

# SMERNICA

## **o vybavovaní sťažností, petícií a vedení evidencie priestupkov na Mestskom úrade a Mestskej polícii v Starej Turej**

č. 1/2010

- Smernica primátorky mesta Stará Turá o vybavovaní sťažností a petícií na Mestskom úrade v Starej Turej (ďalej len „smernica“) upravuje postup jednotlivých odborných oddelení Mestského úradu v Starej Turej a evidujúceho (ďalej len „MsÚ“) pri prijímaní, evidovaní, vybavovaní a kontrole vybavovania podaných sťažností a petícií fyzických a právnických osôb podľa zákona č. 9/2010 Z.z. o sťažnostiach (ďalej len „zákon o sťažnostiach“) a zákona č. 85/1990 Zb. o petičnom práve v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o petičnom práve“).

### **Časť I. SŤAŽNOSTI**

Základné pravidlá, t.j. postup pri podávaní, prijímaní, evidovaní, vybavovaní a kontrole vybavovania sťažností fyzických a právnických osôb upravuje zákon o sťažnostiach.

#### Článok 1

#### **Definícia pojmov**

- (1) 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.
- (2) Podanie sa posudzuje podľa obsahu.
- (3) Vybavovanie sťažnosti zahŕňa všetky úkony, ktoré nasledujú po evidovaní sťažnosti a končia písomným oznámením sťažovateľovi o vybavení sťažnosti. V prípade opodstatnenej sťažnosti vybavovanie zahŕňa aj prijatie opatrení na odstránenie zistených nedostatkov a príčin ich vzniku.
- (4) Prešetrovanie sťažnosti je činnosť, pri ktorej odborný útvar samosprávy postupuje tak, aby zistil skutočný stav vecí a jeho súlad alebo rozpor s právnymi predpismi, účelnosťou a hospodárnosťou plnenia úloh, osobu, ktorá zodpovedá za zistené nedostatky, ako aj príčiny ich vzniku a škodlivé následky. Prešetrovanie sťažnosti je súčasťou jej vybavovania.

- (5) Orgánmi verejnej správy podľa § 2 zákona o sťažnostiach sú aj orgány územnej samosprávy a nimi zriadené organizácie.
- (6) Sťažnosťou nie je podanie, ktoré je sťažnosťou podľa osobitného predpisu (napr. daňový predpis, resp. sťažnosť z oblasti preneseného výkonu štátnej správy), alebo smeruje proti rozhodnutiu orgánu verejnej správy vydanému v konaní podľa iného právneho predpisu.

## Článok 2

### Zásady pri vybavovaní sťažnosti

- (1) Podanie sťažnosti sa nesmie stať podnetom ani dôvodom na vyvodzovanie dôsledkov, ktoré by spôsobili sťažovateľovi akúkoľvek ujmu.
- (2) Každý zúčastnený na vybavení sťažnosti, komu je sťažovateľova totožnosť známa, je povinný o nej zachovať mlčanlivosť, ak o to požiadal sťažovateľ. V takomto prípade sa pri prešetrovaní sťažnosti postupuje len na základe jej odpisu, v ktorom sa neuvádza nič z toho, čo by umožňovalo identifikáciu sťažovateľa.
- (3) Anonymná sťažnosť sa nevybavuje. Orgán verejnej správy sťažnosť odloží, ak neobsahuje náležitosti podľa § 5 ods. 2, zákona o sťažnostiach.
- (4) Sťažnosť nesmie vybavovať ani prešetrovať osoba, proti ktorej sťažnosť smeruje, ani osoba, ktorá je podriadená tejto osobe, osoba ktorá sa zúčastnila ako zamestnanec iného orgánu na činnosti, ktorá je predmetom sťažnosti, osoba, o ktorej nezaujatosti možno mať pochybnosti vzhľadom na jej pomer k sťažovateľovi.
- (5) Orgán verejnej správy, ktorý sťažnosť vybavuje je povinný oboznámiť toho, proti komu sťažnosť smeruje, s jej obsahom v takom rozsahu a čase, aby sa jeho prešetrovanie nemohlo zmariť. Zároveň mu umožní vyjadriť sa k sťažnosti.
- (6) Pri prešetrovaní sťažnosti sa vychádza z jeho obsahu bez zreteľa na to, kto ju podal a proti komu smeruje.
- (7) Sťažovateľ je povinný spolupracovať s orgánom, ktorý sťažnosť vybavuje, resp. prešetruje, v rozsahu potrebnom na vybavenie sťažnosti.
- (8) Orgány verejnej správy sú povinné poskytnúť orgánu, ktorý sťažnosť vybavuje alebo prešetruje, doklad, iné písomnosti, vyjadrenia, informácie, údaje potrebné na vybavenie sťažnosti, ako aj nevyhnutnú súčinnosť na vybavenie sťažnosti.

