

**Zásady postupu pri prijímaní a vybavovaní
sťažností a petícií
v podmienkach mesta Fiľakovo**

Mestské zastupiteľstvo vo Filákovke v súlade s § 11 ods. 4 zákona č. 369/1990 Z. z. o obecnom zriadení v znení neskorších predpisov a na základe § 11, ods. 1, § 26 ods. 3 zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach a v zmysle zákona č. 85/1990 Zb. o petičnom práve, v znení neskorších predpisov

v y d á v a t i e t o

Zásady postupu pri prijímaní a vybavovaní sťažností a petícií v podmienkach mesta Filákovce

Článok 1 Úvodné ustanovenia

Tieto zásady upravujú postup pri podávaní, prijímaní, evidovaní, prešetrovaní, vybavovaní sťažností a petícií, príslušnosť pri prešetrovaní, písomnom oznamovaní výsledku prešetrovania sťažností a petícií a pri kontrole vybavovania sťažností a petícií v meste Filákovce (ďalej len „mesto“), ako orgánu verejnej správy (ďalej len „VS“). Sú záväzné pre obecné zastupiteľstvo, primátora mesta, orgány obecného zastupiteľstva a zamestnancov obce.

PRVÁ ČASŤ Sťažnosti

Článok 2 Základné pojmy

(1) **Sťažovateľ** je fyzická alebo právnická osoba, ktorá podala sťažnosť.

(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") orgánov alebo zamestnancov mesta

b) poukazuje na konkrétne nedostatky, najmä na porušenie právnych predpisov, ktorých odstránenie je v pôsobnosti orgánov alebo zamestnancov mesta.

Obsahové náležitosti sťažnosti sú stanovené v ust. § 5 ods. 2 a ods. 3 zákona o sťažnostiach.

(3) **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 (napr. Občiansky súdny poriadok, Trestný poriadok, zákon č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a pod.),

c) je sťažnosťou podľa osobitného predpisu (napr. zákon č. 511/1992 Zb. o správe daní a poplatkov, zákon č. 233/1995 Z. z. o súdnych exekútoroch a exekučnej činnosti a pod.), alebo

d) smeruje proti rozhodnutiu mesta alebo iného orgánu verejnej správy, ktoré bolo vydané v konaní podľa iného právneho predpisu (napr. zákon č. 71/1967 Zb. o správnom konaní, zákon č. 511/1992 Zb. o správe daní).

Sťažnosťou podľa tohto zákona nie je ani podanie

- a) orgánu VS, v ktorom upozorňuje na nedostatky v činnosti iného orgánu VS,
- b) osoby poverenej súdom na výkon verejnej moci (exekútorov, notárov).

(4) **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.

(5) **Odloženie sťažnosti** – sa vykoná v prípadoch uvedených v § 5 ods. 6 a 7 a v § 6 zákona o sťažnostiach.

(6) **Vybavenie sťažnosti** - odoslanie písomného oznámenia výsledku jej prešetrovania sťažovateľovi s uvedením, či je sťažnosť opodstatnená alebo neopodstatnená.

(7) **Opakovaná sťažnosť a ďalšia opakovaná sťažnosť** je sťažnosť toho istého sťažovateľa, v tej istej veci, ak v nej neuvádza nové skutočnosti.

(8) **Sťažnosť proti vybavovaniu sťažnosti a sťažnosť proti odloženiu sťažnosti** je novou sťažnosťou proti postupu mesta pri vybavovaní alebo pri doložení sťažnosti.

Článok 3

Prijímanie a centrálna evidencia sťažností

(1) Sťažnosť možno podať písomne, ústne do záznamu, telefaxom alebo elektronickou poštou.

(2) 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 svojím podpisom, inak sa sťažnosť odloží. Sťažnosť podaná mestu elektronickou poštou so zaručeným elektronickým podpisom sa považuje za sťažnosť podanú písomne.

