



MESTO STARÁ ĽUBOVŇA

S m e r n i c a

pre vybavovanie sťažností v podmienkach samosprávy Mesta Stará Ľubovňa

Registračné číslo smernice :	1/2012
Účinnosť od :	01.11.2012
Zmeny a doplnenia :	
Vypracoval a za správnosť zodpovedajú:	Mgr. Zamkovský Matej, Mgr. Petriláková Katarína, Mgr. Mikuda Štefan
Za dodržiavanie zodpovedajú:	vedúci odd. organizačného a právneho
Záväznosť :	smernica je záväzná pre všetky organizačné zložky MsÚ, MsP, pre zriadené rozpočtové a príspevkové organizácie mesta založené Mestom Stará Ľubovňa
Schválil :	<i>PaedDr. Michal BIGANIČ, primátor mesta, v.r.</i>
Podpis :	<hr/>

Čl. 1

Základné ustanovenia

- (1) Táto smernica je v súlade so zák. č. 9/2010 Z.z. o sťažnostiach a upravuje postup pri podávaní, prijímaní, evidovaní, prešetrovaní a písomnom oznámení výsledku prešetrovania sťažnosti alebo prekontrolovania sťažnosti v podmienkach samosprávy mesta Stará Ľubovňa.
- (2) Sťažnosť je podanie fyzickej alebo právnickej osoby (ďalej len „sťažovateľ“), ktorou
 - a) sa domáha ochrany svojich práv alebo právom chránených záujmov, o ktorých sa domnieva, že boli porušené činnosťou alebo nečinnosťou Mesta Stará Ľubovňa,
 - b) poukazuje na konkrétne nedostatky, najmä na porušenie právnych predpisov, ktorých odstránenie je v pôsobnosti Mesta Stará Ľubovňa.

Čl. 2

Podávanie a prijímanie sťažností

- (1) Sťažnosť možno podať písomne, ústne do záznamu, telefaxom alebo elektronickou poštou.
- (2) 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.
- (3) V sťažnosti musí byť jednoznačne uvedené proti komu smeruje, na aké nedostatky poukazuje, čoho sa sťažovateľ domáha a musí byť sťažovateľom podpísaná.
- (4) Sťažnosť podaná písomne prijíma podateľňa Mestského úradu Stará Ľubovňa, ktorá ju po zaevidovaní odstúpi oddeleniu právneho, organizačnému a správneho.
- (5) O ústnej sťažnosti, ktorú nemožno vybaviť ihneď pri jej podaní, zamestnanec oddelenia právneho, organizačného a správneho (ďalej len „poverený zamestnanec“) alebo ktorýkoľvek zamestnanec MsÚ, vyhotoví písomný záznam o ústnej sťažnosti (ďalej len „záznam“). Ak sťažovateľ odmietne záznam podpísať, poverený zamestnanec záznam odloží s poznámkou o odmietnutí podpísania.
- (6) Sťažnosť podaná telefaxom alebo elektronickou poštou (okrem zaručeného elektronického podpisu) sa považuje za písomnú iba vtedy, ak ju sťažovateľ do 5 pracovných dní od doručenia potvrdí podpisom, inak poverený zamestnanec sťažnosť odloží.
- (7) Sťažnosť, ktorú Mesto nie je príslušné vybaviť, poverený zamestnanec postúpi najneskôr do 10 pracovných dní od doručenia orgánu príslušnému na vybavenie a zároveň o tom upovedomí sťažovateľa.
- (8) Písomnosti súvisiace s vybavovaním sťažnosti, ktorú podalo viac sťažovateľov spoločne a nie je v nej určené komu z nich sa majú doručovať, poverený zamestnanec zašle sťažovateľovi, ktorý je uvedený ako prvý.

Čl. 3

Evidencia sťažností

- (1) Centrálnu evidenciu prijatých sťažností vedie oddelenie právne, organizačné a správne, oddelene od evidencie ostatných písomností.
- (2) Opakovaná sťažnosť a ďalšia opakovaná sťažnosť sa eviduje v roku, v ktorom bola doručená, v poznámke sa uvedie číslo sťažnosti, s ktorou súvisí.