## Článok 3

### Prijímanie sťažnosti

- (1) Sťažnosti podané písomne, ústne, telefaxom alebo elektronickou poštou. prijímajú všetky oddelenia MsÚ. Telefonicky sa sťažnosti neprijímajú, ale sťažovateľ sa poučí o spôsobe podania sťažnosti. Zo sťažnosti musí byť zrejmé, kto ju podáva, predmet sťažnosti a čoho sa sťažovateľ domáha.
- (2) O ústnych sťažnostiach, ktoré nemožno vybaviť ihneď, sa vyhotoví záznam, ktorý sťažovateľ po oboznámení sa s jeho obsahom podpíše a na jeho vyžiadanie sa mu vydá rovnopis záznamu. Elektronicky podanú sťažnosť musí sťažovateľ v lehote do 3 dní doplniť písomným podaním, až od písomného podania plyní lehota na vybavenie.
- (3) Každú prijatú sťažnosť prijímateľ bezodkladne postúpi právnikovi MsÚ za účelom jej zaevidovania a posúdenia, či podanie označené ako sťažnosť spĺňa náležitosti sťažnosti.
- (4) Ak podanie je označené ako sťažnosť a toto podanie v zmysle ustanovenia § 4 zákona o sťažnostiach nie je sťažnosťou, prijímateľ sťažnosti, je povinný do piatich dní oznámiť sťažovateľovi, že sa nejedná o sťažnosť s uvedením dôvodu .
- (5) Podanie, ktoré nie je označené ako sťažnosť a ktoré z obsahovej stránky nespĺňa náležitosti sťažnosti, sa neprešetruje podľa zákon o sťažnostiach. Tieto sa vybavujú podľa príslušného právneho predpisu alebo ako bežná korešpondencia. Sťažnosťou nie je

podanie, ktoré splňa náležitosti sťažnosti, ale MsÚ bolo zaslané iba na vedomie, pričom inému orgánu verejnej správy bolo adresované na priame vybavenie.

#### Článok 4 Evidencia sťažnosti

- (1) Centrálnu evidenciu sťažností za MsÚ vedie právnik MsÚ. Evidencia obsahuje údaje uvedené v § 10 zákona o sťažnostiach. Evidencia sa vedie v digitálnej podobe.

#### Článok 5 Príslušnosť na vybavenie sťažnosti

- (1) Na vybavenie sťažnosti je príslušný pracovník vecne príslušného oddelenia MsÚ.
- (2) Vybavovanie sťažnosti zabezpečuje vecne príslušný pracovník príslušného oddelenia MsÚ, alebo riaditeľ príslušnej príspevkovej či rozpočtovej organizácie mesta v rámci priameho prešetrenie sťažnosti.
- (3) Sťažnosť, na vybavenie ktorej, alebo prešetrenie ktorej nie je príslušný MsÚ, alebo príslušné príspevkové a rozpočtové organizácie mesta, prijímateľ sťažnosti bezodkladne postúpi vecne príslušnému orgánu verejnej správy a o tejto skutočnosti písomne upovedomí sťažovateľa.
- (4) Na prešetrenie sťažnosti proti činnosti poslanca mestského zastupiteľstva, primátora mesta a hlavného kontrolóra mesta je príslušná komisia zriadená obecným zastupiteľstvom.
- (5) Na prešetrenie sťažnosti proti činnosti prednostu MsÚ, náčelníka obecnej polície alebo iného zamestnanca mesta a štatutárneho orgánu právnickej osoby, ktorej je mesto zriaďovateľom, je príslušný hlavný kontrolór.

