

**Všeobecne záväzné nariadenie č. 56/1999**

**MESTO DOBŠINÁ**

**ZASADY**

**postupu pri prijímaní, evidovaní, vybavovaní a kontrole vybavovania sťažností fyzických a právnických osôb a postupu pri vybavovaní petícií v podmienkach samosprávymesta Dobšina**

Mestské zastupiteľstvo mesta Dobšina v súlade s ust. §-u 2 zák.č.152/1998Z.z. o sťažnostiach a zák. č. 85/1990 Zb. v znení zák.č. 242/1998 Z.z. o petičnom práve

V y d á v a

tieto Zásady postupu pri prijímaní, evidovaní, vybavovaní a kontrole vybavovania sťažností fyzických a právnických osôb a postupu pri vybavovaní petícií v podmienkach samosprávy mesta Dobšina (ďalej len zásady)

**Základné ustanovenia**

**Čl. 1**

1. Zásady upravujú postup pri prijímaní, evidovaní, vybavovaní a kontrole vybavovania sťažností fyzických a právnických osôb.
2. Pod pojmom vybavovania sťažností sa rozumie preskúmanie, prešetrenie a vybavenie sťažností.

Pod pojmom preskúmanie sťažnosti sa rozumie činnosť spojená s oboznámením sa s obsahom sťažností, s jej zhodnotením zo skutkového hľadiska, jej zameranie za účelom rozhodnutia, akým spôsobom a kto bude sťažnosť prešetrovať a vybavovať, prešetrenie sťažnosti sa rozumie činnosť, pri ktorej sa skúma, aký má byť skutočný stav podľa platných noriem, analyzujú sa odchýlky skutočnosti od požadovaného stavu, ich rozsah, závažnosť, množstvo a skúmajú sa príčiny zisteného nežiadúceho stavu a následky, vybavenie sťažnosti sa rozumie samotné prijatie sťažnosti až do oznámenia výsledku a zabezpečenia nápravy.

**Čl. 2**

Sťažnosť je podanie fyzickej osoby alebo právnickej osoby, ktorým :

- a. sa domáha ochrany svojich práv alebo právom chránených záujmov, pretože došlo k ich porušeniu alebo ohrozeniu činnosťou alebo nečinnosťou orgánu samosprávy,
- b. upozorňuje na konkrétne nedostatky, najmä na porušenie predpisov, ktorých odstránenie si vyžaduje zásah orgánu samosprávy.

**Čl.3**

1. Za sťažnosť sa podľa týchto zásad nepovažuje podanie :

- a. fyzickej osoby alebo právnickej osoby podané orgánu samosprávy ako dopyt, ktorým sa nedomáha ochrany svojich práv,
  - b. orgánu samosprávy, v ktorom upozorňuje na nesprávnu činnosť iného orgánu verejnej správy.
  - c. ktorého vybavenie je upravené osobitným predpisom <sup>1/</sup>
  - d. proti rozhodnutiu orgánu samosprávy, vydanému v správnom konaní, ak je zrejmé, že podanie možno vybaviť v správnom konaní.
2. Primátor mesta, resp. primátorom zmocnený zamestnanec mesta, ktorému bolo doručené podanie označené ako sťažnosť, a toto podanie podľa ods. 1, písm. a. až c. zásad nie je sťažnosťou, je povinný zabezpečiť jeho vrátenie do piatich dní s uvedením dôvodu tomu, kto ho podal. Podanie podľa ods. 1, písm. d. zásad zašle primátor mesta, resp. primátorom zmocnený zamestnanec mesta, bezodkladne sťažovateľovi s poučením, a ak ide o neprávoplatné rozhodnutie, aj orgánu príslušnému na rozhodnutie o opravnom prostriedku. Ak časť podania spĺňa náležitosti sťažnosti podľa týchto zásad, vybaví sa táto časť ako sťažnosť.