(3) Prijímanie písomných sťažností mesta zabezpečuje podateľňa mestského úradu za účelom evidovania v evidencii záznamov. Týmto nie je dotknutá povinnosť ostatných zamestnancov a funkcionárov mesta prijímať sťažnosti a tieto postúpiť podateľni v deň ich prijatia. Po zaevidovaní v evidencii záznamov podateľňa bezodkladne postúpi sťažnosť hlavnému kontrolórovi na zaevidovanie v centrálnej evidencii sťažností mesta.

(4) Prijímanie ústnych sťažností podľa zákona o sťažnostiach zabezpečuje hlavný kontrolór mesta, prípadne sekretariát primátora mesta.

Pri podaní ústnej sťažnosti sa vyhotoví záznam (príloha č. 1 týchto zásad). Postup je uvedený v zákone o sťažnostiach § 5 ods. 4 - 6.

(5) Všetky doručené sťažnosti sa evidujú oddelene od evidencie ostatných písomností v centrálnej evidencii sťažností mesta, ktorú vedie hlavný kontrolór mesta, pričom musí obsahovať najmä údaje podľa § 10 zákona o sťažnostiach.

(6) Osoba, ktorej bola doručená zásielka na meno ak zistí, že písomnosť má charakter sťažnosti, je povinná ju dať zaevidovať do centrálnej evidencie sťažnosti.

Článok 4

Príslušnosť na prešetrovanie a vybavovanie sťažností

(1) Sťažnosti pri prenesenom výkone štátnej správy:

- a) Týkajúce sa činnosti obecného zastupiteľstva pri prenesenom výkone štátnej správy prešetruje a vybavuje najbližší orgán štátnej správy (spravidla odvolací orgán) s kontrolnou právomocou. Ak takýto orgán nie je, tak sťažnosti prešetruje a vybavuje ústredný orgán štátnej správy pre kontrolu vybavovania sťažností - Úrad vlády SR.
- b) Proti primátorovi mesta prešetruje a vybavuje najbližší orgán štátnej správy s kontrolnou právomocou (spravidla odvolací orgán). Ak takýto orgán nie je, tak sťažnosti prešetruje a vybavuje ústredný orgán štátnej správy pre kontrolu vybavovania sťažností - Úrad vlády SR.
- c) Proti vedúcim zamestnancom a zamestnancom obdobne ako pri samosprávnej činnosti.

(2) Sťažnosti proti samosprávnej činnosti orgánov mesta a zamestnancov mesta prešetruje a vybavuje:

- a) Dočasne zriadená komisia mestského zastupiteľstva
 - proti činnosti primátora mesta
 - proti činnosti hlavného kontrolóra
 - proti činnosti jednotlivých poslancov mestského zastupiteľstva
- b) Primátor mesta
 - proti prednostovi úradu
 - proti náčelníkovi mestskej polície
 - proti činnosti štatutára organizácie zriadenej mestom
 - proti odloženiu sťažnosti
 - proti vybaveniu sťažnosti
- c) Prednosta mestského úradu
 - proti vedúcim zamestnancom a zamestnancom mesta (okrem hlavného kontrolóra)
- d) Vedúci zamestnanci
 - proti zamestnancom v priamej podriadenosti, do pôsobnosti ktorého patrí činnosť, o ktorej sa sťažovateľ domnieva, že ňou boli porušené jeho práva alebo právom chránené záujmy
- e) Náčelník mestskej polície
 - proti príslušníkom mestskej polície
- f) Hlavný kontrolór obce
 - proti odloženiu sťažnosti
 - proti vybaveniu sťažnosti

(3) Na vybavenie opakovanej sťažnosti je príslušný orgán a zamestnanec, ktorý vybavil predchádzajúcu sťažnosť.

Článok 5

Komisia pre vybavovanie sťažností

(1) Mestské zastupiteľstvo zriaďuje dočasnú komisiu mestského zastupiteľstva pre vybavovanie konkrétnych sťažností proti funkcionárom uvedeným v čl. 4 ods. 2 písm. a).

(2) Komisia má 3 členov iba z radov poslancov mestského zastupiteľstva. Komisia si zo svojich členov zvolí predsedu komisie.

(3) Členom komisie nemôže byť poslanec obecného zastupiteľstva voči, ktorému sťažnosť smeruje.

