



Mesto Svidník

Hlavný kontrolór mesta Svidník

Materiál na 36. zasadnutie Mestského zastupiteľstva vo Svidníku

Informatívna správa o kontrole vybavovania sťažností v roku

Materiál obsahuje :

- 1. Návrh uznesenia**
- 2. Dôvodová správa**

Materiál vypracoval a predkladá: **Ing. Ivan Sagan**, v.r.
hlavný kontrolór mesta

Svidník, február 2018

NÁVRH NA UZNESENIE

Mestské zastupiteľstvo vo Svidníku po prerokovaní predloženého materiálu v zmysle ustanovenia § 18f ods.1 písm. g) zákona č. 369/1990 Zb. o obecnom zriadení v znení neskorších predpisov

b e r i e n a v e d o m i e

Informatívnu správu o kontrole vybavovania sťažností na Mestskom úrade vo Svidníku
za rok 2017

DÔVODOVÁ SPRÁVA

Na základe kontrolnej činnosti ustanovenia § 18 f, ods. 1, písm. g) zákona č. 369/1990 Zb. o obecnom zriadení v znení neskorších predpisov a v zmysle ustanovenia § 23 ods. 1 zákona NR SR č. 94/2017 o sťažnostiach v z.n.p. zákona o sťažnostiach je orgánom oprávneným vykonávať vnútornú kontrolu vybavovania sťažnosti hlavný kontrolór mesta. V súlade s uvedenými právnymi normami predkladá hlavný kontrolór mesta Svidník informatívnu správu o kontrole vybavovania sťažnosti na Mestskom úrade vo Svidníku za rok 2017.

V roku 2017 vstúpila do platnosti zákon č. 94/2017 o sťažnostiach.

Mestské zastupiteľstvo na svojom zasadnutí konaného dňa 13.12.2017 formálne zrušilo VzN č.1/2010 o postupe pri podávaní, prijímaní, evidovaní, prešetrovaní, vybavovaní a kontrole vybavovania sťažností fyzických a právnických osôb v podmienkach samosprávy mesta Svidník ktoré bolo absolútne nevyhovujúce z dôvodu nesplnenia zákonných podmienok pre vydávanie VzN a v rozpore s určením príslušnosti orgánu oprávneného prijať právnu úpravu vo veci vybavovania sťažnosti.

Vnútorňý postup vybavovania sťažnosti bol nahradený Smernicou primátora mesta Svidník č. 7/2017 o vnútornom poriadku pri vybavovaní sťažnosti.

Moja kontrolná činnosť bola zameraná na postup pri riešení prijatých sťažností, ich opodstatnenosť, resp. neopodstatnenosť, spôsob ich vyhodnotenia, archiváciu kompletných spisových materiálov a dodržiavanie termínov vybavovania spisov.

Smernica primátora mesta Svidník č. 7/2017 o vnútornom poriadku pri vybavovaní sťažností :

§ 2

Sťažnosť

1. Sťažnosť je podanie fyzickej 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 orgánov samosprávy,
 - b/ poukazuje na konkrétne nedostatky, najmä na porušenie právnych predpisov, ktorých odstránenie je v pôsobnosti orgánu samosprávy.

§ 3

Podávanie sťažností

1. Sťažnosť sa podáva orgánu samosprávy písomne, ústne do záznamu, telefaxom alebo elektronickou poštou.
4. Sťažnosť podaná orgánu samosprávy telefaxom alebo elektronickou poštou sa považuje za písomnú iba vtedy, ak ju sťažovateľ do 5 pracovných dní od jej podania písomne potvrdí podpisom, inak sa sťažnosť odloží; uvedené neplatí v prípade elektronicky podanej sťažnosti, ku ktorej je pripojený zaručený elektronický podpis podľa osobitného predpisu⁷., takáto sťažnosť sa považuje za písomne podanú sťažnosť. Podanie formou elektronického nosiča dát sa nepovažuje za sťažnosť.