Čl. 4

Príslušnosť na vybavenie sťažnosti

- (1) Ak sťažnosť smeruje proti činnosti primátora, zástupcu primátora, poslanca mestského zastupiteľstva a hlavného kontrolóra mesta, na prešetrenie a oznámenie výsledku prešetrenia je komisia.
- (2) O prijatí sťažnosti podľa odseku 1 informuje primátor mestské zastupiteľstvo na jeho najbližšom zasadnutí, zároveň mu predkladá návrh na zloženie komisie. Ak sťažnosť smeruje proti činnosti primátora, informáciu a návrh na zloženie komisie predkladá predseda komisie.
- (3) Ak sťažnosť smeruje proti činnosti prednostu MsÚ, riaditeľa príspevkovej organizácie a riaditeľa rozpočtovej organizácie mesta Stará Ľubovňa, náčelníka MsP, na prešetrenie a oznámenie výsledku prešetrenia sťažnosti je príslušný hlavný kontrolór mesta.
- (4) Ak sťažnosť smeruje proti vedúcemu oddelenia a zamestnancovi, na prešetrenie a oznámenie výsledku prešetrenia sťažnosti je príslušný ich priamy nadriadený.
- (5) Sťažnosť nesmie vybavovať osoba, proti ktorej sťažnosť smeruje, ani osoba, ktorá je podriadená tejto osobe, z vybavovania sťažnosti je vylúčená aj osoba, o ktorej nezaujatosti možno mať pochybnosti vo vzťahu k sťažovateľovi alebo k predmetu sťažnosti.

Čl. 5

Lehota na vybavenie sťažnosti

- (1) Poverený zamestnanec je povinný sťažnosť vybaviť v lehote do 60 pracovných dní. Ak je sťažnosť náročná na prešetrenie, môže poverený zamestnanec predĺžiť lehotu pred jej uplynutím o 30 pracovných dní. O tejto skutočnosti informuje sťažovateľa písomnou formou s uvedením dôvodu.

Čl. 6

Prešetrovanie sťažnosti

- (1) O prešetrení sťažnosti vyhotoví oddelenie právne, organizačné a správne zápisnicu podľa prílohy č. 1 tejto smernice.
- (2) Oddelenia MsÚ, do pôsobností ktorých smeruje predmet sťažnosti sú povinne v stanovenej lehote predložiť oddeleniu právneho, organizačného a správneho písomné stanovisko z prešetrenia sťažnosti, uviesť aké opatrenia boli prijaté oddelením na odstránenie nedostatkov, prípadne čo už bolo vykonané vo vzťahu k sťažovateľom. V prípade podania sťažnosti, ktorej predmet sa týka pôsobnosti dvoch a viac oddelení MsÚ, ich prešetrenie koordinuje oddelenie právne, organizačné a správne.
- (3) V prípade zistenia nedostatkov pri prešetrovaní sťažnosti je povinnosťou vedúceho oddelenia
 - a) určiť osobu zodpovednú za zistené nedostatky,
 - b) prijať opatrenia na odstránenie nedostatkov a príčin ich vzniku,
 - c) predložiť prijaté opatrenia poverenému zamestnancovi,
 - d) predložiť správu o splnení opatrení a uplatnení právnej zodpovednosti.

Čl. 7

Vybavenie sťažnosti

- (1) Výsledok prešetrenia sťažnosti sa oznamuje sťažovateľovi písomne s odôvodnením, či je sťažnosť opodstatnená, alebo neopodstatnená. V prípade, že sa zistila opodstatnenosť sťažnosti, uvedú sa v oznámení aj opatrenia prijaté alebo vykonané na odstránenie nedostatkov.

Čl. 8

Opakovaná sťažnosť a ďalšia opakovaná sťažnosť

- (1) V prípade opakovanej sťažnosti poverený zamestnanec prekontroluje správnosť vybavenia predchádzajúcej sťažnosti o čom vyhotoví záznam. Ak bola predchádzajúca sťažnosť vybavená správne, táto skutočnosť sa oznámi sťažovateľovi s odôvodnením a poučením, že ďalšie opakované sťažnosti odloží. Opakovaná sťažnosť sa vybavuje v lehote do 60 pracovných dní. Oznámenie o vybavení opakovanej sťažnosti podpisuje hlavný kontrolór mesta.
- (2) Opakovanú sťažnosť nesmie vybavovať poverený zamestnanec, ktorý vybavoval sťažnosť, na ktorú bola doručená opakovaná sťažnosť.
- (3) Sťažnosť iného sťažovateľa v tej istej veci, ktorú Mesto už vybavilo sa neprešetruje. Výsledok jej prešetrenia sa oznámi sťažovateľovi.