#### Článok 6 Lehoty na vybavenie sťažnosti

- (1) Sťažnosť musí byť prešetrená a vybavená do 60 pracovných dní od jej doručenia (§ 13 zákona o sťažnostiach).
- (2) Príslušné oddelenie MsÚ, ktoré prešetruje sťažnosť, je povinné bez zbytočného odkladu ešte pred uplynutím lehoty na vybavenie, oznámiť pracovníkovi evidujúcemu sťažnosti skutočnosti a dôvody, ktoré by mohli mať vplyv na lehotu vybavenia sťažnosti a ktoré odôvodňujú predĺženie lehoty na vybavenie. Následne o predĺžení lehoty o 30 dní písomne informuje sťažovateľa.
- (3) V prípadoch náročných na prešetrenie sťažnosti môže prednosta MsÚ predĺžiť lehotu na vybavenie sťažnosti o ďalších 30 dní, t.j. na 90 dní, o čom písomne informuje sťažovateľa.

#### Článok 7 Prešetrenie sťažnosti

- (1) Sťažnosti, prešetruje vecne príslušné oddelenie MsÚ podľa ich vecnej pôsobnosti určenej organizačným poriadkom. Prednosta MsÚ môže nariadiť vedúcemu vecne príslušnému oddelenia, aby zabezpečil priame prešetrenie sťažnosti (alebo jej časti), ak svojim obsahom patrí do jeho vecnej pôsobnosti.

- (2) Z prešetrenia sťažnosti sa vyhotoví zápisnica, ktorá obsahuje miesto a čas prešetrenia predmetu sťažnosti, preukázané zistenia, dátum vyhotovenia zápisnice, označenie orgánu verejnej správy, mená a vlastnoručné podpisy osôb, ktoré sťažnosť prešetrovali, ako aj mená a podpisy osôb, ktorých sa zistenia týkajú. Ak sa zistili nedostatky v zápisnici sa určí, kto, akým spôsobom a v akej lehote prijme opatrenia na odstránenie zistených nedostatkov a určí sa aj povinnosť predložiť správu o ich splnení. Vzor „Zápisnice o prešetrení sťažnosti“ je uvedený v prílohe k smernici.
- (3) Výsledok prešetrenia sťažnosti vo forme zápisnice vyhotovenej v zmysle ustanovenia § 18 zákona o sťažnostiach spolu s návrhom na písomné oznámenie o vybavení sťažnosti, v ktorom sa vyhodnotí opodstatnenosť, neopodstatnenosť resp. čiastočná opodstatnenosť každého bodu sťažnosti predloží vedúci vecne príslušného oddelenia pracovníkovi ktorý vedie evidenciu sťažností najneskôr do 10 dní po tom, čo o výsledku prešetrenia sťažnosti písomne informoval sťažovateľa.

### Článok 8 Vybavenie sťažnosti

- (1) V lehotách na vybavenie sťažnosti (§ 13 zákona o sťažnostiach) sa musí vykonať aj písomné oznámenie o vybavení sťažnosti sťažovateľovi.
- (2) Sťažnosť sa považuje za vybavenú, ak bol sťažovateľ písomne informovaný o výsledku prešetrenia sťažnosti a ak sa prijali opatrenia na odstránenie zistených nedostatkov.

### Článok 9 Opakovaná sťažnosť

- (1) Ak sťažovateľ opakuje sťažnosť v tej istej veci, pracovník vecne príslušného oddelenia MsÚ, ktorý predchádzajúcu sťažnosť vybavil prekontroluje či pôvodná sťažnosť bola správne a úplne vybavená. Výsledok kontroly oznámi sťažovateľovi písomne v súlade s § 21 zákona o sťažnostiach.

### Článok 10 Kontrola vybavovania sťažností

- (1) Kontrolu prijímania, evidencie, prešetrovania, vybavovania a plnenia opatrení prijatých na nápravu podľa zákona o sťažnostiach vykonáva prednosta úradu a hlavná kontrolórka v súlade so základnými pravidlami kontrolnej činnosti.

