

Mestská časť Bratislava–Dúbravka

Materiál na 27. rokovanie
Miestneho zastupiteľstva
29. júna 2010

NÁVRH

PRAVIDLÁ mestskej časti Bratislava-Dúbravka o vybavovaní sťažností a petícií

Predkladateľ

PhDr. František Guth
prednosta

Materiál obsahuje :

1. Návrh uznesenia
2. Stanovisko komisie a miestnej rady
3. Dôvodová správa
4. Návrh Pravidiel

Zodpovedný

JUDr. Viera Mrázová
vedúca majetkovo-právneho oddelenia

Spracovateľ

JUDr. Viera Mrázová

Návrh uznesenia

Miestne zastupiteľstvo mestskej časti Bratislava-Dúbravka

schvaľuje

Pravidlá mestskej časti Bratislava-Dúbravka o vybavovaní sťažností a petícií

Stanovisko komisie

Komisia legislatívno-právna, mandátová a hospodárenia s majetkom po prerokovaní návrhu – Pravidlá MČ Bratislava-Dúbravka o vybavovaní sťažností a petícií

odporúča

miestnemu zastupiteľstvu predložené „pravidlá“ schváliť.

Hlasovanie:

Prítomní: 9
Za: 9
Proti: 0
Zdržali sa: 0

k bodu č. 8 : Návrh: Pravidlá mestskej časti Bratislava-Dúbravka o vybavovaní sťažností a petícií.

Uznesenie MR č. 377/2010

Miestna rada

odporúča miestnemu zastupiteľstvu

A. schváliť Pravidlá mestskej časti Bratislava-Dúbravka o vybavovaní sťažností a petícií.

B. uložiť riaditeľom organizácií, ktorých zriaďovateľom je mestská časť vypracovať internú smernicu na vlastné podmienky.

Hlasovanie : prítomní : 7 za : 7 proti : 0 zdržali sa : 0

Dôvodová správa

Národná rada Slovenskej republiky sa s účinnosťou od 1.2.2010 uzniesla na novom zákone 9/2010 o sťažnostiach. Najvýraznejšia potreba zmeny právnej úpravy sa prejavila v ustanoveniach o príslušnosti na vybavenie sťažnosti. Príslušnosť na vybavenie sťažnosti sa určuje ako príslušnosť orgánu, ktorý ho vybavuje a nie ako príslušnosť vedúceho orgánu verejnej správy vzhľadom na to, že sťažnosťou sa poukazuje na nedostatky v činnosti orgánu verejnej správy. V súlade s § 10 ods. 1 orgánmi obce sú a) obecné zastupiteľstvo, b) starosta obce. Z uvedeného vyplýva, že podľa navrhovaných „Pravidiel mestskej časti Bratislava-Dúbravka o vybavovaní sťažností a petícií nebudú postupovať len zamestnanci obce ale aj orgány obce.

Pravidlá upravujú postup pri prijímaní, evidovaní, prešetrovaní vybavovaní a kontrole vybavenia sťažností a petícií fyzických osôb a právnických osôb, ktoré sa vzťahujú na činnosť mestskej časti. Vymedzujú pojmy, kompetencie pri prešetrovaní a vybavovaní sťažností. V súlade so zákonom sú upravené lehoty vybavovania sťažností, vyvodzovanie zodpovednosti voči zamestnancom, ktorí porušili zákon, ktorý upravuje vybavovanie sťažností. Dávame do pozornosti skutočnosť, že informácie, ktoré obsahuje dokumentácia súvisiaca s vybavovaním sťažností sa nespístupňuje. Sprístupňuje sa len zápisnica z prešetrovania sťažnosti.

Národná rada Slovenskej republiky sa s účinnosťou od 1. júla 2010 uzniesla na zákone č. 112/2010 Z.z. ktorým sa mení a dopĺňa zákon č. 85/1990 Zb. o petičnom práve v znení zákona č. 242/1998 Z.h. a o zmene a doplnení zákona Slovenskej národnej rady č. 346/1990 Zb. o voľbách do orgánov samosprávy obcí v znení neskorších predpisov.

Predkladateľ týchto pravidiel zapracoval v paragrafoch o petíciách zmeny, ktoré vyplývajú zo zákona č. 112/2010 Z.z. Zákon ustanovuje, že petícia musí byť označená slovom petícia, musí obsahovať predmet verejného alebo iného spoločného záujmu. Mestská časť neberie do úvahy podporu petície osobou, ktorá o sebe uviedla údaje nečitateľne alebo nepravdivo. Upravené sú lehoty na vybavenie a prešetrovanie z 30 kalendárnych dní na 30 pracovných dní.