§ 4

Náležitosti sťažností

1. Sťažnosť musí obsahovať 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. Sťažnosť musí byť čitateľná a zrozumiteľná, z jej obsahu musí byť jednoznačné proti komu smeruje, na aké nedostatky poukazuje, čoho sa sťažovateľ domáha. Sťažnosť musí byť sťažovateľom podpísaná.

§ 5

Prijímanie sťažností

1. Orgány samosprávy sú povinné prijímať sťažností od fyzických a právnických osôb, podané všetkými spôsobmi uvedenými v § 3 ods.1 tohto VZN.

§ 6

Odloženie sťažnosti

1. Orgán samosprávy, ktorému vec bola pridelená na vybavenie podľa § 7 ods.5 tohto VZN sťažnosť odloží, ak:

a) neobsahuje náležitosti podľa § 4 ods.1 prvá veta (meno, priezvisko bydlisko...) tohto VZN

§ 7

Centrálne evidencie sťažností

1. V podmienkach mestskej samosprávy je centrálna evidencia sťažností prijatých orgánmi samosprávy podľa tohto VZN vedená u HK. Táto evidencia je vedená v súlade s podmienkami, ktoré sú ustanovené v § 10 zákona o sťažnostiach.

2. Každé podanie fyzickej alebo právnickej osoby

- označené ako sťažnosť

- z obsahu ktorého je zrejmé, že je sťažnosťou v zmysle zákona a tohto VZN, aj keď takto označené nie je a bolo zaregistrované podateľňou orgánu samosprávy, musí byť bezodkladne postúpené HK na zaevidovanie do centrálnej evidencie.

5. Po zaevidovaní sťažnosti v centrálnej evidencii HK predloží sťažnosť primátorovi mesta; primátor mesta na základe toho voči komu sťažnosť smeruje, písomne určí osobu na vybavenie sťažnosti podľa funkčnej a vecnej príslušnosti v zmysle zákona a tohto VZN.

§ 8

Proces vybavovania sťažností

Vybavovanie sťažností je proces pozostávajúci z preskúmania, prešetrenia a vybavenia sťažnosti

§ 9

Príslušnosť na prešetrenie a vybavenie sťažnosti

1. Na vybavenie sťažnosti je príslušný vedúci orgánu samosprávy, ktorým je :

a) pre mestský úrad prednosta úradu alebo vedúci zamestnanec, ktorého určí primátor mesta podľa § 7 odst. 5 tohto VZN,

b) pre organizácie zriadené mestom ich štatutárne orgány (riaditelia).

§ 10

Lehoty na vybavenie sťažností

1. Orgán samosprávy príslušný na vybavenie sťažnosti je povinný prešetriť a vybaviť ju do 60 pracovných dní.

2. Ak je sťažnosť náročná na prešetrenie, môže primátor mesta a štatutárny orgán (riaditeľ) organizácií zriadených mestom lehotu podľa ods.1 pred jej uplynutím predĺžiť o 30 pracovných dní.

§ 13

Prešetrovanie sťažností

3. O priebehu a výsledkoch prešetrenia sťažnosti vyhotoví prešetrovateľ sťažnosti zápisnicu o prešetrení sťažnosti v rozsahu prílohy č. 2 tohto VZN.. Zápisnica musí obsahovať najmä tieto údaje: a) označenie orgánu samosprávy, ktorý sťažnosť vybavuje