Čl. 9

Sťažnosť proti vybavovaniu sťažnosti a sťažnosť proti odloženiu sťažnosti

- (1) Sťažnosť, v ktorej sťažovateľ vyjadril nesúhlas s vybavovaním alebo odložením svojej predchádzajúcej sťažnosti je novou sťažnosťou proti postupu Mesta pri vybavovaní sťažnosti alebo odložení sťažnosti. Takáto sťažnosť nie je opakovanou sťažnosťou. Sťažnosť proti vybaveniu sťažnosti alebo odloženiu sťažnosti prešetruje poverený zamestnanec v lehote do 60 pracovných dní. Oznámenie o vybavení sťažnosti proti vybavovaniu sťažnosti a sťažnosti proti odloženiu sťažnosti podpisuje prednosta MsÚ.

Čl. 10

Účinnosť

Táto smernica nadobúdajú účinnosť 01.11.2012.

Prílohy k smernici pre vybavovanie sťažností:

1. Zápisnica o prešetrení sťažnosti
2. Postúpenie sťažnosti inému orgánu verejnej správy
3. Výzva sťažovateľovi na spoluprácu a doplnenie informácií
4. Záznam o odložení
5. Upovedomenie sťažovateľa o odložení
6. Písomný záznam o ústnej sťažnosti
7. Oznámenie výsledku prešetrenia sťažnosti sťažovateľovi



MESTO STARÁ ĽUBOVŇA

Zápisnica o prešetrení sťažnosti

č.

Meno, priezvisko sťažovateľa:

Adresa trvalého alebo prechodného pobytu sťažovateľa:

Dátum doručenia sťažnosti:

Predmet sťažnosti: (uvedie sa proti komu sťažnosť smeruje, na aké nedostatky poukazuje a čoho sa sťažovateľ domáha)

Označenie oddelenia MsÚ, v ktorom sa sťažnosť prešetrovala:

.....

Obdobie prešetrovania sťažnosti:

Preukázané zistenia: (uvedie sa zistený 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. 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 nemožno sťažnosť alebo jej časť prešetriť (napr. tzv. tvrdenie proti tvrdeniu) uvedie sa to v zápisnici a oznámi sťažovateľovi).

.....

Dátum vyhotovenia zápisnice:

Mená, priezviská a podpisy zamestnancov MsÚ, ktorí sťažnosť prešetrili:

1.
2.
3.

Meno, priezvisko a podpis vedúceho oddelenia, v ktorom sa sťažnosť prešetrovala, alebo ním splnomocneného zástupcu, ktorý zároveň potvrdzuje odovzdanie a prevzatie dokladov:

.....

V prípade, ak sú prešetrením sťažnosti zistené nedostatky, uložia sa vedúcemu oddelenia alebo ním splnomocnenému zástupcovi nasledovné povinnosti:

1. v lehote dourčiť osobu zodpovednú za zistené nedostatky,
2. v lehote doprijat' opatrenia na odstránenie zistených nedostatkov,
3. v lehote dopredložiť prijaté opatrenia orgánu prešetrujúcemu sťažnosť,
4. v lehote dopredložiť orgánu prešetrujúcemu sťažnosť správu o splnení opatrení a uplatnení právnej zodpovednosti,

5. v lehote doak nie je totožnosť sťažovateľa utajená, oznámiť mu prijaté opatrenia; ak je totožnosť sťažovateľa utajená, oznámiť mu prijaté opatrenia prostredníctvom orgánu verejnej správy príslušného na vybavenie sťažnosti.

Prílohy: *(uvedie sa zoznam príloh – hlavne tie, ktoré potvrdzujú zistené nedostatky)*



príloha č. 2 k Smernici č. 1/2012

MESTO STARÁ ĽUBOVŇA

Váš list číslo/zo dňa

Naše číslo

Vybavuje/linka/e-mail

Stará Ľubovňa

VEC

Sťažnosť – postúpenie

Dňa bola Mestu Stará Ľubovňa, doručená sťažnosť od (uviesť sťažovateľa), v ktorej poukazuje na

Predmetnú sťažnosť Vám v prílohe postupujeme na vybavenie ako miestne a vecne príslušnému orgánu v súlade s § 9 a § 11 zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach. O našom postupe informujeme sťažovateľa kópiou tohto listu.

S pozdravom

.....

Prílohy:

Na vedomie

1. sťažovateľ
2. MsÚ Stará Ľubovňa, do spisu



príloha č. 3 k Smernici č. 1/2012

MESTO STARÁ ĽUBOVŇA

Váš list číslo/zo dňa

Naše číslo

Vybavuje/linka/e-mail

Stará Ľubovňa

VEC

Sťažnosť – výzva na spoluprácu

Mestu Stará Ľubovňa bola dňa doručená Vaša sťažnosť vo veci

.....