PRAVIDLÁ

mestskej časti Bratislava-Dúbravka o vybavovaní sťažností a petícií

Miestne zastupiteľstvo mestskej časti Bratislava-Dúbravka podľa § 15 ods. 2 písm. c) zákona Slovenskej národnej rady č. 377/1990 Zb. o hlavnom meste Slovenskej republiky Bratislave v znení neskorších predpisov a podľa § 11 ods. 4 písm. g) zákona č. 369/1990 Zb. o obecnom zriadení v znení neskorších predpisov schválilo uznesením č. dňa tieto „Pravidlá mestskej časti Bratislava-Dúbravka o vybavovaní sťažností a petícií“ (ďalej len „pravidlá“).

§ 1

Úvodné ustanovenia

(1) Zamestnanci a funkcionári mestskej časti Bratislava-Dúbravka (ďalej len „zamestnanec/funkcionár“) sú povinní pri vybavovaní a prešetrovaní sťažností a petícií postupovať v súlade so zákonom č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach a zákonom č. 85/1990 Zb. o petičnom práve v znení zákona č. 112/2010 Z. z.

(2) Pravidlá v podmienkach mestskej časti Bratislava-Dúbravka (ďalej len „mestská časť“) upravujú postup pri prijímaní, evidovaní, prešetrovaní, vybavovaní a kontrole vybavovania sťažností a petícií fyzických osôb a právnických osôb, ktoré sa vzťahujú na činnosť mestskej časti.

(3) Na vybavovanie sťažností a petícií v podmienkach samosprávy mestskej časti sú príslušní:

- starosta mestskej časti (ďalej len „starosta“),
- zástupca starostu mestskej časti (ďalej len „zástupca starostu“),
- miestny kontrolór,
- prednosta miestneho úradu (ďalej len „prednosta“),

(4) Centrálnu evidenciu prijatých sťažností a petícií a oddelenú úschovu kópií spisov o sťažnostiach a petíciách zabezpečuje zamestnanec sekretariátu prednostu (ďalej len „centrálna evidencia sťažností“).

Centrálna evidencia sťažností okrem údajov uvedených v § 10 ods. 1 zákona o sťažnostiach musí obsahovať aj údaje:

- poradové číslo,
- dátum pridelenia sťažnosti na vybavenie a komu bola pridelená,
- proti komu sťažnosť smeruje,
- dátum splnenia prijatého opatrenia, resp. informáciu o nesplnení opatrenia.

(5) Hlavný kontrolór vykonáva polročne kontrolu vybavovania a prešetrovania sťažností a petícií podľa zákona č. 10/1996 Z. z. o kontrole v štátnej správe.

§ 2

Definovanie sťažnosti

(1) **Podanie** sa posudzuje podľa obsahu. Ak podanie obsahuje viacero častí, vybaví sa podľa § 3 ods. 3 zákona o sťažnostiach.

(2) Sťažnosť je podanie fyzickej 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 mestskej časti a
- b) poukazuje na konkrétne nedostatky, najmä na porušenie právnych predpisov, ktorých odstránenie je v pôsobnosti mestskej časti.

(3) Sťažnosťou **nie je** podanie, ktoré

- a) má charakter dopytu, vyjadrenia, názoru, žiadosti, 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 mestskej časti, ktorých odstránenie alebo vybavenie je upravené iným právnym predpisom,
- c) je sťažnosťou podľa osobitného predpisu,
- d) smeruje proti rozhodnutiu mestskej časti vydanému v konaní podľa iného právneho predpisu,
- e) sťažnosťou nie je ani podanie orgánu verejnej správy, v ktorom upozorňuje na nedostatky v činnosti iného orgánu verejnej správy,
- f) podanie osoby poverenej súdom na výkon verejnej moci.

(4) Príslušný zamestnanec/funkcionár podanie označené ako sťažnosť vráti tomu, kto ho podal, bezodkladne po tom, čo zistí, že nie je sťažnosťou podľa odseku 3 písm. a), b) d)-f) týchto pravidiel, najneskôr do 30 pracovných dní od jeho doručenia, s uvedením dôvodu. Ak je mestská časť príslušná takéto podanie vybaviť podľa iného právneho predpisu, podanie nevráti, postúpi ho na vybavenie príslušnému oddeleniu.

Podanie podľa písm. c) týchto pravidiel postúpi tomu, kto je na jeho vybavenie príslušný a oznámi to tomu, kto ho podal, najneskôr do 10 pracovných dní od doručenia.

Podanie podľa odseku 3 písm. d) týchto pravidiel, z ktorého je zrejmé, že smeruje proti rozhodnutiu, ktoré nie je právoplatné, **do piatich pracovných dní** od jeho doručenia postúpi orgánu, ktorý napadnuté rozhodnutie vydal a súčasne to oznámi tomu, kto ho podal (napr. správne konanie).

Fotokópie písomností postúpi do centrálnej evidencie sťažností.

