

## **Zásady**

### **podávania, prijímania, evidovania, vybavovania sťažností a prijímania, prerokovania a vybavovania petícií občanov a organizácií v podmienkach samosprávy mesta Svit**

Mestské zastupiteľstvo mesta Svit podľa § 11 ods. 4 písm. ch) zákona Slovenskej národnej rady č. 369/1990 Zb. o obecnom zriadení v znení neskorších predpisov a zákona Národnej rady Slovenskej republiky č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach a zákona Národnej rady Slovenskej republiky č. 85/1990 Zb. o petičnom práve v znení neskorších predpisov

## **v y d á v a**

tieto zásady, ktorými sa upravuje postup pri podávaní, prijímaní, evidovaní, vybavovaní a kontrole vybavovania sťažností a prijímania, prerokovania a vybavovania petícií občanov a organizácií v podmienkach samosprávy mesta Svit.

## **Čl. 1**

### **Základné ustanovenia**

- 1) Sťažnosťou sa rozumie upozornenie na konkrétne nedostatky, najmä na porušenie právnych predpisov, ktorých odstránenie si vyžaduje zásah orgánu verejnej správy, alebo domáhanie sa ochrany práv, alebo uplatňovanie právom chránených záujmov, keď došlo k ich porušeniu alebo ohrozeniu činnosťou, alebo nečinnosťou (ďalej len „činnosť“) orgánov mesta.
- 2) Vybavovanie sťažností fyzických osôb a právnických osôb (ďalej len „sťažovateľ“) treba považovať za významnú úlohu v styku samosprávy mesta Svit (ďalej len „mesto“) s občanmi v súvislosti s ich oprávnenou ochranou a riešením niektorých nedostatkov vyskytujúcich sa v meste.
- 3) V sťažnostiach sa premieta účinnosť postavenia orgánov samosprávy a sú tiež zdrojom informácií o práci pracovníkov Mestského úradu Svit (ďalej len „mestský úrad“) a organizácií zriadených Mestom Svit.
- 4) Za sťažnosť nemožno považovať podanie:
  - a/ fyzickej osoby alebo právnickej osoby ako dopyt, ktorým sa nedomáha ochrany svojich práv,
  - b/ v ktorom upozorňuje na nesprávnu činnosť iného orgánu verejnej správy,
  - c/ ktorého vybavenie je upravené osobitným predpisom,
  - d/proti rozhodnutiu mesta vydanému v správnom konaní, ak je zrejmé, že podanie možno vybaviť v správnom konaní, alebo v inom konaní.
- 5) Ak mesto prijme podanie označené ako sťažnosť, a toto podanie podľa odseku 4, písm. a) až c) nie je sťažnosťou, je povinná ho do piatich dní vrátiť s uvedením dôvodu tomu, kto ho podal. Podanie podľa odseku 4, písm. d) zašle bezodkladne sťažovateľovi s poučením, a ak ide o neprávoplatné rozhodnutie aj orgánu príslušnému na rozhodnutie o opravnom prostriedku.

## **Čl. 2**

### **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.

### **Čl. 3**

#### **Utajovanie totožnosti sťažovateľa**

- 1) Ak sťažovateľ požiada, aby sa jeho totožnosť utajila, alebo ak je jej utajenie v záujme náležitého vybavenia sťažnosti, pri prešetrení sťažnosti sa postupuje len na základe jej odpisu, v ktorom sa neuvádza nič z toho, čo by umožňovalo identifikáciu sťažovateľa. Každý, kto sa zúčastní na vybavovaní vecí a totožnosť sťažovateľa mu je známa, je povinný o nej zachovať mlčanlivosť.
- 2) Ak obsah sťažnosti neumožňuje sťažnosť prešetriť bez uvedenia niektorého z údajov o osobe sťažovateľa, treba ho o tom bezodkladne upovedomiť. Zároveň treba sťažovateľa upozorniť, že vo vybavovaní sťažností sa bude pokračovať len vtedy, ak v určitej lehote písomne udelí súhlas s uvedením potrebného údajov o svojej osobe.

### **Čl. 5**

#### **Anonymná sťažnosť**

Anonymná sťažnosť je sťažnosť, v ktorej sa neuvádza meno, priezvisko a adresa sťažovateľa. Anonymná sťažnosť sa vybavuje len ak obsahuje konkrétne údaje, ktoré nasvedčujú, že bol porušený právny predpis. Inak sa anonymná sťažnosť nevybavuje.

