 MESTO ŽARNOVICA	OS-34 Zásady vybavovania sťažností a petícií	Vydanie tretie
		Výtlačok číslo 1
	Organizačná smernica	Strana 1/8
		Počet príloh 1


Zásady vybavovania sťažností a petícií

Výtlačok: č. 1

Dátum spracovania: 15.08.2017
Dátum vydania: 13.09.2017
Nadobúda platnosť a účinnosť dňom: 01.10.2017

Ing. Judita Džadoňová
prednostka MsÚ

Kamil Danko
primátor mesta


 MESTO ŽARNOVICA	OS-34 Zásady vybavovania sťažností a petícií	Vydanie tretie
		Výtlačok číslo 1
	Organizačná smernica	Strana 2/8
		Počet príloh 1

Článok 1 Základné ustanovenia

- 1.) Tieto zásady upravujú postup pri podávaní, evidovaní, vybavovaní a kontrole vybavovania sťažností a petícií v súlade so zákonom č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o sťažnostiach“), so zákonom č. 85/1990 Zb. o petičnom práve v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o petíciách“) a so zákonom č. 369/1990 Zb. o obecnom zriadení v znení neskorších predpisov v podmienkach Mesta Žarnovica (ďalej len „MŽC“).
- 2.) Podľa týchto zásad postupujú:
orgány MŽC, hlavný kontrolór MŽC, príslušné komisie MsZ v Žarnovici, ak boli zriadené s cieľom prešetriť prijatú sťažnosť, a zamestnanci pracujúci v MsÚ alebo v MsP (ďalej len „zamestnanci“)
- 3.) Rozpočtové organizácie s právnou subjektivitou zriadené MŽC budú postupovať podľa vlastného vnútorného predpisu, ktorý bude v súlade s príslušnou legislatívou a týmito zásadami.

Článok 2 Podávanie, prijímanie a zaevidovanie sťažností

- 1.) Za sťažnosť sa považuje podanie fyzickej osoby alebo právnickej osoby (ďalej len „sťažovateľ“), ktoré je podané v zmysle zákona o sťažnostiach. Každé takéto podanie sa posudzuje vždy podľa jeho obsahu bez ohľadu na jeho označenie (§ 3 ods.2 zákona o sťažnostiach).
- 2.) Sťažnosť možno podať na mestskom úrade v podateľni, ktorá je na prízemí budovy v klientskom centre. Sťažnosť doručená na mestský úrad mimo podateľňu sa musí bezodkladne postúpiť na zaevidovanie do podateľne.
- 3.) Sťažnosť musí obsahovať náležitosti podľa § 5 zákona o sťažnostiach.
- 4.) Sťažnosť musí byť písomná. Možno ju podať v listinnej alebo elektronickej podobe.
- 5.) Ak sa sťažovateľ dostaví na mestský úrad podať sťažnosť, ktorú nemá vyhotovenú písomne, mestský úrad postupuje podľa § 5 ods. 7 zákona o sťažnostiach. Príslušným zamestnancom je zamestnanec podateľne.
- 6.) Sťažnosť podaná v elektronickej podobe:
 - a) musí byť sťažovateľom autorizovaná podľa § 23 ods.1 zákona č. 305/2013 Z.z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o e-Governmente) v znení neskorších predpisov, alebo
 - b) odoslaná prostredníctvom prístupového miesta, ktoré vyžaduje úspešnú autentifikáciu sťažovateľa.
- 7.) V prípade, že sťažnosť v elektronickej podobe nie je podaná v súlade s ods. 6 tohto článku, sťažovateľ ju musí potvrdiť do piatich pracovných dní od jej podania, a to:
 - a) vlastnoručným podpisom, alebo
 - b) jej autorizáciou podľa § 23 ods.1 zákona č. 305/2013 Z.z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o e-Governmente) v znení neskorších predpisov, alebo
 - c) jej odoslaním prostredníctvom prístupového miesta, ktoré vyžaduje úspešnú autentifikáciu sťažovateľa.