(5) Anonymné podanie – termín anonymné podanie zákon o sťažnostiach nepozná. Definuje ho podanie, ktoré neobsahuje náležitosti podľa § 5 ods. 2 zákona o sťažnostiach (chýba meno, priezvisko, adresa trvalého alebo prechodného pobytu sťažovateľa). Takéto podanie sa nevybavuje ani neprešetruje, odloží sa (§ 6 ods. 1 písm. a) zákona o sťažnostiach). Môže byť vybavené ako „bežné podanie“, prípadne môže byť podnetom na vykonanie kontroly. Anonymné podanie z dôvodu štatistiky a kontroly vybavovania sťažností zamestnanec/funkcionár postúpi do centrálnej evidencie sťažností.

§ 3 Podávanie sťažností

(1) **Sťažnosť** možno podať písomne, ústne do záznamu, elektronickými prostriedkami - telefaxom, e-mailom. Sťažnosť nemožno podať telefonicky.

(2) Za spôsobilú sťažnosť sa považuje sťažnosť, ktorá:

- obsahuje meno, priezvisko, adresu fyzickej osoby; názov a sídlo právnickej osoby a meno a priezvisko osoby oprávnenej za ňu konať,
- je sťažovateľom podpísaná; sťažnosť podaná e-mailom podpísaná zaručeným elektronickým podpisom,
- je čitateľná a zrozumiteľná,
- jednoznačne z nej vyplýva, proti komu smeruje, na aké nedostatky poukazuje, čoho sa sťažovateľ domáha (ďalej len „predmet sťažnosti“),
- je podaná zástupcom a súčasťou sťažnosti je úradne osvedčené splnomocnenie (ďalej len „splnomocnenie“) zastupovať sťažovateľa pri podaní sťažnosti a pri úkonoch súvisiacich s vybavovaním sťažnosti. Splnomocnenie musí byť uložené v spise o sťažnosti.

§ 4 Prijímanie sťažností

(1) Písomné sťažnosti adresované mestskej časti sa prijímajú v podateľni Miestneho úradu mestskej časti Bratislava-Dúbravka (ďalej len „podateľňa“). Sťažnosť adresovaná zamestnancovi/funkcionárovi mestskej časti je sťažnosťou podanou mestskej časti.

Po zaevidovaní sťažnosti v evidencii došlých písomností postúpi podateľňa sťažnosť prednostovi. **Prednosta sťažnosť pridelí na vybavenie** (podľa príslušnosti uvedenej v § 1 ods. 3 týchto pravidiel) **a prešetrenie**. Kópiu sťažnosti s vyznačením mena zamestnanca/funkcionára, ktorému bola sťažnosť pridelená na vybavenie a mena zamestnanca/ov/funkcionára/ov, ktorému/ým bola pridelená na prešetrenie postúpi do centrálnej evidencie sťažností. Ak prešetrením poverí niekoľko zamestnancov/funkcionárov, určí jedného z nich ako „gestora“. Títo sú povinní na prešetrovaní účinne spolupracovať. Originál sťažnosti a súvisiacej dokumentácie („originál spisu“) zakladá vedúci oddelenia, ktorého sa predmet sťažnosti týka, fotokópie dokumentácie („kópiu spisu“) zakladá centrálna evidencia sťažností.

Horeuvedené sa týka aj podaní, ktoré v názve nemajú označenie „sťažnosť“, ale podľa obsahu sťažnosťou sú.

(2) Všetci zamestnanci/funkcionári sú povinní sťažnosť prijať (ďalej len „prijímateľ“). Prijímateľ písomnej sťažnosti je povinný sťažnosť najneskôr nasledujúci pracovný deň po jej prijatí postúpiť na zaevidovanie do podateľne.

Prijatú sťažnosť, na vybavenie ktorej nie je mestská časť príslušná, postúpi prednosta najneskôr do 10 pracovných dní orgánu príslušnému na jej vybavenie a zároveň o tom upovedomí sťažovateľa. Ak sťažovateľ požiadal o utajenie, prednosta sťažnosť nepostúpi, len vráti sťažovateľovi.

(3) O ústne podanej sťažnosti, ktorú nemožno vybaviť ihneď, je prijímateľ povinný vyhotoviť písomný záznam o ústnej sťažnosti (ďalej len „záznam“) *podľa prílohy č. 1*. Na požiadanie vydá sťažovateľovi rovnopis záznamu. Záznam prijímateľ bezodkladne, najneskôr nasledujúci pracovný deň po jeho vyhotovení postúpi do podateľne.

Ak sťažovateľ odmietne vyhotovenie záznamu alebo nespolupracuje, takáto sťažnosť sa neprijme.

Ak je záznam už vyhotovený a sťažovateľ ho odmietne podpísať, prijímateľ záznam nezlikviduje; urobí poznámku o odmietnutí podpísania a fotokópiu záznamu postúpi do centrálnej evidencie sťažností.