### **Čl. 6**

#### **Prijímanie a evidencia sťažností**

- 1) Všetky orgány samosprávy prijímajú a evidujú sťažnosti v súlade s osobitným predpisom.<sup>1/</sup> Sťažnosti vybavujú príslušní vedúci orgánu

---

<sup>1/</sup> zákon Národnej rady Slovenskej republiky č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach

- 2) verejnej správy v svojej pôsobnosti, prednosta mestského úradu (ďalej len „prednosta“), hlavný kontrolór mesta (ďalej len „hlavný kontrolór“), vedúci pracovník mestského úradu (ďalej len „vedúci pracovník“) a riaditelia podnikov a organizácií zriadených mestským zastupiteľstvom (ďalej len „riaditeľ“).
- 3) Primátor mesta, zástupca primátora mesta a riaditelia organizácií zriadených mestským zastupiteľstvom prijímajú sťažnosti občanov aj pri osobnom styku.
- 4) Prednosta a vedúci pracovníci mestského úradu prijímajú sťažností občanov v úradných hodinách.
- 5) Prijaté sťažnosti, na ktorých vybavenie alebo prešetrenie nie je mesto príslušné, je povinné bezodkladne postúpiť orgánu príslušnému na ich vybavenie a zároveň o tom upovedomiť sťažovateľa najneskôr do 10 dní.
- 6) Centrálnu evidenciu všetkých podaných sťažností vedie hlavný kontrolór ako samostatnú agendu. V organizáciách zriadených mestským zastupiteľstvom, ústrednú evidenciu vedie sekretariát riaditeľa organizácie. Evidencia sťažností musí obsahovať najmä tieto údaje:
  - a) dátum doručenia sťažnosti,
  - b) meno, priezvisko a adresa (názov a sídlo sťažovateľa),
  - c) predmet sťažnosti,
  - d) proti komu sťažnosť smeruje,
  - e) kedy a komu bola sťažnosť pridelená, alebo postúpená na prešetrenie,
  - f) výsledok prešetrenia,
  - g) prijaté opatrenia,
  - h) dátum vybavenia a odoslania oznámenia výsledku prešetrenia sťažovateľovi.V prípade postúpenia sťažnosti na vybavenie sa údaje pod písmenom f) až h) neuvádzajú.

- 7) Opakovaná sťažnosť sa eviduje v roku, v ktorom bola doručená a predchádzajúca sťažnosť sa k nej pripojí.

## **Čl. 7**

### **Príslušnosť na vybavenie sťažnosti**

- 1) Ak sťažnosť smeruje proti primátorovi mesta, je na vybavenie sťažnosti príslušné mestské zastupiteľstvo.
- 2) Na prešetrenie sťažnosti na činnosť a pôsobenie poslanca mestského zastupiteľstva, primátora mesta a hlavného kontrolóra mesta je príslušná komisia zriadená mestským zastupiteľstvom.
- 3) Na prešetrenie sťažnosti voči činnosti prednostu mestského úradu, alebo zamestnanca mesta, riaditeľa organizácie, ktorej je mesto zriaďovateľom, je príslušný primátor alebo hlavný kontrolór, ak mu jej prešetrenie zverilo mestské zastupiteľstvo.
- 4) Sťažnosť, ktorej vybavenie patrí do pôsobnosti iného subjektu, musí byť odstúpená najneskôr do 10 dní od doručenia a o tomto musí byť sťažovateľ písomne upovedomený.
- 5) Sťažnosť nemôže vybavovať ani prešetrovať osoba, proti ktorej sťažnosť smeruje, ani osoba, ktorá je tejto osobe podriadená.

## **Čl. 8**

### **Lehoty na vybavenie sťažnosti**

- 1) Sťažnosť musí byť prešetrená a vybavená do 30 dní odo dňa, kedy bola sťažnosť doručená príslušnému orgánu. V prípadoch spornej príslušnosti, začína lehota na vybavenie plynúť dňom, keď bolo doručené oznámenie o určení príslušnosti.
- 2) Ak si vybavenie sťažnosti vyžaduje súčinnosť iného orgánu verejnej správy, fyzickej osoby alebo právnickej osoby, ten kto je povinný sťažnosť vybaviť vykoná tak najneskôr do 60 dní odo dňa, keď mu bola doručená. V prípadoch náročných na prešetrenie sťažnosti, môže primátor predĺžiť lehotu na jej vybavenie o ďalších 30 dní. O každom predĺžení lehoty je ten, kto sťažnosť vybavuje povinný dôvod predĺženia oznámiť písomne sťažovateľovi bez zbytočného odkladu.