 MESTO ŽARNOVICA	OS-34 Zásady vybavovania sťažností a petícií	Vydanie tretie
		Výtlačok číslo 1
	Organizačná smernica	Strana 3/8
		Počet príloh 1

- 8.) V prípade nepotvrdenia žiadosti podľa bodu 7 tohto článku sa sťažnosť odloží. O odložení sťažnosti a dôvodoch jej odloženia mesto písomne upovedomí sťažovateľa do 15 pracovných dní od odloženia. Mesto odloží sťažnosť podanú v elektronickej podobe aj vtedy, ak potvrdenie sťažnosti obsahuje iné údaje ako sťažnosť podaná v elektronickej podobe.
- 9.) Lehota na vybavenie sťažnosti začína plynúť prvým pracovným dňom nasledujúcim po dni doručenia potvrdenia sťažnosti.
- 10.) Každý, kto na mestskom úrade prijme sťažnosť, je povinný postupovať tak, aby svojou manipuláciou s týmto podaním nezavinil premeškanie lehôt ustanovených na vybavenie sťažností v zmysle platného zákona o sťažnostiach.
- 11.) Podateľňa každú sťažnosť predloží prednostovi MsÚ na oboznámenie a preskúmanie. Podľa pokynov prednostu MsÚ sa sťažnosť bezodkladne postúpi na zaevidovanie do centrálnej evidencie sťažností, ktorú vedie Kancelária primátora MsÚ, a pridelí sa vecne príslušnému organizačnému útvaru alebo predsedovi za tým účelom zriadenej komisie na prešetrovanie a vybavenie.
- 12.) Kancelária primátora vedie centrálnu evidenciu sťažností oddelene od ostatných písomností a v súlade so zákonom o sťažnostiach. Sťažnosť označí poradovým číslom z centrálnej evidencie v zmysle zákona o sťažnostiach, pod ktorým sa s ňou nakladá až do jej úplného vybavenia.
- 13.) Opakovaná a ďalšia opakovaná sťažnosť sa eviduje v roku, v ktorom bola doručená. V poznámke sa uvedie číslo sťažnosti, s ktorou súvisí.
- 14.) V rámci ročnej uzávierky roka v informačnom systéme správca systému uzatvára aj Centrálnu evidenciu sťažností a to v prvý pracovný deň nasledujúceho kalendárneho roka.
- 15.) Všetky záznamy týkajúce sa jednej sťažnosti sú zaraďované do spisu s registratúrnou značkou v zmysle platného [REGISTRATÚRNEHO PORIADKU](#). Každá sťažnosť sa zakladá do samostatného spisového obalu.
- 16.) Po vybavení sťažnosti sa spisy uzatvoria a bez zbytočného odkladu odovzdajú Kancelárii primátora. Pred uzatvorením spisu musia byť všetky písomnosti zoradené tak, ako časovo vznikli a zabezpečené proti zmene poradia. Za riadne usporiadanie spisu zodpovedá ten, kto sťažnosť vybavuje.
- 17.) Spisy obsahujúce sťažnosti sa ukladajú v uzamykateľnej skrini v Kancelárii primátora.
- 18.) Informácie, ktoré obsahuje dokumentácia súvisiaca s vybavovaním a prešetrovaním sťažnosti, sa nespístupňujú.

Článok 3

Príslušnosť na prešetrovanie a vybavenie sťažnosti

- 1.) Na prešetrovanie a vybavenie sťažnosti podanej proti:
 - a) činnosti zamestnancov sú príslušní vedúci organizačných útvarov MsÚ
 - b) príslušníkom mestskej polície je príslušný náčelník MsP,
 - c) činnosti vedúcich organizačných útvarov je príslušný prednosta MsÚ,
 - d) činnosti zástupcu primátora, prednostu MsÚ, náčelníka mestskej polície a riaditeľov organizácií zriadených alebo založených mestom je príslušný primátor alebo ním poverená osoba alebo ním vymenovaná komisia a to v závislosti od závažnosti sťažnosti alebo náročnosti jej prešetrovania. Pri vybavovaní sťažnosti proti riaditeľovi

 MESTO ŽARNOVICA	OS-34 Zásady vybavovania sťažností a petícií	Vydanie tretie
		Výtlačok číslo 1
	Organizačná smernica	Strana 4/8
		Počet príloh 1


školy alebo školského zariadenia možno požiadať o pomoc príslušnú Štátnu školskú inšpekciu alebo okresný úrad v sídle kraja.

