



MESTSKÝ ÚRAD TURČIANSKE TEPLICE

SMERNICA č. 1/2013

Názov normy:

Smernica na vybavovanie sťažností a petícií v podmienkach samosprávy mesta Turčianske Teplice

Účel normy:

Metodické usmernenie k aplikácii zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach v podmienkach Mestského úradu v Turčianskych Tepliciach a zákona č. 85/1990 Zb. o petičnom práve

Oblasť platnosti:

Usmernenie je platné pre všetky odborné útvary Mestského úradu v Turčianskych Tepliciach

Smernica ruší:

-

Gestorský útvar :

15.7.2013

Správne a sociálne oddelenie

Mgr. Branislav Bugár

Schválil:

Mgr. Michal Sygút

Primátor Mesta Turčianske Teplice

Dátum schválenia:

Dátum účinnosti: 15.7.2013

**Smernica Mesta Turčianske Teplice
na vybavovanie sťažností a petícií**

Mesto Turčianske Teplice na základe § 11, ods. 1 a § 26 ods. 3 zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach

v y d á v a túto

Smernicu na vybavovanie sťažností a petícií

Článok 1 ZÁKLADNÉ USTANOVENIA

(1) Táto smernica upravuje postup pri podávaní, prijímaní, evidovaní, prešetrovaní sťažností, príslušnosť pri prešetrovaní a písomnom oznamovaní výsledku prešetrovania sťažnosti, pri kontrolovaní vybavovania sťažností v meste Turčianske Teplice (ďalej len „mesto“).

(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") orgánu verejnej správy,
- b) poukazuje na konkrétne nedostatky, najmä na porušenie právnych predpisov, ktorých odstránenie je v pôsobnosti orgánu verejnej správy.

(3) Sťažnosťou podľa zákona 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 orgánu verejnej správy, ktorých odstránenie alebo vybavenie je upravené iným právnym predpisom,
- c) je sťažnosťou podľa osobitného predpisu, alebo
- d) smeruje proti rozhodnutiu orgánu verejnej správy vydanému v konaní podľa iného právneho predpisu.

(4) Sťažnosťou podľa zákona nie je ani podanie

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

(5) Podanie sa posudzuje podľa obsahu.

Článok 2 PODÁVANIE A PRIJÍMANIE SŤAŽNOSTÍ

(1) Sťažnosť možno podať písomne, ústne do záznamu alebo telefaxom. Ak orgán verejnej správy prijíma sťažnosti v elektronickej forme aj iným spôsobom ako elektronickeou poštou, túto informáciu zverejní na svojom webovom sídle.

(2) Písomne doručené sťažnosti postupuje podateľňa na Mestskom úrade v Turčianskych Tepliciach Správneho a sociálneho oddeleniu, vedúcemu oddelenia (ďalej len „zodpovedný pracovník“).

(3) Sťažnosť sa podáva spravidla písomne na adresu:
Mesto Turčianske Teplice, Partizánska 413/1, 039 01 Turčianske Teplice

(4) Osobne je možné podať sťažnosť zodpovednému pracovníkovi na Mestskom úrade v Turčianskych Tepliciach v úradných hodinách úradu. Pri ústne podanej sťažnosti, ktorá sa nedá vybaviť hneď, zamestnanec, ktorý sťažnosť prijal, vyhotoví krátky záznam, ktorý musí obsahovať údaje podľa prílohy č. 1 tejto smernice. Na požiadanie sťažovateľa mu vydá rovnopis záznamu. Originál záznamu postúpi zodpovednému pracovníkovi a ďalej sa s ňou pracuje ako s písomnou sťažnosťou.

(5) Sťažnosť je možné podať aj elektronickou poštou na adresu podatelna@turciansketeplice.sk. Ak takto podaná sťažnosť nie je podpísaná a sťažovateľ ju do piatich pracovných dní od jej podania nepotvrdí vlastnoručným podpisom, bude sťažnosť odložená.

(6) Zodpovedný pracovník posúdi, či má sťažnosť náležitosti podľa § 5 zákona o sťažnostiach. Sťažnosť musí obsahovať tieto náležitosti:

- a) meno, priezvisko, adresu sťažovateľa – fyzickej osoby, resp. názov a sídlo právnickej osoby, meno a priezvisko osoby oprávnenej za ňu konať,
- b) predmet sťažnosti, čoho sa sťažovateľ domáha,
- c) proti komu sťažnosť smeruje,
- d) v prípade zastupovania úradne osvedčené splnomocnenie k zastupovaniu,
- e) podpis.

Článok 3 EVIDENCIA SŤAŽNOSTÍ

Evidenciu sťažností prijatých mestom zabezpečuje mestský úrad, ktorý pritom postupuje podľa § 10 zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach a internej smernice vydanéj primátorom mesta.

Článok 4 PRÍSLUŠNOSŤ NA VYBAVENIE SŤAŽNOSTI

(1) Na prešetrenie sťažnosti proti činnosti poslanca mestského zastupiteľstva, primátora mesta, hlavného kontrolóra obce je príslušná komisia pre verejný poriadok a životné prostredie.

(2) Na vybavenie sťažnosti proti primátorovi mesta pri výkone štátnej správy je príslušný najbližší orgán štátnej správy, ktorému zákon zveril kontrolnú pôsobnosť podľa príslušného zákona.

(3) Na prešetrenie sťažnosti proti činnosti vedúceho zamestnanca mesta a štatutárneho orgánu právnickej osoby, ktorej je mesto zriaďovateľom, je príslušný hlavný kontrolór mesta.

(4) Na prešetrenie sťažnosti proti činnosti iného zamestnanca mesta je príslušný vedúci zamestnanec mesta. Ostatné sťažnosti neuvedené v ods. 1 až 3 sú v príslušnosti primátora mesta.

(5) Sťažnosť nesmie vybavovať ani prešetrovať osoba, proti ktorej sťažnosť smeruje, ani osoba, ktorá je podradená tejto osobe.

Článok 5 PREŠETROVANIE SŤAŽNOSTÍ

(1) 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.

(2) 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, orgán verejnej správy príslušný na vybavenie sťažnosti to uvedie v zápisnici o prešetrení sťažnosti a oznámi sťažovateľovi (príloha č.2).

(3) Sťažnosť je prešetrená prerokovaním zápisnice o prešetrení sťažnosti. Ak ju nemožno prerokovať, sťažnosť je prešetrená dorúčením jedného vyhotovenia zápisnice o prešetrení sťažnosti orgánu verejnej správy, v ktorom bola sťažnosť prešetrovaná.

(4) O prešetrení sťažnosti sa vyhotoví zápisnica. Náležitosti zápisnice sú uvedené v prílohe 2 tejto smernice.

(5) Prešetrenie sťažnosti proti vybavovaniu sťažnosti a sťažnosť proti odloženiu sťažnosti vykoná hlavný kontrolór mesta.

Článok 6 OZNÁMENIE O VÝSLEDKU PREŠETRENIA SŤAŽNOSTI

(1) Výsledok prešetrenia sťažnosti oznamuje sťažovateľovi ten, kto sťažnosť prešetroval. V oznámení (príloha 3) sa uvedie, či je sťažnosť opodstatnená alebo neopodstatnená. Oznámenie musí obsahovať odôvodnenie výsledku prešetrenia sťažnosti, ktoré vychádza zo zápisnice.

(2) 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.

(3) Sťažnosť sa považuje za vybavenú, ak bol sťažovateľ písomne informovaný podľa ods. 1.

Článok 7

KONTROLA VYBAVOVANIA SŤAŽNOSTÍ

(1) Kontrolu prijímania, evidencie, prešetrovania, vybavovania sťažností a plnenia opatrení prijatých na nápravu zistených nedostatkov podľa zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach s použitím príslušných ustanovení zákona č. 10/1996 Z. z. kontrole v štátnej správe v znení neskorších predpisov vykoná v súlade s § 18d ods. 1 zákona č. 369/1990 Zb. o obecnom zriadení v znení zmien a doplnkov hlavný kontrolór mesta.

(2) Ročnú správu o vybavovaní sťažností predkladá hlavný kontrolór mestskému zastupiteľstvu v zmysle ročného plánu kontrol.