## **Čl. 9**

### **Spolupráca pri vybavovaní sťažnosti**

- 1) Sťažovateľ je povinný spolupracovať s orgánom, ktorý sťažnosť vybavuje. Ak túto spoluprácu bez vážneho dôvodu do 10 dní od doručenia požiadania o spoluprácu neposkytne, alebo v inom určenom termíne ten, kto sťažnosť vybavuje nie je povinný ju vybaviť, o čom sťažovateľa poučí v požiadaní o spoluprácu.
- 2) Ak sťažovateľ oznámi vážne dôvody, ktoré mu bránia spolupracovať, vo vybavovaní jeho sťažnosti sa pokračuje. V čase, keď sťažovateľ mešká s plnením tejto povinnosti, lehoty na vybavenie sťažnosti neplynú.
- 3) Výsledok prešetrenia sťažnosti sa doporučeným podaním oznamuje sťažovateľovi s odôvodnením, či je sťažnosť opodstatnená alebo neopodstatnená. V prípade opodstatnenosti sťažnosti uvedú sa v oznámení aj opatrenia prijaté alebo vykonané na odstránenie zistených nedostatkov.
- 4) Ak sa sťažnosť skladá z viacerých samostatných bodov, je potrebné v oznámení o výsledku prešetrenia sťažnosti vyjadriť sa ku každému bodu osobitne a v závere predložiť súhrnné stanovisko.

- 5) Ak sťažovateľ opakuje sťažnosť v tej istej veci, ten kto sťažnosť vybavuje, prekontroluje či pôvodná sťažnosť bola správne vybavená. Výsledok kontroly oznámi písomne sťažovateľovi.
- 6) Ak ďalšia opakovaná sťažnosť podaná tým istým sťažovateľom v rovnakej veci neobsahuje nové skutočnosti, urobí sa len záznam do spisového materiálu.
- 7) Ak v rovnakej veci v akej už bola sťažnosť vybavená, podá sťažnosť iný sťažovateľ bez uvedenia nových skutočností, sťažnosť sa znovu neprešetruje, ale sa sťažovateľ upovedomí o výsledku pôvodnej sťažnosti.
- 8) Orgány verejnej správy sú povinné poskytovať súčinnosť orgánom prešetrovujúcim alebo vybavujúcim sťažnosť, a to poskytnutím dokladov, iných písomností, vyjadrení, informácií, údajov a podobne, ak osobitný predpis neustanovuje inak.<sup>2/</sup>
- 9) Pri vybavovaní sťažností možno požadovať spoluprácu aj od fyzických osôb alebo právnických osôb s ich súhlasom, ak osobitný predpis<sup>2/</sup> neustanovuje inak.

## **Čl. 10**

### **Archivovanie sťažností a petícií**

Sťažnosti a petície prijaté na mestskom úrade, ktoré boli riadne zaprotokolované v ústrednej spisovni a centrálnne zaevidované u hlavného kontrolóra sa po uzatvorení predchádzajúceho kalendárneho roka archivujú. Archivovanie sa vykonáva na základe kancelárskeho poriadku mestského úradu platného od 20. 5.1995.

## **Čl. 11**

### **Kontrola vybavovania sťažností**

- 1) Kontrolu prijímania, evidencie, prešetrovania, vybavovania sťažností a plnenia opatrení na nápravu podľa týchto Zásad vykonáva hlavný kontrolór.
- 2) Hlavný kontrolór a riaditelia organizácií vypracúvajú dvakrát do roka správu o vyhodnotení stavu a úrovne vybavovania sťažností. Vypracovanú správu predkladajú mestskému zastupiteľstvu do jedného mesiaca, najneskôr na najbližšie zasadnutie mestského zastupiteľstva po uplynutí hodnoteného polroka.

## **Čl. 12**

### **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.

---

<sup>2/</sup> napríklad zákona Národnej rady Slovenskej republiky č. 100/1996 Z. z. o ochrane štátneho tajomstva, služobného tajomstva o šifrovej ochrane informácií a zmene a doplnení trestného zákona v znení neskorších predpisov, zákon Národnej rady Slovenskej republiky č. 52/1998 Z. z. o ochrane osobných údajov v informačných systémoch.

- 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 5 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 10-dňovej lehote. 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.

### **Čl. 13**

#### **Kontrola vybavovania petícií**

Kontrolu stavu a úrovne prijímania, evidovania a vybavovania petícií sleduje a dohľad nad splnením opatrení vykonáva hlavný kontrolór.

### **Čl. 14**

#### **Záverečné ustanovenia**

Tieto zásady nadobúdajú účinnosť dňa 1.3.2010

PaedDr. Rudolf Abrahám  
primátor mesta Svit