- 2.) Na prešetrenie a vybavenie sťažnosti podanej proti činnosti poslanca MsZ alebo hlavného kontrolóra MŽC je príslušná osobitná komisia MsZ zriadená na tento účel.
- 3.) Sťažnosti týkajúce sa činnosti mestského zastupiteľstva pri prenesenom výkone štátnej správy prešetruje a vybavuje najbližší orgán štátnej správy (spravidla je to 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.
- 4.) Sťažnosti týkajúce sa činnosti mestského zastupiteľstva pri výkone samosprávy prešetruje a vybavuje osobitná komisia mestského zastupiteľstva
- 5.) Na prešetrenie a vybavenie sťažnosti podanej proti primátorovi mesta, pokiaľ ide o prenesený výkon 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.
- 6.) Sťažnosť proti primátorovi mesta, pokiaľ ide o výkon samosprávy, prešetruje a vybavuje osobitná komisia mestského zastupiteľstva.
- 7.) Na podpísanie oznámenia o výsledku prešetrenia sťažnosti je príslušný:
 - a) pri výkone prenesenej pôsobnosti štátnej správy na mesto – primátor
 - b) pri výkone samosprávnej pôsobnosti - primátor
 - c) v prípade, že sťažnosť smeruje na primátora, hlavného kontrolóra MŽC alebo poslanca MsZ – predseda osobitnej komisie MsZ

Článok 4

Prešetrovanie a vybavovanie sťažností

- 1.) Sťažnosť nesmie byť pridelená na prešetrovanie a vybavenie tomu, proti komu smeruje, ani zamestnancovi v jeho riadiacej pôsobnosti a ani tej osobe, ktorá je z prešetrovania a vybavenia sťažnosti vylúčená v zmysle zákona o sťažnostiach.
- 2.) Lehota na vybavenie sťažnosti je stanovená zákonom o sťažnostiach. Mesto sťažnosť vybavuje ihneď potom, čo má kompletne zosumarizované podklady a bolo vykonané potrebné dokazovanie, najneskôr však v lehote do 60 pracovných dní. V prípadoch náročných na prešetrenie je možné predĺžiť lehotu na vybavenie o ďalších **30 pracovných dní**. Súhlas na predĺženie lehoty udeľuje primátor na základe písomného zdôvodnenia toho, kto sťažnosť vybavuje. O každom predĺžení lehoty na vybavenie sťažnosti a o dôvodoch predĺženia musí byť písomne upovedomený sťažovateľ ešte pred uplynutím zákonnej lehoty 60 dní.
- 3.) Pri prešetrovaní sťažnosti sa vychádza z jej predmetu a obsahu, bez ohľadu na sťažovateľa a toho, proti komu sťažnosť smeruje, ako aj na to ako ju sťažovateľ označil, pričom sa postupuje podľa platného zákona o sťažnostiach.
- 4.) Ten, kto sťažnosť prešetruje a vybavuje, je oprávnený v zmysle zákona o sťažnostiach písomne vyzvať sťažovateľa na spoluprácu s poučením, že v prípade neposkytnutia spolupráce alebo jej neposkytnutia v stanovenej lehote, jeho sťažnosť bude odložená.

 MESTO ŽARNOVICA	OS-34 Zásady vybavovania sťažností a petícií	Vydanie tretie
		Výtlačok číslo 1
	Organizačná smernica	Strana 5/8
		Počet príloh 1