## **Prijímanie sťažností**

### **Čl.4**

1. Na úrovni samosprávy mesta Dobšiná (ďalej len samosprávy) prijíma sťažnosti primátor, resp. zamestnanec mesta zmocnený primátorom mesta.
2. Týmto nie je dotknutá povinnosť ostatných zamestnancov samosprávy a funkcionárov samosprávy prijímať sťažnosti a tieto postúpiť hlavnému kontrolórovi v dni obdržania sťažnosti na evidovanie a rozhodnutie o spôsobe ďalšieho vybavovania, resp. povinnosť vyhotovenia záznamu z podania sťažnosti, ktorú nemožno vybaviť ihneď pri jej podaní a jeho odstúpenia hlavnému kontrolórovi.
3. Z telefonicky podanej sťažnosti, zo sťažnosti podanej formou faxu, ako i internetovou správou je povinný prijímateľ vyhotoviť písomný záznam v rozsahu prílohy č.1 zásad s tým, že upovedomí sťažovateľa o jeho povinnosti oboznámiť sa s obsahom záznamu prečítaním, ktorú skutočnosť potvrdí svojim podpisom v lehote do 3 pracovných dní. Pri nesplnení tejto podmienky sa telefonicky podaná formou faxu a internetovou správou nevybavuje ako sťažnosť v zmysle zák.č.152/1998 Z.z. o sťažnostiach (ďalej len zákon o sťažnostiach/ a zásad. Ak záznam spísaný z takýchto sťažností nepotvrdí sťažovateľ v stanovenej lehote svojim podpisom, sťažnosť sa odloží a sťažovateľ sa o tejto skutočnosti písomne doporučenou listovou zásielkou upovedomí.
4. Prijaté sťažnosti, na ktorých vybavenie alebo prešetrenie nie je príslušné mesto, je prijímateľ sťažnosti povinný sťažnosť postúpiť orgánu príslušnému na jej vybavenie a zároveň o tom upovedomiť sťažovateľa.
5. Každý zamestnanec, ktorý sa zúčastňuje na prešetrovaní sťažností, je povinný na požiadanie sťažovateľa, aby sa jeho totožnosť utajila, postupovať v súlade s ust. §-u 7 ods. 1 a 2 zákona o sťažnostiach.
6. Hlavný kontrolór mesta pri prijímaní sťažností postupuje v súlade s ust. §-u 5,6,7 a 8 zákona o sťažnostiach.

## **Evidencia sťažností**

### **Čl. 5**

Hlavný kontrolór mesta vedie evidenciu sťažností v súlade s ust. §-u 10 zák. ost'ážnostiach.

Hlavný kontrolór mesta predkladá mestskému zastupiteľstvu ročnú správu o vybavovaní sťažností za predchádzajúci rok na prvom zasadnutí zastupiteľstva v nasledujúcom roku, spracovanú v rozsahu ust. §-u 10, ods. 4 zákona o sťažnostiach.

Primátor mesta zabezpečí postúpenie sťažností, ktoré boli adresované na jeho meno na zaevidovanie hlavnému kontrolórovi mesta s určením akým spôsobom a kto bude sťažnosti prešetrovať, vybavovať a súčasne zabezpečí po vybavení sťažností doručenie písomností súvisiacich s prešetrením sťažnosti hlavnému kontrolórovi mesta za účelom archivácie.

### **Príslušnosť na vybavenie sťažností**

#### **Čl. 6**

V súlade s ust. §-u 2 písm. b/ a §-u 11 ods. 1 zák. o sťažnostiach na vybavenie sťažností je príslušný primátor mesta Dobšiná, resp. zamestnanec mesta zmocnený primátorom mesta.

Sťažnosti adresované na primátora mesta, ktorý rozhodne akým spôsobom a kto bude sťažnosť vybavovať.

Na prešetrovanie sťažností proti činnosti poslanca MsZ, primátora a hlavného kontrolóra mesta je zmocnená mestská rada mestským zastupiteľstvom<sup>2/</sup> uznesením č.: ....., ktorá zabezpečí prešetrovanie týchto sťažností v súlade s ust. zákona o sťažnostiach a zásadami.