b) predmet sťažnosti

c) označenie subjektu, v ktorom sa sťažnosť prešetrovala

d) obdobie prešetrovania sťažnosti

e) údaje o vykonaní oboznamovacej povinnosti podľa ust. § 11 ods.1 tohto VZN

a obsahu vyjadrenia toho proti komu sťažnosť smeruje

- f) preukázané zistenia
- g) dátum vyhotovenia zápisnice, mená, priezviská a podpisy osôb, ktoré sťažnosť prešetrovali
- h) meno, priezvisko a podpis vedúceho subjektu (organizačného útvaru), v ktorom sa sťažnosť prešetrovala alebo ním splnomocneného zástupcu
- i) povinnosť osôb podľa predošlej vety v prípade zistenia nedostatkov v lehote určenej orgánom samosprávy, ktorý sťažnosť prešetroval:
 1. určiť osobu zodpovednú za zistené nedostatky
 2. prijať opatrenia na odstránenie zistených nedostatkov a príčin ich vzniku
 3. predložiť prijaté opatrenia príslušnému orgánu samosprávy podľa § 1 ods.2 tohto VZN.
 4. predložiť príslušnému orgánu samosprávy podľa § 1 ods.2 tohto VZN správu o splnení opatrení a uplatnení právnej zodpovednosti
 5. ak nie je totožnosť sťažovateľa utajená, oznámiť mu prijaté opatrenia; ak je totožnosť utajená, oznámiť mu prijaté opatrenia prostredníctvom orgánu samosprávy, ktorý sťažnosť vybavoval
- j) potvrdenie o odovzdaní a prevzatí dokladov.
- k) údaje o prerokovaní zápisnice (dátum, miesto, mená, priezviská a podpisy zúčastnených osôb).

§ 14

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 tohto VZN.; tento záznam následne predloží HK na zaevidovanie do centrálnej evidencie sťažností.
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 § 13 ods.3 tohto VZN. Ak sa sťažnosť skladá z viacerých samostatných častí, v oznámení sa uvedú údaje podľa predošlej vety ku každému bodu osobitne.

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.

§ 17

Archivácia dokladov o vybavení sťažností1.

1. Archivovanie dokladov (spisov) vybavených sťažností zabezpečuje HK.
2. Orgán samosprávy po ukončení vybavovania sťažnosti bezodkladne predloží kompletný spisový materiál HK za účelom jeho archivácie; všetky písomnosti sa predkladajú ako originálne doklady alebo ich rovnocenné vyhotovenia.

§ 18

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 vo Svidníku 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 prednosta mestského úradu, štatutárne orgány organizácií zriadených mestom, resp. iná osoba, ktorá sťažnosť vybavovala. O výsledku plnenia opatrení podávajú priebežnú písomnú informáciu hlavnému kontrolórovi.

§ 19

Poriadková pokuta

1. Orgán samosprávy podľa ods.2/ je oprávnený ukladať subjektu, v ktorom sa prešetruje sťažnosť, poriadkovú pokutu do výšky 650 eur, pokiaľ si tento neplní povinnosti podľa zákona a zásad a tým sťažuje alebo marí vybavovanie sťažností alebo nápravu nedostatkov. Poriadková pokuta môže byť uložená aj opakovane do úhrnej výšky 6500 eur, ak nebola povinnosť napriek jej uloženiu splnená.

Porad. číslo	Dátum	Vybavoval	Vyhotovenie zápisnice o výsledku sťažnosti	Oznámenie o výsledku sťažnosti	Dátum vybavenia
01 / 2017	7.3.2017	odbor VDŽPaRR	anonym		odložená
02 / 2017	13.4.2017	odbor VDŽPaRR	anonym		odložená
03 / 2017	30.4.2017	odbor VVS	neopodstatnená sťažnostiach		odložená
04 / 2017	10.5.2017	odbor SZPČaO	vyhotovená	zaslané	11.7.2017
05 / 2017	19.5.2017	odbor VDŽPaRR	vyhotovená	zaslané	
06 / 2017	20.7.2017	odbor VVS	vyhotovená	zaslané	
07 / 2017	23.6.2017	odbor ŠKŠaM	vyhotovená	zaslané	26.7.2017
08 / 2017	6.9.2017	odbor SZPČaO	vyhotovená	zaslané	6.9.2017
09 / 2017	6.10.2017	odbor VDŽPaRR	vyhotovená	zaslané	
10 / 2017	19.10.2017	odbor SZPČaO	anonym		odložená
11 / 2017	20.10.2017	odbor VDŽPaRR	odstúpené	zaslané	25.10.2017
12 / 2017	8.12.2017	Mestská polícia	vyhotovená	zaslané	16.12.2017
13 / 2017	12.12.2017	Kancelária primátora	Odstúpené na TS Svidník	zaslané	
14 / 2017	31.12.2017	Kancelária primátora	Odstúpené na TS Svidník	zaslané	