(4) Sťažnosť podaná mestskej časti faxom alebo e-mailom sa považuje za písomnú iba vtedy, ak ju sťažovateľ do piatich pracovných dní od jej podania písomne potvrdí podpisom, alebo doručí písomné potvrdenie o takto podanej sťažnosti. Písomné potvrdenie musí obsahovať podpis sťažovateľa. Na doplnenie podpisu pri tomto spôsobe podania sťažnosti sa sťažovateľ nevyzýva. Sťažnosť sa zaeviduje v podateľni aj centrálnej evidencii sťažností, ale do doplnenia podpisu, resp. doručenia písomného potvrdenia ju prednosta na vybavenie neprideluje. Ak sťažovateľ podpis do piatich pracovných dní nedoplní, sťažnosť sa odloží (v centrálnej evidencii sťažností).

§ 5

Vymedzenie pojmov, kompetencie pri prešetrovaní a vybavovaní sťažností

(1) **Preskúmanie podania/sťažnosti** je činnosť spojená s oboznámením sa s obsahom a jeho posúdením za účelom rozhodnutia, či ide o sťažnosť a akým spôsobom sa bude podanie/sťažnosť vybavovať. Za správne posúdenie podania s konečnou platnosťou zodpovedá prednosta.

(2) **Prešetrenie sťažnosti** je činnosť, ktorú 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. Sťažnosť je prešetrená podpísaním zápisnice, ktorú musia potvrdiť svojim podpisom (§19, ods.1, písm.g zákona o sťažnostiach) minimálne dvaja zamestnanci. Prešetrujúci pripravuje a vyhotovuje všetky podklady pre prešetrenie a vybavenie sťažnosti; zhromažďí podklady k prešetreniu sťažnosti, vyhotoví a podpíše zápisnicu o prešetrení sťažnosti *podľa prílohy č. 2* a zabezpečí všetky náležitosti zápisnice, pripraví oznámenie výsledku prešetrenia sťažnosti. Vo výsledku uvedie, či je sťažnosť opodstatnená alebo neopodstatnená (uvádza sa zvlášť ku každému bodu sťažnosti) Ak bola sťažnosť opodstatnená, uvedie aj prijaté opatrenia. Ak sťažnosť prešetrujú viacerí zamestnanci/funkcionári za rôzne oblasti, písomnosti vyhotoví, skompletizuje „gestor“ na prešetrenie sťažnosti.

Zamestnanca/funkcionára, ktorý bude sťažnosť prešetrovať, určí prednosta po dohode s jeho vedúcim. Ak z podania vyplynie, že na prešetrenie je príslušná komisia MZ, toto podanie prednosta odovzdá príslušnému tajomníkovi komisie.

(3) **Vybavenie sťažnosti** je skontrolovanie prešetrenia sťažnosti, podpísanie a odoslanie písomného oznámenia výsledku jej prešetrenia sťažovateľovi.

- **Starosta** vybavuje sťažnosti:

a) proti zástupcovi starostu, prednostovi, vedúcemu stavebného úradu, vedúcemu školského úradu, štatutárnemu orgánu právnickej osoby zriadenej mestskou časťou,

b) c) ďalšie, ktoré si vyhradí.

- **Zástupca starostu** vybavuje sťažnosti v agende, ktorú metodicky riadi podľa Organizačného poriadku mestskej časti, alebo ktoré mu zveril na vybavenie starosta.

- **Miestny kontrolór** vybavuje sťažnosti, ktoré mu v jednotlivjej veci zverilo miestne zastupiteľstvo.

- **Prednosta** vybavuje sťažnosti:

- a) proti vedúcim oddelení podľa Organizačnej štruktúry miestneho úradu,
- b) ktoré mu zveril na vybavenie starosta,
- c) postupuje sťažnosti proti starostovi pri výkone štátnej správy príslušným orgánom štátnej správy (Krajskému stavebnému úradu, Krajskému školskému úradu, Obvodnému úradu dopravy).

(4) Spôsoby vybavenia **sťažnosti**, opakovanej sťažnosti, ďalšej opakovanej sťažnosti, sťažnosti proti vybavovaniu sťažnosti a sťažnosti proti odloženiu sťažnosti sú podrobne upravené v zákone o sťažnostiach.

Sťažnosť proti vybaveniu sťažnosti je nová sťažnosť a vybaví ju najbližší nadriadený toho, kto vybavil pôvodnú sťažnosť. Ak pôvodnú sťažnosť vybavil starosta, vybaví ju zástupca starostu, prešetrí komisia MZ.

(5) Ak vznikne spor o príslušnosť na vybavenie sťažnosti medzi mestskou časťou a iným orgánom verejnej správy, zašle prednosta sťažnosť bez zbytočného odkladu s odôvodnením námietok proti príslušnosti mestskej časti na rozhodnutie Úradu vlády SR.

(6) Spory o príslušnosť na vybavenie sťažnosti medzi mestskou časťou a právnickou osobou zriadenou mestskou časťou rozhoduje starosta.

(7) Ak vznikne spor o príslušnosť na vybavenie alebo prešetrenie sťažnosti v rámci mestskej časti alebo spor o ďalšom postupe v procese vybavovania alebo prešetrovania sťažnosti, o ďalšom postupe rozhodne prednosta.

(8) **Odloženie sťažnosti.** Prijatú sťažnosť, ktorú nemožno ďalej vybaviť z dôvodov vymedzených v zákone o sťažnostiach (§ 5 ods. 6 a 7, § 6, § 16) zamestnanec/funkcionár príslušný na jej vybavenie odloží. Fotokópie písomností o odložení sťažnosti postúpi do centrálnej evidencie sťažností.

§ 6

Lehoty na vybavenie sťažnosti

(1) Príslušný zamestnanec/funkcionár je povinný sťažnosť vybaviť v lehote do 60 pracovných dní. Lehota začína plynúť prvým pracovným dňom nasledujúcim po dni jej doručenia mestskej časti. V prípade sporu o príslušnosť na vybavenie lehota na vybavenie sťažnosti začína plynúť prvým pracovným dňom nasledujúcim po dni doručenia rozhodnutia Úradu vlády SR.

(2) Ak je sťažnosť náročná na prešetrenie, môže prednosta predĺžiť lehotu na vybavenie pred jej uplynutím o 30 pracovných dní. Ak sťažnosť vybavuje alebo prešetruje prednosta, lehotu predĺži starosta; ak sťažnosť vybavuje starosta, lehotu predĺži zástupca starostu. Ak sťažnosť vybavuje alebo prešetruje hlavný kontrolór, lehotu predĺži miestne zastupiteľstvo.

(3) Návrh na predĺženie lehoty na vybavenie sťažnosti predkladá prednostovi (starostovi, zástupcovi starostu, MZ) príslušný zamestnanec/funkcionár (*vzor návrhu je v prílohe č. 3*).

§ 7

Priebežná kontrola vybavovania sťažností

(1) Priebežnú kontrolu prijímania, evidencie, prešetrovania, vybavovania sťažností a plnenia opatrení prijatých na nápravu nedostatkov a odstránenie príčin ich vzniku vykonáva prednosta miestneho úradu. Podklady na kontrolu alebo informáciu mu predkladá zamestnanec sekretariátu prednosta, ktorý vedie centrálnu evidenciu sťažností s dôrazom na dodržiavanie lehôt pri vybavovaní podaní a sťažností a termínov splnenia opatrení.

(2) Vedúci oddelení po uplynutí lehoty na splnenie opatrení na odstránenie nedostatkov zistených pri prešetrovaní sťažnosti písomne informujú príslušné osoby, ktoré sťažnosť vybavili, o stave ich plnenia.

Fotokópiu informácie odovzdajú do centrálnej evidencie sťažností.

(3) V prípade, že opatrenie na odstránenie nedostatkov zistených pri prešetrovaní sťažnosti nebolo možné splniť, vedúci príslušného oddelenia v písomnej informácii uvedie príčiny nesplnenia a predpokladaný termín splnenia opatrenia. O opodstatnenosti príčin nesplnenia a ďalšom termíne rozhodne prednosta; ak bol zodpovedný prednosta alebo zástupca starostu rozhodne starosta.

Fotokópia písomnej informácie s rozhodnutím a určením ďalšieho termínu, resp. s rozhodnutím o neopodstatnenosti príčin nesplnenia opatrenia sa odovzdá do centrálnej evidencie sťažností.

§ 8

Vyvodenie zodpovednosti

(1) Prednosta je povinný predložiť starostovi návrh na vyvodenie zodpovednosti voči zamestnancovi, ktorý:

- a) nesprávne vybavil sťažnosť,
- b) nesprávne prešetril sťažnosť,
- c) nesprávne prešetril sťažnosť a tým spôsobil jej nesprávne vybavenie,
- d) v súvislosti s vybavovaním sťažnosti porušil zákon, ktorý upravuje jej vybavovanie.

(2) Každý je povinný o skutočnostiach, ktoré sa dozvedel pri vybavovaní a prešetrovaní sťažnosti zachovávať mlčanlivosť. Od tejto povinnosti ho môže písomne oslobodiť len starosta.

§ 9

Sprístupňovanie informácií

(1) Informácie, ktoré obsahuje dokumentácia súvisiaca s vybavovaním sťažností, sa **nesprístupňuje**. Sprístupňuje sa až zápisnica z prešetrovania sťažnosti (prílohy k nej nie).

§ 10

Petície

(1) Každý má právo sám alebo spoločne s inými obracať sa vo veciach verejného alebo iného spoločného záujmu na štátne orgány a orgány územnej samosprávy (ďalej len „orgán verejnej správy“) so žiadosťami, návrhmi a sťažnosťami (ďalej len „petícia“).