V prípade vybavenia opakovanej sťažnosti proti činnosti mesta a v prípade vzniku sporu o príslušnosť vybavenia sťažnosti postupuje primátor, resp. zamestnanec zmocnený primátorom mesta v súlade s ust. §-u 11 ods.4 a 5 zákona o sťažnostiach.

Primátor mesta, resp. zamestnanec zmocnený primátorom mesta zabezpečuje prešetrovanie a vybavenie sťažností v súlade s ust. §-u 12 až 16 zákona ost'ážnostiach.

### **Prešetrovanie sťažností**

#### **Čl. 7**

Primátor mesta, resp. zamestnanec zmocnený primátorom mesta, zabezpečuje vybavovanie sťažností a prednosta mestského úradu a vedúci organizácií zriadených mestským zastupiteľstvom zabezpečuje prešetrovanie sťažností postúpených na prešetrovanie primátorom mesta, resp. zamestnancom zmocneným primátorom mesta v súlade s ust. §-u 17 až 20 zákona ost'ážnostiach.

Prednosta mestského úradu a vedúci organizácií zriadených MsZ zabezpečia postúpenie písomností súvisiacich s prešetrením sťažností primátorovi mesta, resp. zamestnancovi zmocneného primátorom mesta za účelom archivácie.

O prešetrení sťažností vyhotoví zodpovedný zamestnanec, ktorý je poverený prešetrením sťažností zápisnicu v rozsahu prílohy 2 zásad.

O ústnej sťažnosti, ktorá bola vybavená hneď pri jej podaní, vyhotoví zodpovedný zamestnanec písomný záznam o vybavení sťažnosti a tento odstúpi hlavnému kontrolórovi na zaevidovanie. Záznam o vybavení sťažnosti tvorí prílohu č.3 zásad.

V prípade opakovanej sťažnosti podanej tým istým sťažovateľom v rovnakej veci hlavný kontrolór prekontroluje, či pôvodná sťažnosť bola správne vybavená, pričom postupuje podľa ust. §-u 20 ods.1 zákona o sťažnostiach.

Ak ďalšia opakovaná sťažnosť podaná tým istým sťažovateľom v rovnakej veci neobsahuje nové skutočnosti, správnosť jej vybavenia sa opakovane nekontroluje a sťažovateľ sa neupovedomuje. O tejto skutočnosti sa vyhotoví úradný záznam do spisového materiálu v súlade so spisovým poriadkom.

## **Kontrola vybavovania sťažností**

### **Čl. 8**

Kontrolu prijímania, evidencie, prešetrovania, vybavenia sťažností a plnenia opatrení prijatých na nápravu podľa zásad vykonáva primátor mesta, resp. zamestnanec zmocnený primátorom mesta.

Kontrolu plnenia opatrení prijatých na nápravu vykonáva prednosta mestského úradu a vedúci organizácií zriadených mestským zastupiteľstvom, ktorí zabezpečovali prešetrovanie sťažností a o výsledkoch plnenia opatrení podávajú priebežné písomné informácie primátorovi mesta, resp. zamestnancovi zmocnenému primátorom mesta.

Primátor mesta, resp. zamestnanec zmocnený primátorom mesta je povinný kontrolovať, či sa opatrenia prijaté na odstránenie zistených nedostatkov a ich príčin vzniku riadne plnia. Vyvodenie dôsledkov voči zamestnancom samosprávy, ktorí sú zodpovední za ich nesplnenie, uplatní primátor mesta<sup>3/</sup>.

## **Poriadková pokuta**

### **Čl. 9**

Primátor mesta zabezpečí uloženie poriadkovej pokuty za marenie prešetrovania sťažností alebo za nesplnenie povinnosti uvedených v §-e 22 zákona o sťažnostiach.

## **Spoločné ustanovenia**

### **Čl. 10**

Trovy, ktoré vznikli v súvislosti s prešetrovaním a vybavením sťažností znáša samospráva.