P. č.	Vybavená ako	Predmet sťažností
01 / 2017	anonym	Podnet na prešetrenie stavebných prác v byte
02 / 2017	anonym	Krátenie dani a nedovolené podnikanie právnickej firmy
03 / 2017	neopodstatnená	Podnikanie fyzickej osoby
04 / 2017	opodstatnená	Sťažnosť na vrátničku mestskej ubytovne
05 / 2017	neopodstatnená	Námietka na nakladanie s majetkom mesta
06 / 2017	neopodstatnená	Sťažnosť na susedu
07 / 2017	neopodstatnená	Sťažnosť na riaditeľku ZŠ
08 / 2017	opodstatnená	Sťažnosť na rodinu v BD
09 / 2017	neopodstatnená	Sťažnosť na porušenie stavebného zákona
10 / 2017	anonym	Sťažnosť na susedu , že pečie koláče
11 / 2017	neopodstatnená	Nesplnenie podmienok kolaudačného rozhodnutia
12 / 2017	opodstatnená	Sťažnosť proti obyvateľke bytového domu
13 / 2017	opodstatnená	Nesvieti svetlo na Ul. Mierová 33
14 / 2017	opodstatnená	Prevádzkové hodiny na zimnom štadióne

Predmetom anonymnej sťažnosti 1/2017 boli stavebné práce v bytovom dome na ulici Karpatskej. Sťažovateľ sa predstavil ako obyvateľ bytového domu. Táto sťažnosť bola vyhodnotená ako neopodstatnená, nakoľko nespĺňa náležitosti § 4 VZN č.1/2010.

Predmetom anonymnej sťažnosti 2/2017 je krátenie dani a nedovolené podnikanie firmy. Táto sťažnosť bola vyhodnotená ako neopodstatnená, nakoľko nespĺňa náležitosti § 4 VZN č.1/2010.

Predmetom sťažnosti 3/2017 bolo elektronické podanie na podnikateľské aktivity fyzickej osoby. Táto sťažnosť bola vyhodnotená ako neopodstatnená, nakoľko nespĺňa náležitosti § 3, odst. 4 VZN č.1/2010.

Predmetom sťažnosti 4/2017 bolo na nevhodné správanie sa na vrátničku mestskej ubytovne na ul. Sovietskych hrdinov. Z prešetrenia sťažnosti je vypracovaná zápisnica, ktorú uskutočnili poverení vedúci zamestnanci mestského úradu za účasti sťažovateľa a vrátničky. Táto vrátnička má opakované konflikty s nájomníkmi ubytovne, v jej spise je viac záznamov o riešení porušovania pracovnej disciplíny. Vzhľadom k týmto skutočnostiam, tejto vrátničke nebude predĺžená platnosť pracovnej zmluvy ((po 30.6.2017).

Predmetom sťažnosti 5/2017 bol vznesený rozpor proti zverejnenému zámeru dňa 2.9.2016. Jedná sa o odkúpenie pozemku, tzv. zeleného pásu medzi KN C 983/284. Aj keď aj táto sťažnosť nespĺňa náležitosti § 3, odst. 4/ VZN č.1/2010 o sťažnostiach podaných elektronickou poštou bola vzniknutá situácia vyriešená na MsZ 13.12.2017 prijatím uznesenia č. 436/2017 tak, že bol požadovaný pozemok im bol odpredaný.

Predmetom sťažnosti 6/2017 bola Žiadosť o prešetrenie púšťania dažďovej vody strešnými zvodmi na pozemok sťažovateľa.

Podľa vyjadrenia vedúceho odboru VDŽPaRR v súčasnosti prebieha stavebné konanie.