- 5.) Sťažnosť je prešetrená prerokovaním zápisnice o prešetrení sťažnosti, ktorá obsahuje najmä údaje podľa § 19 ods. 1 zákona o sťažnostiach – použije sa formulár [F-122 Zápisnica z prešetrenia sťažnosti](#).
- 6.) Sťažnosť je vybavená odoslaním písomného oznámenia výsledku jej prešetrenia sťažovateľovi s uvedením, či je sťažnosť opodstatnená alebo neopodstatnená. Oznámenie musí obsahovať odôvodnenie výsledku prešetrenia sťažnosti, ktoré vychádzalo zo zápisnice, ako aj ďalšie skutočnosti v zmysle zákona o sťažnostiach.
- 7.) Ak sťažovateľ opakuje sťažnosť v tej istej veci, prednosta MsÚ alebo ním poverený zamestnanec prekontroluje správnosť vybavenia predchádzajúcej sťažnosti, o čom vyhotoví záznam. Ďalšia opakovaná sťažnosť sa odloží, ak je to relevantné. Pri odložení sťažnosti ako aj pri určovaní dôvodov na jej odloženie sa postupuje v zmysle zákona o sťažnostiach. Na prešetrenie a vybavenie sťažnosti proti vybaveniu sťažnosti sa primerane použijú ustanovenia predchádzajúcich a tohto článku.
- 8.) O prijatí sťažnosti podľa Čl.3 ods. 2, 3, 4, 5, 6 informuje hlavný kontrolór mestské zastupiteľstvo na jeho najbližšom zasadnutí.

Článok 5 **Komisia mestského zastupiteľstva**

- 1.) Zriaďuje sa osobitná komisia mestského zastupiteľstva na úseku prešetrovania a vybavovania sťažností s názvom „Komisia pre sťažnosti v podmienkach Mesta Žarnovica“.
- 2.) Členmi komisie sú výlučne poslanci mestského zastupiteľstva.
- 3.) Komisia sa skladá z 3 členov a 1 náhradníka :
 - a) člen - predseda komisie na ochranu verejného záujmu pri výkone funkcií verejných funkcionárov,
 - b) člen - predseda komisie financií a správy majetku,
 - c) člen - predseda komisie výstavby, investícií a životného prostredia
 - d) náhradník - predseda komisie sociálnych vecí a bývania.
- 4.) V prípade, že sa sťažnosť dotýka niektorého z členov komisie, nastupuje na jeho miesto náhradník. Členom komisie nemôže byť poslanec mestského zastupiteľstva voči ktorému sťažnosť smeruje.
- 5.) Na ustanovujúcom zasadnutí si komisia zo svojho stredu zvolí predsedu komisie.
- 6.) Komisia sa schádza podľa potreby a to tak, aby boli zachované zákonné lehoty pre vybavovanie sťažností.
- 7.) Komisiu zvoláva písomne predseda komisie. Administratívnu, organizačnú a právnu agendu spojenú s rokovaním a rozhodovaním komisie zabezpečuje mestský úrad. Mestský úrad je povinný zabezpečiť všetky potrebné materiálne podmienky pre bezproblémový chod a činnosť tejto komisie.
- 8.) Za komisiu navonok koná predseda komisie.

Článok 6 **Prijímanie a vybavovanie petícií**

- 1.) Petícia je jedným zo spôsobov uplatnenia práva občanov spoločne s inými obracať sa na MŽC vo veciach verejného alebo iného spoločného záujmu v súlade s platným zákonom o petíciách.

 MESTO ŽARNOVICA	OS-34 Zásady vybavovania sťažností a petícií	Vydanie tretie
		Výtlačok číslo 1
	Organizačná smernica	Strana 6/8
		Počet príloh 1


- 2.) Ustanovenia článkov 2, 3, 4 sa primerane použijú aj na vybavovanie petícií.
- 3.) Petíciu možno podať písomne do podateľne MsÚ. Petícia môže byť v súlade so zákonom o petíciách podaná aj elektronickými prostriedkami. Petícia doručená na mestský úrad mimo podateľne sa musí bezodkladne postúpiť na zaevidovanie do podateľne.
- 4.) Petíciu možno podporiť aj v elektronickej podobe v zmysle zákona o petičnom práve.
- 5.) Podateľňa bezodkladne oboznámi prednostu MsÚ s každým podaním označeným ako petícia. V prípade, že podanie označené ako petícia spĺňa všetky znaky a požiadavky v zmysle zákona o petíciách, predloží petíciu na zaevidovanie do Centrálnnej evidencie petícií, ktorú vedie Kancelária primátora oddelene od ostatných písomností, pričom primerane dodržiava ustanovenia Článku 2 ods. 9 a nasledujúcich.
- 6.) Prednosta MsÚ je povinný určiť, kto prešetrí a vybaví petíciu tak, aby sa zistil skutočný stav veci, jej súlad alebo rozpor s právnymi predpismi a verejným alebo iným spoločným záujmom.
- 7.) Ak predmetom petície je:
 - a) činnosť MsZ, jednotlivého poslanca MsZ, primátora alebo hlavného kontrolóra, petíciu vybavuje za účasti hlavného kontrolóra komisia MsZ zriadená na tento účel,
 - b) činnosť zástupcu primátora, prednostu MsÚ, náčelníka MsP alebo štatutárneho orgánu organizácie zriadenej alebo založenej MŽC, petíciu vybavuje hlavný kontrolór MŽC a s výsledkom šetrenia petície oboznámi primátora MŽC a MsZ.
- 8.) Pri prešetrovaní a vybavovaní petície sa postupuje v zmysle zákona o petíciách.
- 9.) O prešetrovaní petície sa vyhotoví [Zápisnica z prešetrovania petície](#), pričom sa použije formulár F-121.