### Článok 11 Poriadková pokuta

- (1) Orgán verejnej správy je oprávnený pri prešetrovaní sťažnosti ukladať orgánu verejnej správy, v ktorom sa prešetruje sťažnosť, poriadkovú pokutu do 650 € za marenie prešetrovania sťažnosti alebo za nesplnenie povinností uvedených v zákone o sťažnostiach. Poriadkovú pokutu možno uložiť aj opakovane, najviac však do výšky 6500 €, pričom postupuje podľa § 24 zákona o sťažnostiach.

- (2) Na konanie o uložení poriadkovej pokuty sa vzťahuje všeobecný predpis o správnom konaní.

## **Časť II. PETÍCIE**

Základné pravidlá pri nakladaní s petíciami upravuje zákon o petičnom práve.

### **Článok 12**

#### **Postup pri vybavovaní petícií**

- (1) Na prijímanie, evidovanie, vybavovanie a kontrolu vybavovania petícií sa primerane použijú ustanovenia zákona o sťažnostiach a ustanovenia prvej časti tejto smernice.
- (2) MsÚ je povinný petíciu prijať. Ak nie je príslušný na jej vybavenie, postúpi ju do 10 dní príslušnému orgánu.
- (3) Evidenciu petícií vedie právnik MsÚ spolu s evidenciou sťažností oddelene od ostatných písomností.
- (4) Petície na vybavenie ktorých je príslušný MsÚ prešetruje vecne príslušné oddelenie MsÚ podľa ich vecnej pôsobnosti určenej organizačným poriadkom. Prednosta MsÚ môže nariadiť vedúcemu oddelenia MsÚ, aby zabezpečil priame prešetrenie petície (alebo jej časti), ak svojim obsahom patrí do jeho vecnej pôsobnosti.
- (5) Ak príslušné oddelenie poverené prešetrením petície zistí v petícii také vecné nedostatky, ktoré znemožňujú jej prešetrenie, vyzve osobu, ktorá ju podala, aby nedostatky odstránila najneskôr do 30 dní odo dňa doručenia výzvy. V prípade nedoplnenia petície sa táto neprešetruje.
- (6) Príslušné oddelenie MsÚ poverené prešetrením petície je povinné petíciu prešetriť tak, aby zistilo skutočný stav veci, jeho súlad alebo rozpor s právnymi predpismi a verejným alebo iným spoločným záujmom. Výsledok prešetrenia petície zhrnie do odpovede, ktorú zašle osobe, ktorá petíciu podala, resp. osobe určenej v petícii na styk s orgánom verejnej správy, do 30 dní odo dňa doručenia petície a kópiu odovzdá do 10 dní pracovníkovi ktorý vedie evidenciu petícií spolu so zápisnicou o prešetrení. Ak nie je možné petíciu vybaviť v stanovenej lehote, oznámi osobe, ktorá petíciu podala, resp. osobe určenej v petícii na styk s orgánom verejnej správy, že petícia bude vybavená v ďalšej 30-dňovej lehote.

## **Časť III. EVIDENCIA PRIESTUPKOV**

### **Článok 13**

#### **Vedenie evidencie priestupkov**

- (1) Správny orgán, ktorý je príslušný prejednať priestupok vrátane jeho prejednania v blokovom konaní, vedie evidenciu priestupkov.
- (2) Evidenciu priestupkov za mestský úrad a mestskú políciu vedie pracovisko Mestskej polície v Starej Turej v digitálnej forme.
- (3) Evidencia priestupkov sa vedie na účely
  - a) trestného konania,
  - b) občianskoprávneho alebo správneho konania,

c) osvedčovania bezúhonnosti a spoľahlivosti fyzickej osoby.

(4) Ak osobitný zákon neustanovuje inak, evidencia priestupkov obsahuje tieto údaje o priestupku a jeho páchatelovi:

a) titul, meno a priezvisko,

b) rodné číslo alebo dátum narodenia, ak páchatel nemá rodné číslo,

c) adresu pobytu,

d) štátnu príslušnosť,

e) údaj o doklade totožnosti,

f) miesto, dátum a čas spáchania priestupku,

g) označenie priestupku vrátane príslušného ustanovenia zákona, stručný popis skutku a následok jeho spáchania,

h) spôsob vybavenia veci,

i) uloženú sankciu a ochranné opatrenie,

j) označenie a sídlo správneho orgánu, ktorý priestupok prejednal,

k) dátum prejednávania priestupku v blokovom konaní alebo dátum nadobudnutia právoplatnosti rozhodnutia,

l) evidenčné číslo pokutového bloku alebo bloku na pokutu nezaplatenú na mieste, alebo registratúrnu značku právoplatného rozhodnutia.