(2) Za petíciu sa pokladá každá žiadosť, návrh alebo sťažnosť vo veciach verejného záujmu alebo iného spoločenského záujmu doručená mestskej časti a ktorá spĺňa zákonné náležitosti určené zákonom č. 85/1990 Zb. o petičnom práve v znení neskorších predpisov.

(3) Ak nie je ustanovené inak, na prijímanie, evidovanie, vybavovanie, prešetrovanie a kontrolovanie vybavovania a prešetrovania petícií sa primerane použijú ustanovenia týchto pravidiel v časti o sťažnostiach.

§ 11 Prijímanie petícií

(1) Mestská časť je povinná prijímať, evidovať, vybavovať, prešetrovať a kontrolovať vybavovanie a prešetrovanie petícií v rozsahu svojej pôsobnosti podľa zákona č. 85/1990 Zb. o petičnom práve v znení neskorších predpisov.

(2) Petícia musí byť písomná, označená slovom petícia a musí obsahovať predmet verejného alebo iného spoločného záujmu. Fyzická osoba na každom podpisovom hárku musí uviesť svoje meno, priezvisko, úplnú adresu trvalého pobytu a k týmto údajom pripojí svoj podpis. Právnická osoba uvedie svoj názov a sídlo, osoba oprávnená konať v jej mene čitateľne uvedie svoje meno, priezvisko, adresu trvalého pobytu a svoj podpis. Ak petíciu podáva petičný výbor, tieto údaje musia byť uvedené o osobe ho zastupujúcej a o každom členovi petičného výboru. Ak vzišla petícia zo zhromaždenia, petičným výborom sa rozumie zvolávateľ zhromaždenia.

Mestská časť neberie do úvahy podporu petície osobou, ktorá o sebe uviedla údaje nečitateľne alebo nepravdivo.

(3) Ak petícia nemá požadované náležitosti, zamestnanec/funkcionár príslušný na jej vybavenie bezodkladne vyzve osobu, ktorá petíciu podala, aby ich odstránila v lehote najneskôr do 30 pracovných dní od doručenia výzvy, s poučením o následku ich neodstránenia. Ak v tejto lehote nedostatky neodstráni, petícia sa odloží. V čase od vyzvania na doplnenie po odstránenie nedostatkov lehota neplynie.

Fotokópiu výzvy odovzdá do centrálnej evidencie sťažností.

(4) Ak z obsahu petície vyplýva, že mestská časť nie je príslušná na jej vybavenie, prednosta ju do 10 pracovných dní od doručenia postúpi príslušnému orgánu a zároveň to oznámi tomu, kto petíciu podal. Kópiu oznámenia odovzdá do centrálnej evidencie sťažností.

§ 12 Lehoty na vybavenie petície

(1) Príslušný zamestnanec/funkcionár je povinný petíciu prešetriť a vybaviť v lehote najneskôr do 30 pracovných dní od jej doručenia alebo od odstránenia jej nedostatkov. Ak nie je možné vybaviť petíciu v tejto lehote, požiada prednostu o predĺženie lehoty vybavenia petície o ďalších 30 pracovných dní (*vzor v prílohe č. 3*). Predĺženie lehoty písomne oznámi osobe, ktorá petíciu podala. Kópiu predĺženia lehoty odovzdá do centrálnej evidencie sťažností.

(2) V prípade sporu o príslušnosť na vybavenie lehota na vybavenie petície začína plynúť prvým pracovným dňom nasledujúcim po dni doručenia rozhodnutia Úradu vlády SR.

§ 13

Oznámenie o vybavení petície

(1) Výsledok vybavenia petície zamestnanec/funkcionár zodpovedný za vybavenie petície písomne oznámi osobe, ktorá petíciu podala, alebo osobe, určenej na zastupovanie v styku s orgánom verejnej správy. Kópiu písomného oznámenia odovzdá do centrálnej evidencie sťažností.

§ 14

(1) Organizácie mestskej časti (rozpočtové, príspevkové organizácie, obchodné spoločnosti), ktorých zriaďovateľom príp. zakladateľom je mestská časť, sú povinné vypracovať internú smernicu na vlastné podmienky. Za jej vypracovanie, ako aj dodržiavanie ustanovení všeobecne platných právnych predpisov na úseku sťažností a petícií zodpovedajú štatutárni zástupcovia.

(2) Zrušuje sa Metodický pokyn starostu mestskej časti Bratislava-Dúbravka k aplikácii zákona č. 152/1998 Z. z. o sťažnostiach a zákona č. 85/1990 Zb. o petičnom práve v znení zákona č. 242/1998 Z. z. v podmienkach mestskej časti Bratislava-Dúbravka, číslo starostu: 3287/2009 z júna 2009.

(2) Tieto Pravidlá nadobúdajú účinnosť dňom **1.7.2010**.