Vzhľadom k tomu, že predmetná sťažnosť nespĺňa náležitosti podľa § 5 ods. 3 zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach, žiadame Vás v súlade s § 16 citovaného zákona, aby ste v lehote do desať pracovných dní od doručenia tejto písomnej výzvy doplnili Vašu sťažnosť

O

V prípade, že Vašu sťažnosť v stanovenej lehote nedoplníte, sťažnosť bude s poukazom na ustanovenie § 6 ods. 1 písm. h) zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach odložená.

.....



MESTO STARÁ ĽUBOVŇA

ZÁZNAM

o odložení sťažnosti č.

Mesto....., (príslušnosť podľa vnútorného predpisu – mestský úrad, odbor, oddelenie podľa § 6 ods. 1 písm. a) – h)* / zákona NR SR č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov

odkladá

sťažnosť

proti:

sťažovateľa:

vo veci:

z dôvodu, že predmetná sťažnosť.....

Uviesť text príslušného ustanovenia:

- a) neobsahuje náležitosti podľa § 5 ods. 2,
- 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 § 5 ods. 9,
- d) od udalosti, ktorej sa predmet sťažnosti týka, uplynulo v deň jej doručenia viac než päť rokov,
- e) ide o ďalšiu opakovanú sťažnosť podľa § 21 ods. 2,
- g) mu bola zaslaná na vedomie, alebo
- h) sťažovateľ neposkytol spoluprácu podľa § 16 ods. 1, alebo ak spoluprácu neposkytol v lehote podľa § 16 ods. 2.

č
Zapísal:

.....

(meno, priezvisko, podpis)

*/uviesť príslušné písmeno



príloha č. 5 k Smernici č. 1/2012

MESTO STARÁ ĽUBOVŇA

Váš list číslo/zo dňa

Naše číslo

Vybavuje/linka/e-mail

Stará Ľubovňa

VEC

Odloženie sťažnosti – upovedomenie

Mestu Stará Ľubovňa bola dňa doručená Vaša sťažnosť vo veci
.....

Po dôkladnom posúdení Vašej sťažnosti bolo zistené, že.....
.....

Uviesť text príslušného ustanovenia:

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 § 5 ods. 9,

d) od udalosti, ktorej sa predmet sťažnosti týka, uplynulo v deň jej doručenia viac než päť rokov,

e) ide o ďalšiu opakovanú sťažnosť podľa § 21 ods. 2,

Z uvedeného dôvodu Mesto Vašu sťažnosť odkladá v súlade s § 6 ods. 1 písm. b) – f) (uviesť príslušné písmeno vzťahujúce sa na uvedený dôvod) zákona NR SR č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov.

.....



príloha č. 6 k Smernici č. 1/2012

MESTO STARÁ ĽUBOVŇA

Z Á Z N A M o ústnej sťažnosti č.

SŤAŽOVATEĽ:

FO:

Meno/priezvisko/adresa trvalého (alebo prechodného) pobytu

PO:

Názov/sídlo/meno a priezvisko osoby oprávnenej za ňu konať

PREDMET :

.....
.....

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 :

.....
.....

.....
podpis sťažovateľa

Poznámka:

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



príloha č. 7 k Smernici č. 1/2012

MESTO STARÁ ĽUBOVŇA

Váš list číslo/zo dňa

Naše číslo

Vybavuje/linka/e-mail

Stará Ľubovňa

VEC

Oznámenie výsledku prešetrenia sťažnosti

Dňa bola Mestu Stará Ľubovňa doručená Vaša sťažnosť, ktorou sa domáhate....., poukazujete./* na.....

(opísať predmet sťažnosti)

Šetrením sťažnosti dňa bolo zistené, že Vaša sťažnosť je *neopodstatnená // opodstatnená./**

Odôvodnenie výsledku prešetrenia sťažnosti:

.....
.....
(Uviesť konkrétne zistenia a súlad resp. nesúlad s príslušnými právnymi predpismi, prípadne čo bolo odstránené v priebehu šetrenia- podľa zápisnice. V prípade opodstatnenej sťažnosti uviesť, že boli uložené povinnosti podľa § 19 ods. 1 písm. i). Ak má sťažnosť viacero častí, musí písomné oznámenie obsahovať výsledok prešetrenia každej z nich. Ak je podanie sťažnosťou iba v časti, výsledok prešetrenia sa písomne oznamuje iba k tejto časti.)

.....