(5) Údaje z evidencie priestupkov sa poskytujú

a) osobe uvedenej v evidencii,

b) súdom,

c) orgánom činným v trestnom konaní,

d) orgánom oprávneným objasňovať priestupky a správnym orgánom oprávneným prejednávať priestupky aj podľa osobitného zákona,

e) iným orgánom, o ktorých to ustanovuje osobitný zákon, 16)

f) súdom, justičným a správnym orgánom iných štátov.

(6) Údaje z evidencie priestupkov poskytuje na základe písomnej žiadosti správny orgán príslušný na prejednanie priestupku, v ktorého územnom obvode má žiadajúci trvalý pobyt alebo sídlo.

7) Orgán, ktorý vedie evidenciu priestupkov, likviduje údaje z evidencie priestupkov po uplynutí piatich rokov od nadobudnutia právoplatnosti rozhodnutia o priestupku alebo od zaplatenia pokuty v blokovom konaní, ak osobitný zákon neustanovuje inak.

(8) Evidencia priestupkov je neverejná.

#### Článok 14

##### Všeobecné ustanovenia

(1) Vzhľadom k tomu, že doterajšie rozhodnutia správneho orgánu neobsahujú celý rozsah údajov podľa Čl. 12 ods.3 tejto smernice, je nutné, aby si orgán prejednávajúci priestupok (vrátane blokového konania) od 1. januára 2010 v administratívnych spisoch zdokumentovali požadované údaje najneskôr do konca roku 2010 a nahlásil ich pracovníkovi poverenému vedením evidencie priestupkov.

(2) Správny orgán prejednávajúci priestupok je povinný ohlásiť údaje podľa Čl.12 ods.3 pracovníkovi MsP poverenému vedením evidencie priestupkov najneskôr do 10 dní od nadobudnutia právoplatnosti rozhodnutia o priestupku, resp. od zaplatenie pokuty v blokovom konaní.

#### Článok 15

##### Záverečné ustanovenia

(1) Táto smernica nadobúda účinnosť 1. apríla 2010.

V Starej Turej dňa 6.3. 2010

**Ing. Anna Halinárová**

**primátorka mesta**

**Príloha č. 1**

**Záznam o ústne podanej sťažnosti**

Dnešného dňa sa na MsÚ v Starej Turej, ..... oddelenie

dostavil: meno a priezvisko: .....

bydlisko: .....

za účelom podania sťažnosti.

Predmet sťažnosti:

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

Prílohy:

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

S obsahom záznamu som sa oboznámil a súhlasím.

V Starej Turej, dňa .....

.....  
podpis sťažovateľa

Záznam vyhotovil: meno a priezvisko .....

V Starej Turej, dňa .....

.....  
podpis zamestnanca

Č.:

### **Zápisnica z prešetrenia sťažnosti**

MsÚ v Starej Turej na základe prijatia sťažnosti:

meno, priezvisko (názov) sťažovateľa: .....

bydlisko (sídlo) sťažovateľa: ..... zo dňa: .....

predmet sťažnosti: .....

.....

prešetril v čase od ..... do ..... v .....

**sťažnosť s nasledovnými preukázanými zisteniami:**

**Vyjadrenie toho, proti komu sťažnosť smeruje:**

**Opatrenia na odstránenie zistených nedostatkov a príčin ich vzniku:**

(uvedie sa kto, akým spôsobom a v akej lehote prijme opatrenia na odstránenie zistených nedostatkov a príčin ich vzniku a určí sa povinnosť predložiť správu o ich splnení)

**Za MsÚ v Starej Turej sťažnosť prešetrili:**

- meno, priezvisko a podpis zamestnancov:

**Osoby, ktorých sa zistenia priamo týkajú a ktoré boli oboznámené s obsahom zápisnice:**

- meno, priezvisko a podpis osôb:

Zápisnica vyhotovená v Starej Turej, dňa ..... o ..... hod.

Poznámka: