



MESTSKÁ ČASŤ BRATISLAVA – ČUNOVO

ZÁSADY vybavovania sťažností v podmienkach samosprávy mestskej časti Bratislava - Čunovo

Miestne zastupiteľstvo mestskej časti Bratislava - Čunovo podľa podľa §11 ods. 4 zákona Slovenskej národnej rady č. 369/1990 Zb. o obecnom zriadení v znení neskorších predpisov na zabezpečenie úloh vyplývajúcich zo zákona NR SR č.9/2010 Z.z. o sťažnostiach

s c h v a ľ u j e tieto Zásady (ďalej len “zásady”):

ČASŤ I

Čl. 1

Základné ustanovenia

Zásady upravujú postup pri podávaní, prijímaní, evidovaní, prešetrovaní ,vybavovaní, a kontrole vybavovania sťažností fyzických a právnických osôb,

Čl. 2

Definícia pojmov

- 1) **Sťažnosť** je podanie fyzickej osoby alebo právnickej osoby, (sťažovateľ), ktorým
 - a) sa domáha ochrany svojich práv alebo právom chránených záujmov, o ktorých sa domnieva, že boli porušené činnosťou alebo nečinnosťou orgánov verejnej správy,
 - b) poukazuje na konkrétne nedostatky, najmä na porušenie právnych predpisov, ktorých odstránenie je v pôsobnosti orgánu verejnej správy.
- 2) **Preskúmanie** sťažnosti je činnosť spojená s oboznámením sa s obsahom, s jej zhodnotením zo skutkového hľadiska, právneho hľadiska, jej posúdením za účelom rozhodnutia, akým spôsobom a kto bude sťažnosť alebo petíciu prešetrovať a vybavovať.
- 3) **Prešetrenie** sťažnosti je činnosť, pri ktorej sa skúma, aký má byť skutočný stav podľa platných právnych noriem, analyzujú sa odchýlky skutočnosti od požadovaného stavu, ich rozsah, závažnosť, množstvo a skúmajú sa príčiny zisteného nežiaduceho stavu a následky.
- 4) **Vybavenie** sťažnosti je okrem prešetrenia sťažnosti aj prijatie opatrení na nápravu a kontrola ich plnenia, t.j. všetky úkony od prijatia sťažnosti alebo petície až do oznámenia výsledku a zabezpečenia nápravy.

ČASŤ II

Čl. 3

Náležitosti sťažnosti

- 1) Sťažnosť musí obsahovať meno, priezvisko, adresu trvalého pobytu alebo prechodného pobytu sťažovateľa; ak sťažnosť podáva právnická osoba, musí obsahovať jej názov a sídlo, meno a priezvisko osoby oprávnenej za ňu konať. Sťažnosť musí byť čitateľná a zrozumiteľná, z jej obsahu musí byť jednoznačné proti komu smeruje, na aké nedostatky poukazuje, čoho sa sťažovateľ domáha. Sťažnosť musí byť sťažovateľom podpísaná.
- 2) Ak sťažnosť nemá požadované náležitosti, nie je zrozumiteľná, alebo sú na jej vybavenie potrebné ďalšie údaje a informácie, orgán verejnej správy písomne vyzve sťažovateľa, aby sťažnosť v lehote 10 pracovných dní doplnil; súčasne ho poučí, že inak sťažnosť odloží.
- 3) Ak sťažnosť podáva viacero sťažovateľov spoločne a neurčí sa v nej, komu majú byť doručované písomnosti vo veci, tieto sa doručujú tomu sťažovateľovi, ktorý je v sťažnosti uvedený na prvom mieste a uvádza údaje podľa odseku 1).
- 4) Sťažnosťou nie je podanie, ktoré 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, ďalej vymedzené v § 4 zákona o sťažnostiach.

Čl. 4

Prijímanie sťažností

- 1) Sťažnosti adresované mestskej časti Bratislava -Čunovo(ďalej len „mestská časť“), Miestnemu úradu Bratislava -Čunovo (ďalej len „miestny úrad“) a zariadeniam mestskej časti bez právnej subjektivity sa prijímajú na sekretariáte starostu miestneho úradu, ktorá sťažnosť zaeviduje v centrálnej evidencii sťažností.
- 2) Týmto nie je dotknutá povinnosť ostatných zamestnancov samosprávy, orgánov a poslancov samosprávy prijímať sťažnosti a tieto postúpiť bezodkladne na zaevidovanie do centrálnej evidencie miestneho úradu.
- 3) Sťažnosť sa podáva orgánu verejnej správy písomne, ústne do záznamu, telefaxom alebo elektronickou poštou.
- 4) Ak sťažovateľ sťažnosť podanú e-mailom, ktorá nie je podpísaná platným zaručeným elektronickým podpisom alebo telefaxom, a ak nie je podpísaná, nepotvrdí v lehote do 5 pracovných dní vlastnoručným podpisom, zamestnanec príslušný na jej prešetrenie sťažnosť odloží. Na potvrdenie sťažnosti vlastnoručným podpisom sa sťažovateľ osobitne nevyzýva.
- 5) O sťažnosti podanej ústne je povinný prijímateľ vyhotoviť záznam podľa Prílohy č. 1
- 6) Prijatú sťažnosť, na ktorej vybavenie alebo prešetrenie orgán verejnej správy nie je príslušný, postúpi najneskôr do 10 dní od doručenia orgánu verejnej správy príslušnému na jej vybavenie a o tom upovedomí sťažovateľa ako aj miestneho kontrolóra.
- 7) V prípade, že orgán verejnej správy prijal podanie označené ako sťažnosť a toto podanie podľa Čl. 3 ods. 1 nie je sťažnosťou, vráti takéto podanie tomu, kto ho podal spolu s uvedením dôvodu bezodkladne po tom, čo to zistil, najneskôr do 30 pracovných dní. Orgán verejnej správy takéto podanie nevráti, ak je príslušný vybaviť ho podľa iného právneho predpisu.

- 8) Ak sťažovateľ požiadal o utajenie svojej totožnosti, odpis sťažnosti bez údajov, ktoré by mohli viesť k zisteniu totožnosti sťažovateľa zabezpečí centrálna evidencia sťažností. V prípade, že nie je možné takúto sťažnosť prešetriť, centrálna evidencia sťažností o tom upovedomí sťažovateľa a upozorní ho, že vo vybavovaní sťažnosti sa bude pokračovať, ak v určenej lehote písomne udelí súhlas s uvedením určitého potrebného údajov o svojej osobe. Ak sťažovateľ odmietne dať súhlas alebo nereaguje na výzvu, centrálna evidencia sťažností odloží sťažnosť bez ďalšieho konania a informuje o tom sťažovateľa.

Čl. 5 **Evidencia sťažností**

- 1) Centrálnu evidenciu sťažností adresovaných mestskej časti, miestnemu úradu a zariadeniam mestskej časti bez právnej subjektivity vedie v súlade s ustanoveniami §10 zákona o sťažnostiach miestny úrad - kancelária starostky.
- 2) Organizácie mestskej časti s právnou subjektivitou sú povinné viesť evidenciu v súlade s ustanoveniami §10 zákona o sťažnostiach.
- 3) V centrálnej evidencii sťažností sú vedené jednotlivé spisy sťažností, samostatne číslované, s originálom prijatej sťažnosti, originálom zápisnice zo šetrenia či originálom písomného stanoviska odborných útvarov miestneho úradu, zariadení mestskej časti alebo dotknutých organizácií a originálom odpovede na sťažnosť. Do centrálnej registratúry sú ukladané v treťom roku, po roku ich prijatia podateľňou miestneho úradu.

Čl. 6 **Príslušnosť na vybavenie sťažností**

- 1) Na vybavenie sťažnosti v podmienkach samosprávy mestskej časti Bratislava- Čunovo je príslušná starostka, alebo ním splnomocnený zamestnanec, v organizáciách s právnou subjektivitou zriadených mestskou časťou, štatutárny orgán - riaditeľ (vedúci).
- 2) Na prešetrenie sťažnosti proti činnosti poslanca miestneho zastupiteľstva, starostky a miestneho kontrolóra je príslušná komisia miestneho zastupiteľstva, ktorá zabezpečí prešetrenie sťažnosti v súlade s ustanoveniami zákona o sťažnostiach a týchto zásad.
- 3) Na prešetrenie sťažnosti proti činnosti štatutárneho orgánu organizácie zriadenej mestskou časťou je príslušný miestny kontrolór.
- 4) Sťažnosť nesmie vybavovať ani prešetrovať osoba, proti ktorej sťažnosť smeruje, ani osoba, ktorá je podriadená tejto osobe.

Čl. 7 **Prešetrovanie sťažností**

- 1) O prešetrení sťažnosti je povinný poverený zamestnanec vyhotoviť zápisnicu v zmysle §19 zákona o sťažnostiach. Zápisnicu môže nahradiť písomné stanovisko odborných útvarov miestneho úradu, zariadení mestskej časti alebo dotknutých organizácií.
- 2) Písomné stanovisko odborných útvarov miestneho úradu, zariadení mestskej časti alebo dotknutých organizácií predkladá príslušný pracovník kancelárii starostky v lehote do 10 dní od jeho písomného vyžiadania, v neodkladnom prípade ihneď.
- 3) Výsledok prešetrenia sťažnosti sa oznamuje sťažovateľovi písomne s odôvodnením, či je jeho sťažnosť opodstatnená alebo neopodstatnená. V prípade, že sa zistila opodstatnenosť sťažnosti, v oznámení sa uvedie, že orgánu verejnej správy, v ktorom

- sa sťažnosť prešetrovala, boli uložené povinnosti podľa § 19 ods.1 písm i).
- 4) Sťažnosť sa považuje za vybavenú, ak bol sťažovateľ písomne informovaný o výsledku prešetrenia sťažnosti a ak sa prijali opatrenia na odstránenie zistených nedostatkov a príčin ich vzniku.
 - 5) V prípade opakovanej sťažnosti podanej aj tým istým sťažovateľom a v tej istej veci, centrálna evidencia sťažností takúto sťažnosť zaeviduje pod novým číslom s dodatkom „opakovaná“, prekontroluje, či pôvodná sťažnosť bola správne vybavená, k spisu opakovanej sťažnosti priloží kópiu pôvodnej sťažnosti a ďalej postupuje podľa §21 zákona o sťažnostiach.
 - 6) Všetky úkony smerujúce k vybaveniu sťažnosti musia byť v súlade so zákonom o sťažnostiach a týmito zásadami.

Čl. 8

Lehoty na vybavenie sťažnosti

- 1) Príslušný orgán verejnej správy je povinný sťažnosť vybaviť v lehote do 60 pracovných dní odo dňa doručenia mestskej časti.
- 2) Ak je sťažnosť náročná na prešetrovanie, môže vedúci orgánu verejnej správy, alebo ním splnomocnený zástupca lehotu podľa ods. 1 predĺžiť pred jej uplynutím o 30 pracovných dní. Lehotu nemôže predĺžiť splnomocnený zástupca, ktorý sťažnosť prešetruje.
- 3) V prípade, že sťažnosť prešetruje komisia, o predĺžení lehoty rozhoduje predseda komisie.
- 4) O predĺžení lehoty a o dôvodoch predĺženia je povinný orgán verejnej správy, písomne upovedomiť sťažovateľa, ak sťažnosť prešetruje komisia, urobí tak predseda komisie.
- 5) Lehota na vybavenie sťažnosti začína plynúť prvým pracovným dňom nasledujúcim po dni jej doručenia orgánu verejnej správy príslušnému na jej vybavenie.

Čl. 9

Kontrola vybavovania sťažností

- 1) Kontrolu prijímania, evidencie, prešetrovania a vybavovania sťažností vykonáva miestny kontrolór.
- 2) Miestny kontrolór predkladá miestnemu zastupiteľstvu najmenej raz ročne správu o vybavovaní sťažností a petícií. Správa obsahuje najmä počet prijatých a vybavených sťažností, proti komu smerovali, ich predmet a opatrenia vykonané na nápravu zistených nedostatkov.
- 3) Internú kontrolu vybavovania sťažností vykonáva podľa potreby sekretariát starostu.
- 4) Orgán verejnej správy, ktorý sťažnosť vybavil, je oprávnený kontrolovať, či sa opatrenia prijaté na odstránenie nedostatkov a príčin ich vzniku riadne plnia.

Čl. 10

Poriadková pokuta

O uložení poriadkovej pokuty rozhoduje starosta na základe návrhu zamestnanca, ktorý sťažnosť prešetruje.

Čl. 11
Spoločné ustanovenia

- 1) Trovy, ktoré vznikli v súvislosti s prešetrením a vybavením sťažnosti orgánu verejnej správy, ktorý prešetruje sťažnosť, znáša tento orgán verejnej správy.
- 2) Trovy, ktoré vznikli v súvislosti s prešetrením a vybavením sťažnosti sťažovateľovi, znáša sám sťažovateľ (napr. cestovné, ušlá mzda, právne zastupovanie).
- 3) Každá osoba je povinná o skutočnostiach, ktoré sa dozvedela pri vybavovaní sťažností, zachovávať mlčanlivosť. Od tejto povinnosti ju môže písomne oslobodiť ten, v koho záujme má túto povinnosť.
- 4) Informácie, ktoré obsahuje dokumentácia súvisiaca s vybavovaním sťažností, sa nezverejňujú.

ČASŤ III

Čl. 12
Záverečné ustanovenia

- 1) Tieto zásady boli schválené Miestnym zastupiteľstvom mestskej časti Bratislava -Čunovo uzn.č.163/2016 zo dňa 15.12.2016.
- 2) Zrušujú sa Zásady na prijímanie, evidovanie a vybavovanie sťažností a petícií v podmienkach samosprávy mestskej časti Bratislava –Čunovo schválené uznesením miestneho zastupiteľstva mestskej časti Bratislava-Čunovo č.394/2010 zo dňa 30.6.2010.

Čl. 13
Účinnosť

Tieto zásady nadobúdajú účinnosť dňa 16.12.2016.




Gabriela Ferenčáková
starostka MČ Bratislava – Čunovo

Príloha č.1 Záznam o podaní ústnej sťažnosti

Príloha č.2 Zápisnica o výsledku prešetrenia sťažnosti

Príloha č.3 Oznámenie o vybavení sťažnosti

MIESTNY ÚRAD MESTSKEJ ČASTI BRATISLAVA -Čunovo

Hraničiarska 144, 851 10 Bratislava

Záznam o podaní ústnej sťažnosti

Sťažnosť prijal :

(meno a priezvisko pracovníka MÚ)

Dňa :

Evidenčné číslo/rok :

Poradové číslo/rok :

Sťažovateľ :

(meno, priezvisko, adresa trvalého pobytu, overené podľa OP, číslo telefónu)

Predmet sťažnosti :

1)

2)

3)

Čoho sa sťažovateľ domáha :

1)

2)

3)

Vlastnoručný podpis sťažovateľa

Podpis prijímateľa sťažnosti (MÚ)

Zápisnica o výsledku prešetrenia sťažnosti

Číslo: MÚ - /2016

Sťažovateľ:

vo veci:

Proti komu smeruje sťažnosť:

Sťažnosť č.:

Doručená dňa:

Sťažnosť prešetril:

Dňa:

Na prešetrenie sťažnosti boli prizvaní:

Sťažnosť obsahuje tieto námietky:

- 1.
- 2.

Pri prešetrovaní uvedených námietok sa zistili tieto skutočnosti:

K námietke č.1:

Túto námietku považujeme za opodstatnenú – neopodstatnenú.

K námietke č.2:

Túto námietku považujeme za opodstatnenú – neopodstatnenú.

Opatrenia: (v prípade opodstatnenej sťažnosti)

Sťažovateľ nežiada oznámenie o vybavení sťažnosti. (ak je prítomný pri prešetrovaní).

Prílohy:

Sťažnosť prešetril:

.....
Meno, priezvisko, titul, podpis,

.....
funkcia

S obsahom zápisnice boli oboznámení: *(uviesť všetkých prítomných pri prešetrovaní aj s podpismi)*

.....

.....

.....

.....

V dňa

Oznámenie o vybavení sťažnosti

Adresát:

Číslo: MÚ - /20106

Bratislava, .2016

VEC: *Oznámenie o vybavení sťažnosti*

Dňa bola Miestnemu úradu v Bratislave – Čunove doručená Vaša sťažnosť, v ktorej poukazujete na

Šetrením sťažnosti dňa bolo zistené nasledovné:

Šetrením bolo zistené, že Vaša sťažnosť je „ne – opodstatnená“.

S pozdravom

Gabriela Ferenčáková
starostka