(3) Súčasťou pravidiel sú prílohy č. 1-4:

- príloha č. 1 – vzor: „Záznam o ústnej sťažnosti“
- príloha č. 2 – vzor: „Zápisnica o prešetrení sťažnosti/petície“
- príloha č. 3 . vzor: „Žiadosť o predĺženie lehoty na vybavenie sťažnosti/petície“
- príloha č. 4 – vzor: „Zápis o neprešetrení petície“

Ing. Ján Sandtner
starosta

MESTSKÁ ČASŤ BRATISLAVA-DÚBRAVKA
Žatevná 2, 844 02 Bratislava

Spisová značka: (uvest' číslo z centrálnej evidencie sťažností)

V evidencii došlej pošty zaevidované dňa pod číslom:

Z á z n a m
o ústnej sťažnosti
podľa § 5 zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach

Dňa ohod. bola na Miestnom úrade mestskej časti Bratislava-Dúbravka, odd. ústne podaná sťažnosť sťažovateľa:

meno, priezvisko:

adresa trvalého alebo prechodného pobytu sťažovateľa:

.....

(Ak sťažnosť podáva právnická osoba, uveďte jej názov a sídlo a meno a priezvisko osoby oprávnenej za ňu konať)

1./ Predmet sťažnosti (čoho sa sťažovateľ domáha a na ktorý konkrétny nedostatok poukazuje):

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

3./ Proti komu sťažnosť smeruje:

4./ Pri ústnom podaní sťažnosti boli prítomní:

Zamestnanec, ktorý sťažnosť vyhotovil:

meno, priezvisko: podpis:

Sťažovateľ, ktorý svojim podpisom potvrdzuje, že súhlasí s obsahom záznamu:

meno, priezvisko: podpis:

MESTSKÁ ČASŤ BRATISLAVA-DÚBRAVKA
Žatevná 2, 844 02 Bratislava

Spisová značka: (uvest' číslo z centrálnej evidencie sťažností)

V evidencii došlej pošty zaevidované dňa pod číslom:

Z á p i s n i c a
o prešetrení sťažnosti/petície
podľa § 19 zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach

1./ Predmet sťažnosti/petície (čoho sa sťažovateľ domáha a na ktorý konkrétny nedostatok poukazuje):

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

2./ Proti komu sťažnosť smeruje:

3./ Obdobie a miesto prešetrovania:

Dňa (alebo v čase od do) bolo v mieste (uviest' konkrétne miesto, napríklad „v mieste sídla Miestneho úradu v Bratislave-Dúbravke, v DK-D Bratislava-Dúbravka, v mieste sídla DT Bratislava-Dúbravka“ a pod.):

uskutočnené prešetrovanie sťažnosti, ktorého sa zúčastnili osoby:

meno, priezvisko: podpis: - prešetrujúci
..... - prešetrujúci
..... - (uviest', o koho ide)
..... - (uviest', o koho ide)

Písomné podklady k prešetreniu predložili zamestnanci/funkcionári, osoby:

meno, priezvisko: príloha č.
..... príloha č.

4./ Priebeh prešetrovania:

(Stručne uviest' priebeh prešetrovania, či bola uskutočnená obhliadka na mieste, čo vyplynulo z predložených listín, aké vysvetlenia boli podané, prípadne opis iných okolností, ktoré nastali v priebehu prešetrovania)

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

5./ Preukázané zistenia:

(Uviest' najmä či boli/neboli zistené nedostatky a v čom spočíva príčina vzniku nedostatkov)

.....
.....

.....
6./ Vyjadrenia dotknutých osôb:

Ak sú dotknuté osoby prítomné na prešetrení stručne uviesť, či s výsledkom prešetrenia súhlasia alebo nesúhlasia, nesúhlas zdôvodňujú tým, že:

.....
(Ak dotknuté osoby na prešetrení nie sú a prešetrujúcemu odovzdali svoje vyjadrenia písomne, stručne uviesť dôvody uvedené vo vyjadreniach a vyjadrenie priložiť k zápisnici).

7./ Vyhodnotenie:

Z prešetrenia sťažnosti vyplynulo, že sťažnosť je:

- v bode 1:

opodstatnená/neopodstatnená,

nakoľko konaním/nekonaním mestskej časti došlo/nedošlo k poručeniu zákona číslo
resp. bol/nebol konštatovaný nedostatok v činnosti mestskej časti, konkrétne:

.....
- v bode 2:

opodstatnená/neopodstatnená, .

nakoľko konaním/nekonaním mestskej časti došlo/nedošlo k porušeniu zákona číslo
resp. bol/nebol konštatovaný nedostatok v činnosti mestskej časti, konkrétne:

8./ Prijaté opatrenia:

Z dôvodu opodstatnenosti sťažnosti boli prijaté opatrenia na odstránenie zistených nedostatkov:

1.
..... T: Z:

2.
..... T: Z:

Opatrenie prijal: *(meno, priezvisko, funkcia a podpis vedúceho zamestnanca, ktorý je oprávnený v prešetrovanej veci opatrenie prijať, vyžadovať jeho plnenie a vyvodit' postih za jeho nespĺnenie):* podpis:

9./ Určenie zodpovednosti (§ 19, ods. 1, písm. i):

Nakoľko sťažnosť bola opodstatnená, ukladám

(vypísať meno, priezvisko a funkciu zam., na oddelení ktorého sa sť. prešetrovla) určiť v termíne do osobu zodpovednú za zistené nedostatky.