Článok 7 Záverečné ustanovenia

- 1.) Všetci zamestnanci MŽC sú povinní v konaní o sťažnostiach a petíciách postupovať podľa zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach a zákona č. 85/1990 Zb. o petičnom práve v znení neskorších predpisov a podľa týchto zásad.
- 2.) Všetci zamestnanci MŽC a všetky zainteresované strany sú povinní zachovávať mlčanlivosť o skutočnostiach, ktoré sa dozvedeli pri prešetrovaní alebo vybavovaní sťažností a petícií.
- 3.) Zásady vybavovania sťažností a petícií /3.vydanie/ v podmienkach MŽC boli schválené Uznesením MsZ č. 205/2017 z 12. septembra 2017.
- 4.) Dňom nadobudnutia účinnosti tretieho vydania OS-34 sa zrušuje druhé vydanie OS-34 Smernice na sťažnosti a petície, ktoré bolo schválené Uznesením MsZ MŽC č. 86/2015 z 28. apríla 2015.
- 5.) Tretie vydanie tohto interného predpisu nadobúda účinnosť dňom 1.októbra 2017.

Súvisiace interné predpisy:
Registračný poriadok MsÚ

Súvisiace externé predpisy :
Zákon č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov

 MESTO ŽARNOVICA	OS-34 Zásady vybavovania sťažností a petícií	Vydanie tretie
		Výtlačok číslo 1
	Organizačná smernica	Strana 7/8
		Počet príloh 1

Zákon č. 85/1990 Zb. o petičnom práve v znení neskorších predpisov

Zákon č. 369/1990 Zb. o obecnom zriadení v znení neskorších predpisov

Použité skratky:

MŽC - Mesto Žarnovica

MsZ - Mestské zastupiteľstvo v Žarnovici

MsÚ - Mestský úrad v Žarnovici

MsP - Mestská polícia v Žarnovici

NR SR- Národná rada Slovenskej republiky

Z.z. - Zbierka zákonov


OS - organizačná smernica

č. - číslo

ods. - odsek

Prílohy:

Príloha č. 1 : F-04 Záznam o oboznámení

 MESTO ŽARNOVICA	OS-34 Zásady vybavovania sťažností a petícií	Vydanie tretie
		Výtlačok číslo 1
	Organizačná smernica	Strana 8/8
		Počet príloh 1

Zmenový list

P. č.	Zmena sa týka.../č. str.	Schválil:	Platí od:
1.			
2.			
3.			
4.			

Rozdeľovník riadených výtlačkov

Číslo výtlačku	Organizačný útvar/ vedúci organizačného útvaru	Prevzal (podpis)	Dátum prevzatia
1.	Kancelária primátora/ Ing. Mária Svobodová		
2.	Hlavný kontrolór/ Ing. Eva Balková		
3.	Oddelenie ekonomické a vnútornej správy/ Ing. Erika Záhorcová		
4.	Oddelenie výstavby, investícií a životného prostredia/ Ing. Zuzana Gregorová		
5.	Oddelenie kultúry, mládeže a športu/ Ing. Jozef Piecka		
6.	Klientske centrum/ Ing. Eva Šályová		
7.	Mestská polícia Mgr. Vojtech Šmondrk		