(4) Komisia sa schádza tak, aby boli zachované zákonné lehoty pre vybavovanie sťažností. Komisiu zvoláva predseda komisie.

(5) Za komisiu navonok koná predseda komisie. Mestský úrad je povinný zabezpečiť všetky potrebné podmienky pre bezproblémový chod a činnosť tejto komisie.

Článok 6

Základné pravidlá pri vybavovaní sťažností

(1) 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.

(2) 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.

(3) Každé prijaté podanie sa posúdi podľa obsahu a v súlade s príslušnými ustanoveniami zákona o sťažnostiach sa podanie:

- vráti (§ 4 ods. 3 zákona a § 8 ods. 3 zákona o sťažnostiach).
- postúpi (§ 3 ods. 3 písm. b/, § 4 ods. 4 a 5 zákona o sťažnostiach)
- odloží (§ 5 ods. 6 a 7 a § 6 zákona o sťažnostiach)
- vybaví § 18 až § 22 zákona o sťažnostiach.

(3) Podanie sťažnosti sa nesmie stať podnetom ani dôvodom na vyvodzovanie dôsledkov, ktoré by sťažovateľovi spôsobili akúkoľvek ujmu.

(4) Informácie, ktoré obsahuje dokumentácia súvisiaca s vybavovaním sťažnosti, sa nesprístupňujú (§ 8 až 12 zákona č. 211//2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám).

(5) Každý zúčastnený na vybavení sťažnosti, komu je sťažovateľova totožnosť známa, je povinný o nej zachovať mlčanlivosť, ak o to požiadal sťažovateľ. V takomto prípade sa pri prešetrovaní sťažnosti postupuje len na základe jej odpisu, v ktorom sa neuvádza nič z toho, čo by umožňovalo identifikáciu sťažovateľa.

(6) Sťažnosť nesmie byť pridelená na prešetrovanie a vybavenie tomu, proti komu smeruje, ani zamestnancovi v jeho riadiacej pôsobnosti.

7) Z prešetrovania a vybavenia sťažnosti je vylúčený

- a) zamestnanec obce, ak sa zúčastnil na činnosti, ktorá je predmetom sťažnosti,
- b) zamestnanec iného orgánu verejnej správy a osoba, ak sa zúčastnila na činnosti, ktorá je predmetom sťažnosti,
- c) ten, o koho nepredpojatosti možno mať pochybnosti vzhľadom na jeho vzťah k sťažovateľovi, jeho zástupcovi, k zamestnancovi mesta, proti ktorému sťažnosť smeruje, alebo k predmetu sťažnosti.

(8) Osoba príslušná na vybavenie sťažnosti, ak zistí podľa obsahu, že predmetné podanie sa netýka činnosti mesta, postúpi ho príslušnému orgánu VS.

(9) Osoba príslušná na vybavenie sťažnosti je povinná bezodkladne oboznámiť toho, proti komu sťažnosť smeruje, s jej obsahom v takom rozsahu a čase, aby sa jej prešetrovanie nemohlo zmať. Zároveň mu umožní vyjadriť sa k sťažnosti, predkladať doklady, písomnosti, informácie a údaje potrebné na vybavovanie sťažnosti.

(10) Osoba príslušná na vybavenie sťažnosti je oprávnená v nevyhnutnom rozsahu (§ 6 ods. 2 zákona o sťažnostiach) písomne vyzvať sťažovateľa na spoluprácu s poučením, že v prípade neposkytnutia spolupráce alebo jej neposkytnutia v stanovenej lehote, sťažnosť odloží podľa § 6 ods. 1 písm. h zákona o sťažnostiach).

(11) Ak nemožno sťažnosť alebo jej časť prešetriť, osoba príslušná na prešetrenie sťažnosti to uvedie v zápisnici o prešetrení sťažnosti a oznámi sťažovateľovi.

(12) Osoba príslušná na vybavenie sťažnosti vyhotoví zápisnicu o prešetrení sťažnosti (viď príloha č. 2 týchto zásad).