(3) Orgán verejnej správy, ktorý sťažnosť vybavil, je oprávnený kontrolovať, či sa opatrenia prijaté na odstránenie nedostatkov a príčin ich vzniku riadne plnia.

Článok 8

PETÍCIE

Petície sú osobitnou formou žiadostí, návrhu, alebo sťažností občanov, podané štátnym orgánom vo veciach verejného alebo iného spoločného záujmu, ktoré patria do pôsobnosti týchto orgánov. Vzhľadom na skutočnosť, že petíciami sa riešia veci verejného, alebo iného spoločného záujmu, je treba týmto venovať zvýšenú pozornosť pri ich riešení podľa zákona č. 85/1990 Zb. o petičnom práve v znení neskorších predpisov.

Článok 9

VYBAVOVANIE PETÍCIÍ

1) Vo veciach verejného, alebo iného spoločného záujmu, ktoré patria do pôsobnosti mesta, má právo podať každý sám, alebo spoločne s inými petíciu na orgány miestnej samosprávy. Podané petície musia mať písomnú formu a musia spĺňať náležitosti zákona č. 85/1990 Zb. o petičnom práve v znení neskorších predpisov.

2) O petíciách vedie osobitnú evidenciu hlavný kontrolór.

3) Mestský úrad musí prijať všetky petície, ktoré mu boli doručené. Ak z obsahu zistí, že nie je príslušný petíciu vybaviť, odstúpi ju do 10 pracovných dní príslušnému štátnemu orgánu, o čom upovedomí toho, kto petíciu podal.

4) Ak petícia má vecné nedostatky, ktoré neumožňujú jej prešetrovanie, ten kto petíciu vybavuje, vyzve osobu, ktorá petíciu podala, aby tieto odstránil v 30-dňovej lehote (pracovných dní). Ak sa nedostatky v tejto lehote neodstránia, petícia sa neprešetruje.

5) Petície podľa predmetu a obsahu prešetruje primátor. Po posúdení obsahu petície je povinný do 30 dní odpovedať tomu, kto ju podal alebo tomu, kto zastupuje členov petičného výboru. V odpovedi uvedie stanovisko k jej obsahu a spôsob jej vybavenia.

Článok 10
SPOLOČNÉ USTANOVENIA

(1) 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.

(2) Vedúci, riaditelia príspevkových a rozpočtových organizácií v zriaďovacej pôsobnosti mesta vydajú vlastné vnútorné normy na vybavovanie sťažností.

Článok 11
ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

Táto smernica nadobúda účinnosť dňom jej podpísania primátorom mesta Turčianske Teplice.

Turčianske Teplice, 15. 7. 2013

.....
Mgr. Michal Sygút
primátor mesta

(Prílohy sú samostatne)

Mesto Turčianske Teplice
Partizánska 413/1, 039 01 Turčianske Teplice

Z Á Z N A M
o ústnej sťažnosti

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..... **o****hod.**

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.

** nehodiace sa škrtnite*

Mesto Turčianske Teplice

Partizánska 413/1, 039 01 Turčianske Teplice

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

Predmet sťažnosti:

Orgán VS (v ktorom sa sťažnosť prešetrovala) :

Obdobie prešetrovania sťažnosti:

Preukázané zistenia:

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

Dátum vyhotovenia zápisnice :

Mená, priezviská a podpisy zamestnancov, ktorí sťažnosť prešetrili :

.....

Meno, priezvisko a podpis vedúceho orgánu verejnej správy, v ktorom sa sťažnosť prešetrovala, alebo ním splnomocneného zástupcu :

.....

Povinnosť vedúceho orgánu verejnej správy, v ktorom sa sťažnosť prešetrovala, alebo ním splnomocneného zástupcu, v prípade zistenia nedostatkov v lehote určenej orgánom verejnej správy, 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:

Mesto Turčianske Teplice
Partizánska 413/1, 039 01 Turčianske Teplice

• •
.....
.....
(sťažovateľ)
• •

Sťažnosť č.

Vybavuje/linka

Obec
Dátum

VEC
Oznámenie výsledku prešetrenia sťažnosti

Dňa bola Obci 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.)

meno, priezvisko a podpis

*/vybrať

Telefón

Fax

E-mail

Internet

IČO