Všetky orgány a zamestnanci mesta, ktorí sa dozvedeli o skutočnostiach pri vybavovaní sťažností, sú povinní zachovávať mlčanlivosť. Od tejto povinnosti ich môže písomne oslobodiť ten, koho v záujme túto povinnosť majú, alebo voverejnom záujme s výnimkou ust. §-u 7 ods. 1 zákona o sťažnostiach primátor mesta, resp. zamestnanec zmocnený primátorom mesta.

Tým nie je dotknutá povinnosť zachovávať mlčanlivosť o štátnom a služobnom tajomstve.

## Vybavovanie petícií

### Čl. 11

1. Petícia je spôsob uplatnenia práva občanov spoločne s inými obracať sa vovenciach verejného alebo iného spoločného záujmu i na orgány územnej samosprávy so žiadosťami a návrhmi.
2. Podané petície musia mať písomnú formu a musia obsahovať údaje uvedené v §4 ods. 4 zák. č. 85/1990 Zb. v znení zák. č. 242/1998 Z.z. o petičnom práve.
3. Petície prijíma a ich vybavovanie zabezpečuje primátor mesta.
4. Prijat' petíciu sú povinní všetci zamestnanci a funkcionári samosprávy a tieto sú povinní postúpiť primátorovi mesta na zabezpečenie ich vybavenia v lehote dvoch pracovných dní.
5. Primátor mesta zabezpečí postup pri vybavovaní petície :
  - a. ak z obsahu petície vyplýva, že nie je príslušný zabezpečiť jej vybavenie, zabezpečí do 10 dní postúpenie petície príslušnému orgánu a zabezpečí toto oznámenie o tejto skutočnosti tomu, kto petíciu podal,
  - b. ak vznikne spor o príslušnosť na vybavenie petície, primátor mesta zabezpečí jej postúpenie na rozhodnutie ústrednému orgánu štátnej správy pre petície <sup>4/</sup> bez zbytočného odkladu,
  - c. ak petícia má také vecné nedostatky, ktoré neumožňujú primátor mesta zabezpečí vyzvanie osoby, ktorá petíciu podala, aby ich odstránila v primeranej lehote, najneskôr do 30 dní od vyzvania. Ak sa nedostatky v tejto lehote neodstránia, primátor nezabezpečí prešetrovanie petície,
  - d. ak ďalšie petície podané v tej istej veci neobsahujú nové skutočnosti, primátor zabezpečí oznámenie osobám, ktoré petície podali stanovisko a spôsob vybavenia pôvodnej petície. Pri hromadnom podávaní petícií tak môže urobiť vo verejných informačných prostriedkoch, v miestnej tlači a v miestnom rozhlase,
  - e. primátor zabezpečí prešetrovanie a vybavenie petície tak, aby zistil skutočný stav veci, jeho súlad alebo rozpor s právnymi predpismi a verejným alebo iným spoločným záujmom. Primátor mesta zabezpečí písomné oznámenie povýsledku vybavenia petície do 30 dní od doručenia petície, alebo ododstránenia jej nedostatkov podľa čl.12 ods. 5 písm. c/ zásad osobe, ktorá podala petíciu, alebo osobe určenej na styk s orgánom samosprávy. Ak nie je možné vybaviť petíciu v tejto lehote primátor zabezpečí písomné oznámenie osobe, ktorá ju podala, že petícia bude vybavená v ďalšej 30-dňovej lehote,
  - f. ak je predmetom petície činnosť orgánov územnej samosprávy a jej poslancov alebo štatutárneho orgánu organizácie, ktorej zriaďovateľom je územná samospráva, pri vybavovaní petície sa postupuje v súlade s čl.7 týchto zásad.

Ak vzišla petícia zo zhromaždenia 5/ postupuje sa podľa ust. §-u 1,2 a 5 zák. č.85/1990 Zb. v znení zák. č. 242/1998 Z.z. o petičnom práve s tým, že musí byť uvedené, z akého zhromaždenia vzišla a ako bola v zhromaždení schválená.

Petičným výborom sa rozumie zvolávateľ zhromaždenia.

Pri vybavovaní petície je oprávnený primátor mesta vyžadovať súčinnosť zainteresovaných v rozsahu ustanovenia §-u 6a zákona č.85/1990 Zb. v znení zák.č. 242/1998 Z.z. o petičnom práve.

