istej veci, ak v nej neuvádza nové skutočnosti. Na vybavenie opakovanej sťažnosti je príslušný ten kto predchádzajúcu sťažnosť vybavil, ak to nie je v rozpore s Článkom 6. Ak sa prekontrolovaním vybavenia predchádzajúcej sťažnosti zistí, že nebola vybavená správne, mesto opakovanú sťažnosť prešetrí a vybaví.

10. Sťažnosť iného sťažovateľa v tej istej veci, ktorú mesto už vybavilo, sa neprešetruje. Výsledok jej prešetrovania sa oznámi sťažovateľovi. Opakovanú sťažnosť je mesto povinné vybaviť v lehote podľa Článok 7 tejto smernice.

Článok 10

Sťažnosť voči vybavovaniu sťažnosti a odloženiu sťažnosti

1. Sťažnosť, v ktorej sťažovateľ vyjadruje nesúhlas s vybavovaním alebo odložením svojej predchádzajúcej sťažnosti je novou sťažnosťou proti postupu orgánu mesta pri vybavovaní sťažnosti alebo pri odložení sťažnosti.
2. Sťažnosť proti postupu mesta pri vybavovaní sťažnosti nie je opakovanou sťažnosťou, a to ani vtedy, ak v nej sťažovateľ opakuje skutočnosti z predchádzajúcej sťažnosti.
3. Sťažnosť podľa odseku 1 vybaví mesto v súlade s touto smernicou.
Na vybavenie sťažnosti podľa odseku 1 je príslušný najbližší nadriadený orgán toho, kto sťažnosť vybavoval. Ak takýto orgán nie je, sťažnosť vybavuje príslušný ústredný orgán štátnej správy pre kontrolu vybavovania sťažností.
4. Sťažnosť proti vybavovaniu sťažnosti alebo sťažnosť proti odloženiu sťažnosti je orgán mesto povinný vybaviť v lehote podľa článku 7.

Článok 11

Kontrola vybavovania sťažností, poriadková pokuta

1. Mesto vykonáva kontrolu vybavovania sťažností.
2. Orgány poverené na kontrolu prešetrovania a vybavovania sťažností sú
 - hlavný kontrolór mesta,
 - primátor mesta a mestské zastupiteľstvo.
3. Ten kto sťažnosť vybavil, je oprávnený kontrolovať, či sa opatrenia prijaté na odstránenie nedostatkov a príčin ich vzniku riadne plnia.
4. Tomu kto neplní povinnosti podľa tejto smernice a tým sťažuje vybavovanie sťažnosti, má jej vybavovanie alebo nápravu nedostatkov, môže byť uložená poriadková pokuta do výšky 650 eur. Pri určovaní výšky poriadkovej pokuty prihliada na mieru sťaženia alebo marenia vybavovania sťažnosti alebo nápravy nedostatkov.
5. Poriadkovú pokutu podľa odseku 4 možno, ak nebola povinnosť napriek jej uloženiu splnená, uložiť opakovane, do úhrnej výšky 6 500 eur.
6. Konanie o uložení poriadkovej pokuty možno začať do troch mesiacov odo dňa zistenia porušenia povinnosti, najneskôr do jedného roka od porušenia povinnosti.
7. Na konanie o uložení poriadkovej pokuty sa vzťahuje všeobecný predpis o správnom konaní.
8. Poriadková pokuta, ktorú uložilo mesto je príjmom mesta.

Článok 12

Spoločné ustanovenia

1. Mesto je povinný vytvárať vhodné materiálne, technické a personálne podmienky na správne a včasné prešetrenie a vybavenie sťažnosti.
2. Trovy, ktoré vznikli
 - a) sťažovateľovi, znáša sťažovateľ,
 - b) mestu, znáša mesto.
3. Každý je povinný o skutočnostiach, ktoré sa dozvedel pri vybavovaní sťažnosti, zachovávať mlčanlivosť. Od tejto povinnosti ho môže písomne oslobodiť ten, v koho záujme má túto povinnosť.
4. Ak nie je v tomto zákone ustanovené inak, na postup mesta pri vybavovaní sťažností sa nevzťahuje všeobecný predpis o správnom konaní.

5. Ustanovenia tejto smernice sa primerane použijú pri vybavovaní sťažností organizáciami zriadenými mestom.

Článok 13
Záverečné ustanovenia

1. Táto smernica nadobúda účinnosť od 1. 07. 2016.

Zápisnica o prešetrení sťažnosti

Názov orgánu samosprávy: Mesto Kysucké Nové Mesto alebo ním zriadená organizácia.

Vybavuje organizačná zložka:

Poverený prešetriť sťažnosť:

Dátum začatia a skončenia vybavovania sťažnosti:

Predmet sťažnosti: napíše sa predmet z podanej sťažnosti

Preukázané zistenia: napíše sa čo sa zistilo prešetrovaním

Záver z prešetrenia : uvedie sa či je sťažnosť opodstatnená / neopodstatnená s odôvodnením

Dátum vyhotovenia zápisnice:

Meno priezvisko a podpis zamestnanca/ zamestnancov mesta, ktorý sa podieľal na prešetrení sťažnosti:

Povinnosť vedúceho tej organizačnej zložky mesta, proti ktorej sťažnosť smerovala alebo ním splnomocneného zástupcu, v prípade zistenia nedostatkov v lehote určenej mestom

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,
5. prostredníctvom osoby príslušnej na vybavenie sťažnosti oznámiť sťažovateľovi prijaté opatrenia.

Potvrdenia o odovzdaní a prevzatí dokladov:

Ak sa niekto zo zúčastnených osôb na ktorým je podaná sťažnosť odmietne oboznámiť s obsahom zápisnice alebo ju po oboznámení sa s obsahom odmietne podpísať, uvedie sa to v zápisnici s dôvodmi odmietnutia podpisu:

Meno, priezvisko a podpis osoby na ktorú je podaná sťažnosť

Meno, priezvisko a podpis osoby, ktorá sťažnosť prešetrovala :

Meno, priezvisko a podpis primátora mesta alebo ním splnomocnenej osoby:.....