(13) Osoba príslušná na vybavenie sťažnosti je oprávnená sťažnosť odložiť v prípadoch uvedených v § 5 ods. 6 a 7 a v § 6 zákona o sťažnostiach. O odložení upovedomí sťažovateľa, a to v prípadoch uvedených v § 6 ods. 4 zákona o sťažnostiach.

(14) O predĺžení lehoty (§ 12 ods. 2 zákona o sťažnostiach) na vybavenie rozhoduje primátor mesta. V prípadoch sťažnosti proti činnosti primátora mesta, rozhoduje o predložení lehoty dočasná komisia MZ.

(15) Osoba príslušná na vybavenie sťažnosti odošle písomné oznámenie výsledku jej prešetrenia sťažovateľovi (podľa prílohy č. 3 týchto zásad).

Článok 7

Kontrola vybavovania sťažností

(1) Kontrolu vybavovania sťažností v obci vykonáva v súlade s ustanovením §18d ods. 1 zákona č. 369/1990 Z. z. o obecnom zriadení v znení neskorších predpisov hlavný kontrolór.

(2) Osoba príslušná na vybavenie sťažnosti je oprávnená kontrolovať, či sa opatrenia prijaté na odstránenie nedostatkov a príčin ich vzniku riadne plnia.

DRUHÁ ČASŤ

PETÍCIE

Článok 8

Charakteristika petície

Petícia je právo každej osoby sám, alebo spoločne s inými obracať sa vo veciach verejného alebo iného spoločného záujmu aj na orgány územnej samosprávy so žiadosťami, návrhmi a sťažnosťami.

Článok 9

Zostavovanie petície

(1) Na zostavenie textu petície, obstaranie podpisov pod ňu a doručenie petície mestu môžu osoby podávajúce petíciu vytvoriť petičný výbor.

(2) Petičný výbor nie je právnickou osobou.

(3) Členovia petičného výboru sú povinní určiť osobu, ktorá dovŕšila vek 18 rokov na ich zastupovanie v styku s príslušným orgánom mesta.

(4) Ak nie je vytvorený petičný výbor, musí sa v petícii určiť osoba, ktorá dovŕšila vek 18 rokov, pre styk s mestom.

Článok 10 **Prijímanie petícií**

(1) Petície prijíma a ich vybavenie zabezpečuje hlavný kontrolór mesta.

(2) Ustanovením v ods. 1 nie je dotknutá povinnosť zamestnancov a funkcionárov mesta prijať petíciu a bezodkladne ju postúpiť hlavnému kontrolórovi mesta.

(3) Podané petície musia mať písomnú formu a musia obsahovať meno, priezvisko a úplnú adresu trvalého pobytu každej osoby, ktorá petíciu zostavila, alebo ktorá je určená ju predložiť orgánu samosprávy.

(4) Ak petíciu podporil väčší počet osôb, musia osoby podávajúce petíciu uviesť pod jej textom počet priložených podpisových hárkov, ktoré musia byť priebežne očíslované.

Článok 11 **Evidovanie petícií**

Pri evidovaní petícií sa primerane postupuje v súlade s ustanoveniami čl. 3 týchto zásad. Na určenie príslušnosti, na prijímanie, vybavovanie a kontrolu vybavovania petícií sa primerane použijú ustanovenia čl. 4 až 7 týchto zásad. Výsledok vybavenia petície oznámi písomne hlavný kontrolór mesta osobe, ktorá petíciu podala, alebo osobe určenej v petícii na styk s mestom, najneskôr do 30 dní od doručenia petície. Ak nie je možné vybaviť petíciu v tejto lehote, primátor mesta písomne oznámi osobe, ktorá petíciu podala, že petícia bude vybavená v ďalšej 30 dňovej lehote.

Článok 12 **Spoločné ustanovenia**

(1) Trovy, ktoré vznikli príslušnému orgánu mesta v súvislosti s prešetrovaním a vybavovaním sťažností a petícií, znáša mesto.

(2) Trovy, ktoré vznikli sťažovateľovi alebo osobe podávajúcej petíciu v súvislosti s prešetrovaním a vybavením sťažností a petícií, znášajú podávatelia týchto podaní.