Každý, kto sa podieľa na vybavovaní petície, sám uhrádza trovy, ktoré mu vznikli s jej vybavovaním.

Na prijímanie, evidovanie, vybavovanie a kontrolu vybavovania petícií sa primerane použijú ustanovenia čl.5 až 9 týchto zásad.

### **Záverečné ustanovenia**

#### **Čl. 12**

Tieto zásady nadobúdajú účinnosť dňom schválenia Mestským zastupiteľstvom mesta Dobšiná.

V Dobšinej dňa 26.4.1999

Ing. Ján Vozár

primátor mesta

Poznámky :

<sup>1/</sup> Napríklad zákon č. 141/1961 Zb. o trestnom konaní súdnom (Trestný poriadok) v znení neskorších predpisov, § 49 zák. SNR č.511/1992 Zb. ospráve daní a poplatkov a o zmenách v sústave územných finančných orgánov vznení neskorších predpisov

<sup>2/</sup> § 10 ods.2 a § 15 zák. SNR č.369/1990 Zb. o obecnom zriadení v znení neskorších predpisov

<sup>3/</sup> Napríklad zákon č. 65/1965 Zb. - zákonník práce v znení neskorších predpisov

<sup>4/</sup> § 20 písm. a/ ods. 1 zák. SNR č.347/1990 Zb. o organizácii ministerstiev a ostatných ústredných orgánov štátnej správy v znení zákona NR SR č.74/1995 Z.z.

<sup>5/</sup> Zákon č. 84/1990 Zb. o zhromažďovacom práve

-----  
Mestský úrad v Dobšinej Príloha č. 1

### **Záznam z telefonicky podanej sťažnosti, z podanej sťažnosti formou faxu a internetovej správy**

Deň .....

Sťažnosť prijal : .....

(meno a priezvisko, funkcia, oddelenie, ref.)

Sťažovateľ : .....

(meno a priezvisko, adresa, resp. názov a sídlo právnickej osoby)

Predmet sťažnosti : .....

Čoho sa sťažovateľ domáha : .....

Sťažovateľ bol upovedomený s povinnosťou oboznámenia sa so záznamom z podanej sťažnosti prečítaním, čo potvrdí svojim podpisom v dohodnutom termíne s tiež s tým, že ak sa tak neurobí, sťažnosť sa odloží.

Sťažovateľ uvedenú skutočnosť zobral na vedomie s tým, že sa osobne dostaví na Mestský úrad v Dobšinej za účelom oboznámenia sa so záznamom a potvrdenia obsahu záznamu podpisom.

.....

podpis sťažovateľa

dňa .....

Záznam bol vypracovaný v dvoch rovnopisoch, ktoré obdržia :

1 x primátor mesta, resp. zamestnanec zmocnený primátorom mesta  
1 x prijímateľ sťažnosti

-----

Mestský úrad v Dobšinej Príloha č.2

### **Zápisnica o prešetrení sťažností**

Miesto prešetrenia : ..... (objekt)

Čas prešetrenia : .....

Prešetril : .....

(meno a priezvisko, funkcia, oddelenie, ref.)

.....

podpis

Na základe : .....

odstúpenie na prešetrenie hl. kontrolórom resp. komisiou zriadenou MsZ

Preukázané zistenia : .....

.....

Mená a podpisy osôb, ktorých sa zistenia priamo týkajú a ktorí boli oboznámení s obsahom zápisnice. Ak sa niekto zo zúčastnených odmietne oboznámiť s obsahom zápisnice, alebo ju po oboznámení sa s obsahom odmietne podpísať, uvedie sa to v zápisnici s dôvodmi odmietnutia podpisu.

.....

Vyhodnotenie opodstatnenosti dôvodov odmietnutia podpísania zápisnice zamestnancom MsÚ, ktorí sťažnosť prešetroval, s uvedením výsledku vyhodnotenia.

.....

Pri zistených nedostatkoch určenie, kto prijme opatrenia na odstránenie zistených nedostatkov a príčin ich vzniku, akým spôsobom a v akej lehote.

Správu o splnení prijatých opatrení predloží navrhovateľ opatrení po ich splnení do 10 dní hl. kontrolórovi, resp. primátorovi mesta alebo zamestnancovi povereného MsZ.

Dátum vyhotovenia zápisnice : .....

Záznam bol vypracovaný v troch rovnopisoch, ktoré obdržia :

- 1 x primátor mesta, resp. zamestnanec zmocnený primátorom mesta
- 1 x prednosta MsÚ
- 1 x prešetrovateľ sťažnosti

-----

Mestský úrad v Dobšinej Príloha č. 3

### **Záznam o vybavení ústnej sťažnosti**

Deň : .....

Prijal : .....

/meno a priezvisko, funkcia, oddelenie (referát/

Sťažovateľ : .....

(meno a priezvisko, adresa, resp. názov a sídlo PO)

Predmet sťažnosti : .....

Čoho sa sťažovateľ domáha : .....

Spôsob vybavenia : .....

(napr. vybavil kompetentný zamestnanec MsÚ)



Podpis vybavenia : .....

Čas vybavenia : .....

Podpis kompetentného zamestnanca : .....

Záznam bol vypracovaný v 3 rovnopisoch, ktoré obdržia :

- 1 x primátor mesta resp. zamestnanec zmocnený primátorom mesta
- 1 x kompetentný zamestnanec
- 1 x sťažovateľ

---

### **Dôvodová správa**

Zákon NR SR č. 152/1998 Z.z. o sťažnostiach zo dňa 14.5.1998 nadobudol účinnosť 1.7.1998. Podľa §-u 25 citovaného zákona z r u š u j e s a vládna vyhláška č.150/1958 Ú.v. o vybavovaní sťažností, oznámení a podnetov pracujúcich.

Podľa § 2 písm. b/ citovaného zákona prijímajú, evidujú, vybavujú a kontrolujú vybavovanie sťažností obce a nimi zriadené organizácie.

Sťažovateľom v zmysle zákona č.152/1998 Z.z. o sťažnostiach môže byť oproti predchádzajúcej právnej úprave okrem fyzickej aj právnická osoba.

Zákon o sťažnostiach konkretizuje náležitosti sťažností, postup v prípade anonymných sťažností a utajenie totožnosti sťažovateľa. Navyše konkretizuje v § 4 podania, ktoré sa nepovažujú za sťažnosti.

Zásadnou zmenou oproti pôvodnej právnej norme je povinnosť predkladania ročnej správy o vybavovaní sťažností ústrednému orgánu štátnej správy napožiadanie. Na základe tejto skutočnosti sa odporúča vypracúvať na úrovni samosprávy ročnú správu o vybavovaní sťažností.

Ďalšou zmenou je v zmysle § 18 zákona o sťažnostiach vyhotovovanie zápisnice o prešetrení sťažností, ako i podrobné definovanie postupu priprešetrovaní sťažností pri opakovaných sťažnostiach, ako aj povinnosť prijímať a realizovať opatrenia na odstránenie nedostatkov vyplývajúcich zo sťažností.

Zákon NR SR č.242/1998 Z.z., ktorým sa mení a dopĺňa zákon č.85/1990 Zb. o petičnom práve nadobudol účinnosť dňom 1.9.1998.

V zmysle citovaného zákona vyplýva i pre samosprávy povinnosť postupovať pri prijímaní, evidovaní a vybavovaní petícií v súlade so zákonom.

Evidenciu petícií v zmysle predkladaného návrhu zásad zabezpečuje sekretariát primátora mesta. Zabezpečenie postupu pri prijímaní a vybavovaní petícií ostáva v kompetencii primátora mesta.

V súlade s ust. § 7 ods. 2 citovaného zákona sa na prijímanie, evidovanie, vybavovanie a kontrolu vybavovania petícií primerane použijú ustanovenia paragrafov 9,10,18,21, 22 a 23 zák. č.152/1998 Z.z. o sťažnostiach.