Predmetom sťažnosti 7/2017 bola sťažnosť školníka na riaditeľku ZŠ, že mu prideluje aj také práce, ktoré podľa neho by ich nemal vykonávať. Za účasti riaditeľky školy, jej zástupcu, hospodárky, sťažovateľa, vedúcej odboru ŠKŠaM a hlavného kontrolóra mesta Svidník bola sťažnosť prerokovaná. Bolo konštatované, že riaditeľka školy zodpovedá za chod školy tak po pedagogickej stránke, ako aj za ekonomický chod školy. Pripomienky sťažovateľa boli vyhodnotené ako neadekvátne o čom bol sťažovateľ aj písomne oboznámený.

Predmetom sťažnosti 8/2017 občianske spolužitie v bytovom dome. Sťažnosť bola odstúpená na Služby s.r.o., ktorý je správcom bytového domu. Pohovor previedol pracovník Služby s nájomníčkou bytu na ktorý sa ostatní nájomníci sťažujú. Táto nájomníčka prehlásila, že toto upozornenie berie na vedomie. Je si vedomá, že narušanie pokojného bývania ostatných nájomníkov je dôvodom k výpovedi nájmu bytu.

Predmetom sťažnosti 9/2017 je porušenie stavebného zákona a žiadosť o nápravu. Aj podľa vyjadrenia vedúceho OVŽPaRR nejedná sa o sťažnosť, ale o stavebné konanie. Preto bola sťažnosť odložená a bude riešená v stavebnom konaní.

Predmetom sťažnosti 10/2017 je sťažnosť občianky na pani ktorá pečie koláče. Celá sťažnosť je písaná ručne a je nečitateľná. Preto táto sťažnosť bola odložená, nakoľko nespĺňa náležitosti § 4 VZN č.1/2010.

Predmetom sťažnosti 11/2017 je nesplnenie vo vydanom kolaudačnom rozhodnutí. Listom zo dňa 25.10.2017 bolo podanie odstúpené OÚ Svidník, odboru starostlivosti o životné prostredie.

Predmetom sťažnosti 12/2017 je občianske spolunažívanie v bytovom dome. Sťažnosť bola riešená MsP formou osobného dohovoru. Nakoľko sa jedná o opakované porušovanie bytového poriadku, súkromný majiteľ nás informoval, že tejto nájomníčke ruší nájomnú zmluvu.

Sťažnosti prijaté v elektronickej forme na mailovú adresu mesta :

Predmetom sťažnosti 13/2017 bolo osvetlenie na mierovej ulici. Sťažnosť bola odstúpená Technickým službám mesta Svidník.

Predmetom sťažnosti 14/2017 sú otváracie hodiny na klzisku. Sťažnosť bola odstúpená Technickým službám mesta Svidník. Jednalo sa o nesúlad s prevádzkovými hodinami uvedenými na webovej stránke mesta a na klzisku.

Keď hodnotím postup pri riešení prijatých sťažností, môžem konštatovať, zo 14 evidovaných sťažností spĺňajú podmienky § 3 a § 4 dovedy platného VZN len 3. Ostatné boli

- vybavené : sťažnosť č.: 4, 5, 7, 8, 12, 13, 14
- stavebné konanie : sťažnosť č.: 6, 9,
- odložené podľa § 3 : sťažnosť č.: 3,
- odložené podľa § 4 : sťažnosť č.: 1, 2, 10,
- odstúpené na iné orgány : sťažnosť č.: 11,

Aj naďalej pretrvávajú zmätočný postup pri prijímaní sťažností porušovaním § 7, odst.2 VZN č.1/2010. Hlavný kontrolór práce, oslovením jednotlivých vedúcich vyhľadáva, či na mestský úrad boli podané nejaké sťažnosti, aj keď vo VZN je presne stanovený postup a to tak, že po zaevidovaní v podateľni má byť každá sťažnosť neodkladne doručená hlavnému kontrolórovi, ktorý vedie centrálnu evidenciu sťažností.

Ako som už uviedol, 1.12.2017 nadobudla platnosť Smernica primátora č. 7/2017 o vnútornom poriadku pri vybavovaní sťažností. Doporučujem zodpovedným zamestnancom mestského úradu oboznámiť sa s touto smernicou a svoju prácu vykonávať podľa ustanovení v nej uvedených.

Ing. Ivan Sagan, v.r.
hlavný kontrolór mesta