(3) Zamestnanci sú povinní zachovávať mlčanlivosť o skutočnostiach, ktoré sa dozvedeli pri vybavovaní sťažností a petícií. Od tejto povinnosti ich môže písomne oslobodiť ten, v koho záujme túto povinnosť majú. Tým nie je dotknutá povinnosť zachovávať mlčanlivosť o skutočnostiach, o ktorých sa dozvedeli pri výkone prác vo verejnom záujme.

(4) Organizácie zriadené mestom postupujú pri prijímaní, evidovaní, prešetrovaní, vybavovaní sťažností a petícií primerane podľa ustanovení týchto zásad.

(5) Organizácie, uvedené v predchádzajúcom odseku sú povinné do jedného mesiaca po uplynutí kalendárneho roka poskytnúť písomné informácie o vykonanom rozbere sťažností a petícií za predchádzajúci kalendárny rok hlavnému kontrolórovi mesta.

(6) Hlavný kontrolór predkladá mestskému zastupiteľstvu do 60 dní po uplynutí kalendárneho roku ročnú správu o vybavovaní sťažností a petícií za predchádzajúci kalendárny rok.

Článok 13 **Záverečné ustanovenia**

(1) Zrušujú sa:

- a) Všeobecne záväzné nariadenie mesta Fiľakovo zo dňa 28.6.2000 o postupe pri prijímaní, evidovaní, vybavovaní a kontrole vybavovania sťažností fyzických a právnických osôb v podmienkach mesta Fiľakovo,
- b) Všeobecne záväzné nariadenie mesta Fiľakovo zo dňa 28.6.2000 o postupe pri prijímaní, evidovaní a vybavovaní petícií v podmienkach mesta Fiľakovo.

(2) Tieto zásady nadobúdajú účinnosť dňom schválenia v mestskom zastupiteľstve.

Zásady boli schválené nazasadnutí Mestského zastupiteľstva mesta Fiľakovo dňauznesením č.

Jozef Agócs
primátor mesta

Prílohy k zásadám:

1. Písomný záznam o ústnej sťažnosti
2. Zápisnica o prešetroaní sťažnosti
3. Oznámenie výsledku prešetrovania sťažnosti sťažovateľovi

Mesto Fil'akovo, Mestský úrad Fil'akovo, Radničná 25, 986 01 Fil'akovo

Z Á Z N A M
o ústnej sťažnosti

SŤAŽOVATEĽ (u FO meno, priezvisko, adresa trvalého alebo prechodného pobytu, u PO názov, sídlo, meno a priezvisko osoby oprávnenej za ňu konať):

PREDMET SŤAŽNOSTI:

- 1. Sťažnosť je zameraná proti:***
- 2. Sťažnosť poukazuje na nedostatky:***
- 3. Sťažovateľ sa domáha:***

Dňa..... ohod.

Záznam vyhotovil :

Meno a priezvisko zamestnanca

Zamestnanci, prítomní pri ústnom podaní sťažnosti :

.....
meno a priezvisko

.....
podpis sťažovateľa

Poznámka:

Ak sťažovateľ odmietne záznam podpísať, orgán verejnej správy záznam odloží s poznámkou o odmietnutí podpísania.

.....
**vyplní sa podľa zamerania sťažnosti*

Z Á P I S N I C A
o prešetrení sťažnosti

Predmet sťažnosti:

Organizácia mesta (v ktorej sa sťažnosť prešetrovala) :

Obdobie prešetrovania sťažnosti:

Preukázané zistenia:

.....
.....
.....

Dátum vyhotovenia zápisnice :

Mená, priezviská a podpisy zamestnancov, ktorí sťažnosť prešetrili :

.....

Meno, priezvisko a podpis vedúceho organizácie mesta, v ktorej sa sťažnosť prešetrovala, alebo ním splnomocneného zástupcu :

.....

Povinnosť vedúceho organizácie mesta, v ktorej sa sťažnosť prešetrovala, alebo ním splnomocneného zástupcu, v prípade zistenia nedostatkov v lehote určenej orgánom mesta, 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 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:

