

Smernica primátora č. 7/2017

o vnútornom poriadku pri vybavovaní sťažností

Primátor mesta Svidník v zmysle ustanovenia § 13 ods. 4 písm. e) zákona č. 369/1990 Zb. o obecnom zriadení v znení neskorších predpisov a blanketového ustanovenia § 11 ods. 1 zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov

vydáva

Smernicu č. 7/2017

o vnútornom poriadku pri vybavovaní sťažností

Článok 1 Úvodné ustanovenia

1. Účelom prijatia tejto smernice je zabezpečenie jednotného postupu Mestského úradu vo Svidníku (ďalej len „MsÚ“) a Mestskej polície vo Svidníku (ďalej len „MsP“) v súvislosti s vybavovaním a vybavením sťažností fyzických osôb a právnických osôb podaných podľa zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o sťažnostiach“).
2. Táto smernica upravuje príslušnosť na vybavenie sťažností, práva a povinnosti primátora mesta Svidník, vedúcich zamestnancov a ďalších zamestnancov, vrátane riaditeľov rozpočtových a príspevkových organizácií (ďalej len „povinné osoby“) pri vybavovaní a vybavení sťažností a podaní podaných podľa ustanovení zákona o sťažnostiach.
3. Ustanovenia tejto smernice je potrebné vykladať v súlade s ustanoveniami zákona o sťažnostiach, zákona č. 369/1990 Zb. o obecnom zriadení v znení neskorších predpisov, Štatútom mesta Svidník a Pracovným poriadkom. Na postup MsÚ a MsP pri vybavovaní sťažností podľa ustanovení zákona o sťažnostiach sa nevzťahuje všeobecný predpis o správnom konaní [zákon č. 71/1967 Zb. o správnom konaní (správny poriadok) v znení neskorších predpisov], ak nie je v zákone o sťažnostiach ustanovené inak.

Článok 2 Základné ustanovenia

1. **Sťažnosťou 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“) orgánov mesta Svidník a jeho zriadených rozpočtových a príspevkových organizácií,
 - b) poukazuje na konkrétne nedostatky, najmä na porušenie právnych predpisov, ktorých odstránenie je v pôsobnosti orgánov mesta Svidník a jeho zriadených rozpočtových a príspevkových organizácií.
2. **Sťažnosťou nie je podanie, ktoré**
 - a) má charakter dopytu, vyjadrenia, názoru, žiadosti, podnetu alebo návrhu,
 - b) poukazuje na konkrétne nedostatky v činnosti mesta Svidník a jeho zriadených organizácií, ktorých odstránenie alebo vybavenie je upravené napríklad Trestným poriadkom, Správnym súdnym poriadkom, zákonom č. 85/1990 Zb. o petičnom práve

v znení neskorších predpisov, zákonom č. 162/1995 Z. z. o katastri nehnuteľností v znení neskorších predpisov, zákonom č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov alebo zákonom č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov,

- c) je sťažnosťou podľa osobitného predpisu,
 - d) smeruje proti záverom kontroly, auditu, dohľadu, dozoru alebo inšpekcie podľa osobitného predpisu,
 - e) obsahuje utajované skutočnosti alebo z obsahu ktorého je zrejmé, že jeho vybavením ako sťažnosti podľa zákona o sťažnostiach by došlo k ohrozeniu utajovaných skutočností podľa zákona o ochrane utajovaných skutočností,
 - f) je podaním orgánu verejnej správy, v ktorom upozorňuje na nedostatky v činnosti mesta Svidník,
 - g) je podaním osoby poverenej súdom na výkon verejnej moci.
3. Organizačnou zložkou MsÚ sa rozumie jeden z odborov MsÚ a kancelária primátora.
 4. Vedúcim zamestnancom sa pre účely tejto smernice rozumie zamestnanec mesta Svidník pracujúci na MsÚ, ktorý je menovaný alebo poverený riadením organizačnej zložky MsÚ a náčelník MsP (ďalej len „vedúci zamestnanec“), riaditeľ rozpočtovej alebo príspevkovej organizácie zriadenej mestom Svidník.

Článok 3

Podávanie a prijímanie sťažností

1. Sťažnosť musí byť písomná. Možno ju podať:
 - a) v listinnej podobe na adresu Mesto Svidník, MsÚ, Sov. hrdinov 200/33, 089 01 Svidník,
 - b) osobne alebo prostredníctvom zástupcu v podateľni na prízemí MsÚ,
 - c) v elektronickej podobe podpísanej zaručeným elektronickým podpisom,
 - d) v elektronickej podobe odoslanej prostredníctvom prístupového miesta, ktoré vyžaduje úspešnú autentifikáciu v zmysle ustanovenia § 19 zákona č. 305/2013 Z. z. o e-Governmente – sťažovateľ s občianskym preukazom s elektronickým čipom alebo,
 - e) elektronickou poštou bez autorizácie alebo autentifikácie na adresu ***staznost@svidnik.sk***.
2. Sťažnosť musí obsahovať meno, priezvisko, adresu trvalého 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“). Sťažnosť musí byť sťažovateľom vlastnoručne podpísaná.
4. Prijatie doručenej sťažnosti alebo podania potvrdí zamestnanec podateľne, kancelárie prvého kontaktu alebo osoba uvedená v odseku 7 tohto článku pečiatkou s uvedením dátumu doručenia.
5. Sťažnosť alebo podanie podané podľa zákona o sťažnostiach právnym zástupcom sťažovateľa musí byť doložené písomným splnomocnením s osvedčeným podpisom.

Nedoloženie splnomocnenia na podanie sťažnosti má za následok jej odloženie podľa ustanovenia § 6 ods. 1 písm. c) zákona o sťažnostiach. Povinnosť priloženia splnomocnenia sa nevzťahuje na zastupovanie sťažovateľa advokátom podľa osobitného predpisu.

6. V prípade, ak sťažovateľ chce podať sťažnosť, ktorú nemá vyhotovenú písomne, postupuje zamestnanec podateľne alebo kancelárie prvého kontaktu v zmysle ustanovenia § 5 ods. 7 zákona o sťažnostiach tak, že sťažovateľa prijme a umožní, aby si sťažnosť v listinnej podobe vyhotovil. Zamestnanec podateľne alebo kancelárie prvého kontaktu je povinný sťažnosť v listinnej podobe vyhotoviť len v prípade, ak sťažovateľovi v tomto úkone bráni zdravotný stav; podpis sťažovateľa je aj v tomto prípade obligatórnou náležitosťou podania. Sťažovateľ je povinný uviesť všetky náležitosti potrebné k úplnému a správne vyhotoveniu sťažnosti.
7. Za prijatie a evidenciu sťažnosti alebo podania adresovaného elektronickou formou do elektronickej schránky staznost@svidnik.sk je zodpovedný zamestnanec, ktorý bol poverený jej správou a kontrolou. Ak bola elektronická sťažnosť doručená do inej e-mailovej schránky mesta je zamestnanec, ktorému takáto sťažnosť bola doručená, povinný sťažnosť v nezmenenom stave preposlať na adresu staznost@svidnik.sk.
8. Všetky sťažnosti alebo podania smerujúce proti činnosti alebo nečinnosti mesta Svidník musia byť v deň prijatia zaevidované v Memphis - správa registratúry (ďalej len „MSR“) a najneskôr na druhý deň postúpené právnikovi mesta na odborné posúdenie obsahu.
9. Právnik mesta po zhodnotení a odbornom posúdení obsahu navrhne primátorovi alebo vedúcemu zamestnancovi ďalší postup. O vybavení sťažnosti rozhodne primátor alebo funkčne príslušný vedúci zamestnanec. Ak sťažnosť alebo podanie spĺňa podmienky pre vybavenie vecí odložením v zmysle ustanovenia § 4 ods. 1 a ods. 2 je povinný takto prijaté podanie odložiť, o čom toho, kto podanie podal, písomne upovedomí do 15 pracovných dní od doručenia s uvedením dôvodu. Ak sťažnosť alebo podanie nevybaví postupom podľa predchádzajúcej vety, podanie spĺňajúce znaky sťažnosti postúpi podľa pravidiel funkčnej príslušnosti príslušnému vedúcemu zamestnancovi spolu so spisom, pričom o tomto úkone upovedomí primátora mesta.

Článok 4

Centrálna evidencia sťažností (ďalej len „CES“)

1. V podmienkach mesta Svidník CES vedie kancelária primátora mesta.
2. Evidencia sťažností obsahuje najmä tieto údaje:
 - a) dátum doručenia a dátum zapísania sťažnosti, opakovanej sťažnosti a ďalšej opakovanej sťažnosti,
 - b) meno, priezvisko a adresu pobytu sťažovateľa a ak sťažnosť podáva právnická osoba, musí obsahovať jej názov a sídlo, meno a priezvisko osoby oprávnenej za ňu konať,
 - c) predmet sťažnosti,
 - d) dátum pridelenia sťažnosti na prešetrenie na vybavovanie 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 obec sťažnosť odložila,
 - k) poznámka.
3. Sťažnosti sa zapisujú do CES v poradí, v akom boli mestu Svidník doručené. Každá sťažnosť má pridelené svoje poradové číslo v CES. CES sa vedie tak, aby poskytovala úplné, presné, časovo a vecne aktuálne údaje o evidovaných sťažnostiach.

Článok 5

Pravidlá funkčnej príslušnosti

1. Sťažnosť proti zamestnancovi pracujúcemu na MsÚ prešetruje a vybavuje vedúci organizačnej zložky.
2. Sťažnosť proti vedúcemu organizačnej zložky MsÚ, ktorej sa sťažnosť týka prešetruje a vybavuje primátor mesta.
3. Sťažnosť proti orgánom mesta (primátorovi a mestskému zastupiteľstvu) vo veciach samosprávy vybavuje Úrad vlády Slovenskej republiky, ak Štatút mesta Svidník neurčí pravidlá funkčnej príslušnosti inak.
4. Sťažnosť proti primátorovi vo veciach preneseného výkonu štátnej správy prešetruje a vybavuje najbližší orgán štátnej správy s kontrolnou právomocou alebo ústredný orgán štátnej správy pre kontrolu vybavovania sťažností – Úrad vlády SR.
5. Sťažnosť proti mestskému policajtovi prešetruje a vybavuje náčelník mestskej polície.
6. Sťažnosť proti náčelníkovi MsP prešetruje a vybavuje primátor.
7. Sťažnosť proti riaditeľovi rozpočtovej alebo príspevkovej organizácie zriadenej mestom prešetruje a vybavuje primátor.
8. Sťažnosť proti zamestnancovi rozpočtovej alebo príspevkovej organizácie prešetruje a vybavuje riaditeľ rozpočtovej alebo príspevkovej organizácie.
9. Sťažnosť proti hlavnému kontrolórovi mesta prešetruje a vybavuje mestské zastupiteľstvo (ďalej len „MsZ“).
10. Táto smernica sa nevzťahuje na sťažnosť smerujúca proti poslancovi MsZ.
11. Sťažnosť proti MsZ vo veciach preneseného výkonu štátnej správy prešetruje a vybavuje najbližší orgán štátnej správy s kontrolnou právomocou alebo ústredný orgán štátnej správy pre kontrolu vybavovania sťažností – Úrad vlády SR.
12. Na prešetrenie a vybavenie sťažnosti proti vybaveniu sťažnosti a sťažnosti proti

odložení sťažnosti je príslušný primátor mesta alebo ním poverený zamestnanec.

13. V zmysle ustanovenia § 23 ods. 1 zákona o sťažnostiach je orgánom oprávneným vykonávať vnútornú kontrolu vybavovania sťažnosti hlavný kontrolór mesta.
14. Primátor mesta je oprávnený vykonať kontrolu plnenia opatrení prijatých na odstránenie nedostatkov a príčin ich vzniku zo strany mesta za účelom zistenia, či sa opatrenia prijaté na odstránenie nedostatkov a príčin ich vzniku riadne plnia.
15. V sporoch o príslušnosť na vybavenie sťažností medzi vedúcimi zamestnancami rozhoduje primátor mesta.

Článok 6

Prešetrovanie a vybavovanie sťažností

1. Pri prešetrovaní sťažnosti príslušný alebo poverený zamestnanec, resp. zamestnanci (v zmysle článku 7 tejto smernice) postupujú tak, aby bol zistený skutočný stav vecí a jeho súlad alebo rozpor so všeobecne záväznými právnymi predpismi. Pri prešetrovaní používajú formy a metódy kontrolnej činnosti, napr. zisťovanie z písomných dokladov, osobné zisťovanie, miestne obhliadky, vypočutie dotknutých osôb, posudky, vyjadrenia a pod. Výsledkom uplatnenia týchto postupov budú objektívne a pravdivé zistenia vo veci.
2. Príslušný zamestnanec, ktorý sťažnosť prešetruje, je povinný 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, iné písomnosti, informácie a údaje potrebné na vybavenie sťažnosti.
3. Ak sa prešetrením sťažnosti nedá overiť skutočný stav vecí a jeho súlad alebo rozpor so všeobecne záväznými právnymi predpismi (napr. jej predmetom sú nepreukázateľné skutočnosti, ide o tvrdenie proti tvrdeniu, ktorého pravdivosť sa nedá dokázať), prešetrujúci zamestnanec, resp. zamestnanci to uvedú v zápisnici o prešetrení sťažnosti a oznámia sťažovateľovi.
4. Príslušný zamestnanec nemá povinnosť overovať súlad alebo rozpor skutočného stavu vnútornými predpismi MsÚ a zisťovať príčiny vzniku zistených nedostatkov a ich následky.
5. Sťažnosť je prešetrená prerokovaním zápisnice o prešetrení sťažnosti. Ak ju nemožno prerokovať, sťažnosť je prešetrená doručením jedného vyhotovenia zápisnice o prešetrení sťažnosti rozpočtovej alebo príspevkovej organizácie, v ktorej bola sťažnosť prešetrovaná.
6. Zápisnica o prešetrení sťažnosti musí obsahovať údaje uvedené v ustanovení § 19 ods. 1 zákona o sťažnostiach.
7. Ak sa zamestnanec, resp. zamestnanci mesta, v ktorom sa sťažnosť prešetrovala, odmietne oboznámiť so zápisnicou o prešetrení sťažnosti, odmietne splniť povinnosti

uvedené v zápisnici o prešetrení sťažnosti a vyplývajúce z prešetrenia sťažnosti, alebo ak odmietne zápisnicu o prešetrení sťažnosti podpísať, zamestnanec, ktorý sťažnosť prešetroval, uvedie tieto skutočnosti v zápisnici o prešetrení sťažnosti.

8. Zamestnanci príslušní alebo poverení prešetrovaním sťažností sú povinní k prerokovaniu zápisnice prizvať právnik mesta.
9. Sťažnosť je vybavená odoslaním písomného oznámenia o výsledku jej prešetrenia sťažovateľovi. Oznámenie musí obsahovať odôvodnenie výsledku prešetrenia sťažnosti, ktoré vychádza zo zápisnice.
10. V oznámení zamestnanec, resp. zamestnanci uvedú, či sťažnosť je opodstatnená alebo neopodstatnená. Ak má sťažnosť viacero častí, oznámenie výsledku prešetrenia sťažnosti obsahuje výsledok prešetrenia každej z nich. Sťažnosť zložená z viacerých častí je vyhodnotená ako opodstatnená, ak aspoň jedna z jej častí je opodstatnená.
11. Vedúci zamestnanec, ktorý sťažnosť vybavil je povinný informovať primátora mesta o spôsobe vybavenia sťažnosti .

Článok 7

Záverečné ustanovenia

1. Táto smernica je platná a účinná dňom 1. decembra 2017.

Vo Svidníku, dňa 1. decembra 2017

Ing. Ján Holodňák, v. r.

.....
Primátor