
 <p>PRIEVIDZA</p>	Interná smernica Zásady pre vybavovanie sťažností v podmienkach samosprávy mesta Prievidza IS –47	Vydanie č.: 1
		Výtlačok č.: 1
		Strana 1 z 8

MESTO PRIEVIDZA

INTERNÁ SMERNICA č. 47

IS – 47

Zásady pre vybavovanie sťažností v podmienkach samosprávy
mesta Prievidza

	<p style="text-align: center;">Interná smernica Zásady pre vybavovanie sťažností v podmienkach samosprávy mesta Prievidza IS –47</p>	Vydanie č.: 1
		Výtlačok č.: 1
		Strana 2 z 8


1. Účel :

Zásady pre vybavovanie sťažností v podmienkach samosprávy mesta Prievidza určujú postup pri podávaní, prijímaní, evidovaní, vybavovaní sťažností, vybavovaní opakovanej sťažnosti a ďalšej opakovanej sťažnosti, vybavovaní sťažnosti proti postupu pri vybavovaní sťažnosti alebo pri odložení sťažnosti a písomnom oznámení výsledku prešetrenia sťažnosti alebo prekontrolovania sťažnosti (ďalej len „Zásady“)

2. Pojmy a skratky:

2.1. Pojmy:

- 2.1.1.** Mesto Prievidza je orgánom verejnej správy (ďalej len „mesto“), ktorý pri vybavovaní sťažností postupuje podľa zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach (ďalej len „Zákon“).
- 2.1.2.** Sťažnosť je podanie fyzickej osoby alebo právnickej osoby, ktorým sa domáha ochrany svojich práv alebo právom chránených záujmov, o ktorých sa domnieva, že boli porušené činnosťou alebo nečinnosťou orgánu verejnej správy a poukazuje na konkrétne nedostatky, najmä na porušenie právnych predpisov, ktorých odstránenie je v pôsobnosti orgánu verejnej správy.
- 2.1.3.** Podanie sa posudzuje podľa obsahu.
- 2.1.4.** Ak podanie obsahuje viacero častí, z ktorých :
- a) niektoré nie sú sťažnosťou podľa odseku 2.1.5 Zásad, mesto Prievidza ako orgán verejnej správy vybaví ako sťažnosť iba tie časti podania, ktoré sú sťažnosťou podľa týchto Zásad a časti podania, ktoré nie sú sťažnosťou, sťažovateľovi nevráti a v oznámení o výsledku prešetrenia sťažnosti uvedie dôvody ich neprešetrenia,
 - b) všetky sú sťažnosťami podľa zákona o sťažnostiach, avšak na vybavenie niektorých nie je mesto príslušné, vybaví iba tie časti sťažnosti, na ktorých vybavenie je príslušné, ostatné časti sťažnosti postúpi najneskôr do 10 pracovných dní orgánu verejnej správy príslušnému na ich vybavenie a zároveň o tom upovedomí sťažovateľa.
- 2.1.5.** Sťažnosťou nie je podanie
- a) ak 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) ak poukazuje na konkrétne nedostatky v činnosti orgánu verejnej správy, ktorých odstránenie alebo vybavenie je upravené iným právnym predpisom,
 - c) ak je sťažnosťou podľa osobitného predpisu, alebo
 - d) ak smeruje proti rozhodnutiu orgánu verejnej správy vydanému v konaní podľa iného právneho predpisu
 - e) orgánu verejnej správy, v ktorom upozorňuje na nedostatky v činnosti iného orgánu verejnej správy,
 - f) osoby poverenej súdom na výkon verejnej moci.
- 2.1.6.** Mesto podanie označené ako sťažnosť vráti tomu, kto ho podal, bezodkladne po tom, čo zistí, že nie je sťažnosťou podľa odseku 2.1.5. písm. a), b), d), e), f) Zásad, najneskôr do 30 pracovných dní od jeho doručenia, s uvedením dôvodu. Mesto takého podanie nevráti, ak je ho príslušné vybaviť podľa iného právneho predpisu.

	Interná smernica Zásady pre vybavovanie sťažností v podmienkach samosprávy mesta Prievidza IS –47	Vydanie č.: 1
		Výtlačok č.: 1
		Strana 3 z 8

V takomto prípade podanie odstúpi na vybavenie príslušnému útvaru Mestského úradu (ďalej len MsÚ).

- 2.1.7. Podanie podľa odseku 2.1.5. písm. c) Zásad postúpi mesto do 10 pracovných dní tomu, kto je na jeho vybavenie príslušný podľa osobitného predpisu a súčasne to oznámi tomu, kto ho podal.
- 2.1.8. Podanie podľa odseku 2.1.5 písm. d) Zásad, z ktorého je zrejmé, že smeruje proti rozhodnutiu, ktoré nie je právoplatné, mesto do 5. pracovných dní od jeho doručenia postúpi orgánu, ktorý napadnuté rozhodnutie vydal, a súčasne to oznámi tomu, kto ho podal.
- 2.1.9. Opakovaná sťažnosť a ďalšia opakovaná sťažnosť je sťažnosť toho istého sťažovateľa v tej istej veci, ak v nej neuvádza nové skutočnosti.
- 2.1.10. Sťažnosť proti vybavovaniu sťažnosti a sťažnosť proti odloženiu sťažnosti, v ktorej sťažovateľ vyjadruje nesúhlas s vybavovaním alebo odložením svojej predchádzajúcej sťažnosti, sú novými sťažnosťami proti postupu mesta pri vybavovaní sťažnosti alebo jej odložení. Tieto sťažnosti nie sú opakovanými sťažnosťami a to ani vtedy, ak v nich sťažovateľ opakuje skutočnosti z predchádzajúcej sťažnosti.


2.2. Skratky:

- 2.2.1. MsÚ – Mestský úrad v Prievidzi
- 2.2.2. MsZ – Mestské zastupiteľstvo v Prievidzi
- 2.2.3. Komisie MsZ – komisie pri Mestskom zastupiteľstve v Prievidzi
- 2.2.4. Zásady - Zásady pre vybavovanie sťažností v podmienkach samosprávy mesta Prievidza určujú postup pri podávaní, prijímaní, evidovaní, vybavovaní sťažností, vybavovaní opakovanej sťažnosti a ďalšej opakovanej sťažnosti, vybavovaní sťažnosti proti postupu pri vybavovaní sťažnosti alebo pri odložení sťažnosti a písomnom oznámení výsledku prešetrenia sťažnosti alebo prekontrolovania sťažnosti
- 2.2.5. Zákon o sťažnostiach - zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach
- 2.2.6. Mesto - orgán verejnej správy príslušný na vybavenie sťažnosti v podmienkach samosprávy mesta Prievidza

3. Postup:


3.1. Podávanie sťažností

- 3.1.1. Sťažnosť sa podáva na podateľni Mestského úradu v Prievidzi, Námestie slobody č. 14, alebo na e-mailovej adrese sťažnosti@prievidza.sk
- 3.1.2. Sťažnosť možno podať písomne, ústne do záznamu, telefaxom alebo elektronickou poštou.
- 3.1.3. Sťažnosť, ktorá bola podaná mestu telefaxom alebo elektronickou poštou sa považuje za písomnú iba vtedy, ak ju sťažovateľ do 5 pracovných dní od jej podania písomne potvrdí svojim podpisom, inak sa sťažnosť odloží.
- 3.1.4. Pri ústnej sťažnosti podanej sťažovateľom sa postupuje v zmysle odseku 3.2.2. až 3.2.5 Zásad.
- 3.1.5. Ak podávateľ sťažnosti požiada o utajenie svojej totožnosti, mesto postupuje podľa ustanovenia § 8 zákona o sťažnostiach. Ak sa jedná o sťažnosť, na vybavenie ktorej nie je mesto príslušné, vráti ju najneskôr do 10 pracovných dní od jej doručenia sťažovateľovi s uvedením dôvodu.


	Interná smernica Zásady pre vybavovanie sťažností v podmienkach samosprávy mesta Prievidza IS –47	Vydanie č.: 1
		Výtlačok č.: 1
		Strana 4 z 8

3.2. Prijímanie sťažností

- 3.2.1.** Mesto prijíma ústne sťažnosti v kancelárii Mestského úradu Prievidza určenej pre prijímanie, evidovanie a vybavovanie sťažností, každý pracovný deň v týždni počas pracovných hodín. Mesto je povinné prijať každú ústnu sťažnosť aj mimo určeného miesta prijímania.
- 3.2.2.** O prijatí ústnej sťažnosti, ktorú nie je možné vybaviť hneď pri jej podaní, sa vyhotoví písomný záznam o ústnej sťažnosti (ďalej len „záznam“), ktorý okrem náležitostí podľa odseku 3.2.4. Zásad obsahuje deň a hodinu jeho vyhotovenia, názov a adresu orgánu verejnej správy (mesta Prievidza), mená a priezviská zamestnancov, ktorí záznam vyhotovili, ako aj zamestnancov, ktorí boli prítomní pri ústnom podaní. Záznam musí byť podpísaný sťažovateľom a zamestnancami, ktorí záznam vyhotovili, ako aj zamestnancami, ktorí boli prítomní pri ústnom podaní.
- 3.2.3.** Záznam o sťažnosti nie je mesto povinné vyhotoviť, ak sťažovateľ pri ústnom podávaní sťažnosti nespolupracuje, alebo ak sa domáha činnosti mesta v rozpore so zákonom.
- 3.2.4.** Ak sťažovateľ odmietne vyhotovenie záznamu mesto takúto sťažnosť neprijme.
- 3.2.5.** Ak sťažovateľ záznam odmietne podpísať, mesto záznam odloží s poznámkou o odmietnutí podpísania.
- 3.2.6.** Mesto vedie centrálnu evidenciu sťažností oddelene od evidencie ostatných písomností mesta.
- 3.2.7.** Každá prijatá sťažnosť musí byť zaevidovaná v centrálnej evidencii sťažností vedenej na právnom oddelení, MsÚ v Prievidzi.
- 3.2.8.** Evidencia musí obsahovať
- a) dátum doručenia a dátum zapísania sťažnosti, opakovanej sťažnosti a ďalšej opakovanej sťažnosti,
 - b) u fyzických osôb meno, priezvisko, adresu trvalého alebo prechodného pobytu sťažovateľa, ak je sťažovateľom právnická osoba jej názov a sídlo a meno a priezvisko osoby oprávnenej za ňu konať
 - 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 orgán verejnej správy sťažnosť odložil,
 - k) poznámku.
- 3.2.9.** Každá prijatá sťažnosť sa posúdi podľa jej obsahu.
- 3.2.10.** Podľa obsahu sa sťažnosť vybaví :
- a) prešetrí (ust. § 18 - 20 zákona o sťažnostiach), alebo
 - b) vráti (ust. § 4 ods. 3 zákona o sťažnostiach), alebo
 - c) postúpi (ust. § 4 ods. 4 a ods. 5 zákona o sťažnostiach), alebo
 - d) odloží (ust. § 6 zákona o sťažnostiach).
- 3.2.11.** Opakovaná sťažnosť a ďalšia opakovaná sťažnosť sa vybaví podľa § 21 zákona o sťažnostiach.
- 3.2.12. Prešetrovanie a vybavovanie sťažností**
- 3.2.13.** Na vybavenie sťažností v podmienkach mesta Prievidza je príslušný poverený zamestnanec právneho oddelenia MsÚ.

	Interná smernica Zásady pre vybavovanie sťažností v podmienkach samosprávy mesta Prievidza IS –47	Vydanie č.: 1
		Výtlačok č.: 1
		Strana 5 z 8

- 3.2.14.** Na vykonávanie kontroly vybavovania sťažností je príslušný hlavný kontrolór mesta.
- 3.2.15.** Na prešetrenie sťažnosti proti činnosti poslanca mestského zastupiteľstva, primátora a hlavného kontrolóra je príslušná komisia zriadená mestským zastupiteľstvom.
- 3.2.16.** Na prešetrenie sťažnosti proti činnosti prednostu mestského úradu, náčelníka mestskej polície a riaditeľov mestských príspevkových a rozpočtových organizácií zriadených mestom a štatutárnymi zástupcami právnických osôb, založených mestom je príslušný hlavný kontrolór.
- 3.2.17.** Sťažnosti na zamestnancov mestského úradu prešetruje príslušný vedúci odboru.
- 3.2.18.** Sťažnosti na vedúcich odborov a zástupcov prednostu prešetruje prednosta mestského úradu.
- 3.2.19.** Sťažnosti na zamestnancov útvaru hlavného kontrolóra prešetruje hlavný kontrolór.
- 3.2.20.** Sťažnosť proti príslušníkom mestskej polície prešetruje a vybavuje náčelník obecnej polície.
- 3.2.21.** Sťažnosť občanov a zákonných zástupcov detí a žiakov škôl a školských zariadení, ktorých je mesto zriaďovateľom (okrem sťažností podľa § 13 ods. 1 zák. č. 569/2003 Z. z. – t.j. okrem sťažností týkajúcich sa úrovne pedagogického riadenia, úrovne výchovy a vzdelávania a materiálno-technických podmienok vrátane praktického vyučovania) vybavuje vedúci zamestnanec mesta, do pôsobnosti ktorého patrí činnosť, o ktorej sa sťažovateľ domnieva, že ňou boli porušené jeho práva alebo právom chránené záujmy alebo prednosta úradu. V prípade potreby požiada poverený zamestnanec o pomoc pri prešetrovaní sťažností štátnu školskú inšpekciu alebo krajský školský úrad. Sťažnosti týkajúce sa riaditeľa školy alebo školského zariadenia prešetruje primátor mesta.
- 3.2.22.** Sťažnosti nesmie vybavovať ani prešetrovať osoba, proti ktorej sťažnosť smeruje, ani osoba, ktorá je podriadená tejto osobe.
- 3.2.23.** Na vybavenie opakovanej sťažnosti je príslušný poverený zamestnanec, ktorý vybavil predchádzajúcu sťažnosť.
- 3.2.24.** Opakovaná sťažnosť nesmie byť pridelená na prešetrenie a vybavenie tomu, proti komu smeruje, ani zamestnancovi v jeho riadiacej pôsobnosti.
- 3.2.25.** Sťažnosti proti činnosti primátora mesta a činnosti mestského zastupiteľstva pri prenesenom výkone štátnej správy prešetruje a vybavuje najbližší orgán štátnej správy (spravidla odvolací orgán) s kontrolnou právomocou, a ak takýto orgán nie je, tak sťažnosti prešetruje a vybavuje ústredný orgán štátnej správy pre kontrolu vybavovania sťažností – Úrad vlády SR.
- 3.2.26.** Sťažnosti týkajúce sa činnosti mestského zastupiteľstva pri výkone samosprávy prešetruje a vybavuje komisia zriadená mestským zastupiteľstvom.
- 3.2.27.** Ten, kto je sťažnosť povinný prešetrovať a vybavovať podľa týchto zásad, je povinný bezodkladne oznámiť primátorovi mesta skutočnosti, na základe ktorých je podľa § 12 ods. 2 zák. č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach vylúčený z prešetrovania a vybavovania sťažností. O vylúčení povereného zamestnanca z prešetrovania a vybavenia sťažnosti rozhoduje primátor mesta.
- 3.2.28.** Všetky osoby uvedené v predchádzajúcich odsekoch postupujú pri prešetrovaní a vybavovaní sťažností v súlade so zákonom o sťažnostiach a Zásadami.
- 3.2.29.** Po prešetrovaní sťažnosti vyhotoví zamestnanec určený na jej vybavenie zápisnicu o prešetrovaní sťažnosti, správnosť ktorej prekontroluje a podpíše poverený vedúci zamestnanec mesta.
- 3.2.30.** Poverený zamestnanec mesta predkladá mestskému zastupiteľstvu ročnú správu o vybavovaní sťažností za predchádzajúci rok na druhom zasadnutí zastupiteľstva v nasledujúcom roku.

	Interná smernica Zásady pre vybavovanie sťažností v podmienkach samosprávy mesta Prievidza IS –47	Vydanie č.: 1
		Výtlačok č.: 1
		Strana 6 z 8

3.3. Sťažnosť proti vybavovaniu sťažnosti a sťažnosť proti odloženiu sťažnosti

- 3.3.1.** Sťažnosť proti vybaveniu sťažnosti a sťažnosť proti odloženiu sťažnosti zamestnancom mesta nie je opakovanou žiadosťou a vybavuje ju primátor mesta ako novú sťažnosť proti postupu orgánu verejnej správy.
- 3.3.2.** Ak pôvodnú sťažnosť vybavil primátor mesta je na vybavenie sťažnosti proti vybaveniu alebo odloženiu sťažnosti príslušný, pokiaľ ide o prenesený výkon štátnej správy, najbližší nadriadený orgán alebo ústredný orgán štátnej správy pre kontrolu vybavovania sťažností.
- 3.3.3.** Ak pôvodnú sťažnosť vybavil primátor mesta v rámci výkonu samosprávy je na vybavenie sťažnosti proti vybaveniu alebo odloženiu sťažnosti príslušná komisia zriadená mestským zastupiteľstvom.

3.4. Lehoty


- 3.4.1.** Mesto sťažnosť vybaví v lehote 60 pracovných dní. Z dôvodu náročnosti na prešetrovanie sťažnosti je možné lehotu 60 pracovných dní predĺžiť pred jej uplynutím o 30 pracovných dní.
- 3.4.2.** O predĺžení lehoty rozhoduje primátorom mesta poverený vedúci zamestnanec mestského úradu. Lehotu nemôže predĺžiť poverený zamestnanec, ktorý sťažnosť prešetruje.
- 3.4.3.** Primátor mesta resp. ním poverený zamestnanec bezodkladne písomne oznámi sťažovateľovi predĺženie lehoty s uvedením dôvodu predĺženia lehoty.
- 3.4.4.** Lehota na vybavenie sťažnosti začína plynúť prvým pracovným dňom nasledujúcim po dni jej doručenia.

3.5. Komisia mestského zastupiteľstva

- 3.5.1.** Na vybavovanie sťažností proti činnosti poslanca mestského zastupiteľstva, primátora a hlavného kontrolóra mesta a proti samosprávnej činnosti orgánov mesta (MsZ, komisie pri MsZ) sa zriaďuje osobitná komisia mestského zastupiteľstva s názvom: „Komisia na prešetrovanie sťažností proti činnosti poslanca MsZ, primátora mesta, a hlavného kontrolóra mesta a orgánov mesta“.
- 3.5.2.** Komisia sa skladá minimálne z 3 členov a 2 náhradníkov. Poradie náhradníkov určí mestské zastupiteľstvo.
- 3.5.3.** Členov komisie i náhradníkov volí mestské zastupiteľstvo výlučne z radov poslancov mestského zastupiteľstva.
- 3.5.4.** V prípade, že sa sťažnosť dotýka niektorého z členov komisie, nastupuje na jeho miesto prvý náhradník. Členom komisie nemôže byť poslanec mestského zastupiteľstva voči ktorému sťažnosť smeruje.
- 3.5.5.** Na ustanovujúcom zasadnutí si komisia zo svojho stredy zvolí predsedu komisie. Komisia sa schádza podľa potreby a to tak, aby boli zachované zákonné lehoty pre vybavovanie sťažností. Komisiu zvoláva predseda komisie.
- 3.5.6.** Za komisiu navonok koná predseda komisie. MsÚ je povinný zabezpečiť všetky podmienky pre činnosť tejto komisie.

3.6. Spoločné ustanovenia

- 3.6.1.** Pokiaľ tieto zásady neupravujú bližší postup pri prešetrovaní a vybavovaní sťažnosti, použije sa zákon č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach.
- 3.6.2.** Podanie sťažnosti sa nesmie stať podnetom ani dôvodom na vyvodzovanie dôsledkov, ktoré by sťažovateľovi spôsobili akúkoľvek ujmu.
- 3.6.3.** 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.

	Interná smernica Zásady pre vybavovanie sťažností v podmienkach samosprávy mesta Prievidza IS –47	Vydanie č.: 1
		Výtlačok č.: 1
		Strana 7 z 8

3.6.4. Trovy, ktoré pri vybavovaní vznikli sťažovateľovi znáša sťažovateľ. Trovy ktoré vzniknú pri vybavovaní sťažnosti mestu znáša mesto.

3.7. Záverečné ustanovenia

3.7.1. Zmeny a doplnky týchto zásad schvaľuje Mestské zastupiteľstvo v Prievidzi.

3.7.2. Týmito Zásadami sa menia „Zásady postupu pri prijímaní, evidovaní, vybavovaní a kontrole vybavovania sťažností fyzických a právnických osôb a postupu pri vybavovaní petícií v podmienkach samosprávy mesta Prievidza, schválené Mestským zastupiteľstvom Prievidza č. 60/1995, zo dňa 04. 05. 1995 takto :

a) Z názvu sa vypúšťa text :... „postupu pri prijímaní, evidovaní, vybavovaní a kontrole vybavovania sťažností fyzických a právnických osôb“

b) Z úvodných ustanovení sa za textom : ...v Prievidzi v súlade ... vypúšťa text : „, s ust. par. 2 zákona č. 1998 Z. z. o sťažnostiach“ a za textom: ... tieto Zásady sa vypúšťa text : „postupu pri prijímaní, evidovaní, vybavovaní a kontrole vybavovania sťažností fyzických a právnických osôb“

c) Ruší sa celá Časť I. a Časť II. , ktoré pojednávajú o sťažnostiach.

3.7.3. Na týchto zásadách sa uznieslo Mestské zastupiteľstvo v Prievidzi dňa 27. 07. 2010, uznesením č. 200/2010

3.7.4. Tieto zásady nadobúdajú účinnosť dňom schválenia Mestským zastupiteľstvom v Prievidzi.

4. Odkazy a poznámky: nie sú

4.1. Súvisiace normy a predpisy:

- Zák. č. 369/1990 Zb. o obecnom zriadení
- Zák. č. 71/1967 Zb. o správnom konaní
- Zák. č. 311/2001 Z. z. zákonník práce
- Zák. č. 569/2003 Z. z. o štátnej správe v školstve a školskej samospráve I

4.2. Interné dokumenty: - ISO 9001 : 2008

5. Rozdeľovník: Hlavný kontrolór mesta Prievidza
Sekretariát primátora mesta
Sekretariát prednostu Mestského úradu Prievidza
Právne oddelenie
Vedúci odborov MsÚ

6. Prílohy:

- 1) Záznam o ústnej sťažnosti
- 2) Sťažnosť – postúpenie
- 3) Sťažnosť – výzva na spoluprácu
- 4) Záznam o odložení sťažností
- 5) Odloženie sťažnosti – upovedomenie
- 6) Sťažnosť – žiadosť o súčinnosť
- 7) Zápisnica o prešetrení sťažnosti



Interná smernica
Zásady pre vybavovanie sťažností v podmienkach
samosprávy mesta Prievidza
IS -47

Vydanie č.: 1

Výtlačok č.: 1

Strana 8 z 8

	Vypracoval	Posúdil	
Meno a priezvisko	Silvia Klátiková	Ing. Eva Lacková	Ing. Ján Bodnár
Funkcia	Referent pre sťažnosti, petície a iné podania	Manažér kvality	Primátor mesta
Dátum	01. 07. 2010		02. 09. 2010
Podpis			v.r.
	Schválené		
Meno a priezvisko	V MsZ dňa 27. 07. 2010 uznesením číslo 200/2010		
Funkcia			
Dátum			
Podpis			