Povinnosť určil: (meno, priezvisko a podpis vybavujúceho)

Zápisnicu vyhotovil (meno, priezvisko): podpis:

V Bratislave, dňa

Prílohy:

1. (uviesť prílohy podľa textu zápisnice)

+ potvrdenie o odovzdaní a prevzatí dokladov (*musí byť - § 19, ods. 1, písm. j) zák. o st.*)

Príloha č. 3

MESTSKÁ ČASŤ BRATISLAVA-DÚBRAVKA
Žatevná 2, 844 02 Bratislava

Spisová značka: (*uvest' číslo z centrálnej evidencie sťažností*)

V evidencii došlej pošty zaevidované dňa pod číslom:

Žiadosť

o predĺženie lehoty na vybavenie sťažnosti/petície
podľa § 13, ods. 2 zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach
(podľa § 5, ods. 6 zákona č. 85/1990 Zb. o petičnom práve)

Žiadam o predĺženie lehoty na vybavenie sťažnosti/petície sťažovateľa:

.....

predmet sťažnosti/petície:

.....

Dôvod žiadosti (*uvedie sa stručne dôvod, pre ktorý sa žiada predĺženie lehoty na vybavenie. Jediným dôvodom môže byť náročnosť na prešetrenie. Dôvodnom nie je zmeškanie lehoty vybavenia*):

.....

.....

.....

V Bratislave dňa podpis:.....

(meno, priezvisko vybavujúceho)

Vyjadrenie prednostu (starostu/zástupcu starostu):

Súhlasím – nesúhlasím s predĺžením lehoty.

....., funkcia: podpis:

(meno, priezvisko)

Príloha č. 4

MESTSKÁ ČASŤ BRATISLAVA-DÚBRAVKA
Žatevná 2, 844 02 Bratislava

Spisová značka: (uvest' číslo z centrálnej evidencie sťažností)

V evidencii došlej pošty zaevidované dňa pod číslom:

Z á p i s
o neprešetrení petície
podľa § 5 zákona č. 85/1990 Zb. o petičnom práve

Dňa bola mestskej časti Bratislava-Dúbravka doručená petícia
vo veci (stručne uviesť predmet petície)

Petíciu vybavuje (meno, priezvisko, funkcia):

Nakoľko petícia mala nedostatky, ktoré neumožili jej prešetrenie, osoba, ktorá petíciu podala
bola dňa listom č. j.: vyzvaná, aby ich v lehote
kalendárnych dní odstránila.

Vyzvaná osoba nedostatky v určenej lehote neodstránila.

Z toho dôvodu sa petícia neprešetruje.

V Bratislave dňa:

podpis:

a/a:

1x spis

1x fotokópia do centrálnej evidencie sťažností

PRAVIDLÁ

mestskej časti Bratislava-Dúbravka o vybavovaní sťažností a petícií

Miestne zastupiteľstvo mestskej časti Bratislava-Dúbravka podľa § 15 ods. 2 písm. c) zákona Slovenskej národnej rady č. 377/1990 Zb. o hlavnom meste Slovenskej republiky Bratislave v znení neskorších predpisov a podľa § 11 ods. 4 písm. g) zákona č. 369/1990 Zb. o obecnom zriadení v znení neskorších predpisov schválilo uznesením č. dňa tieto „Pravidlá mestskej časti Bratislava-Dúbravka o vybavovaní sťažností a petícií“ (ďalej len „pravidlá“).

§ 1

Úvodné ustanovenia

(1) Zamestnanci a funkcionári mestskej časti Bratislava-Dúbravka (ďalej len „zamestnanec/funkcionár“) sú povinní pri vybavovaní a prešetrovaní sťažností a petícií postupovať v súlade so zákonom č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach a zákonom č. 85/1990 Zb. o petičnom práve v znení zákona č. 112/2010 Z. z.

(2) Pravidlá v podmienkach mestskej časti Bratislava-Dúbravka (ďalej len „mestská časť“) upravujú postup pri prijímaní, evidovaní, prešetrovaní, vybavovaní a kontrole vybavovania sťažností a petícií fyzických osôb a právnických osôb, ktoré sa vzťahujú na činnosť mestskej časti.

(3) Na vybavovanie sťažností a petícií v podmienkach samosprávy mestskej časti sú príslušní:

- starosta mestskej časti (ďalej len „starosta“),
- zástupca starostu mestskej časti (ďalej len „zástupca starostu“),
- miestny kontrolór,
- prednosta miestneho úradu (ďalej len „prednosta“),

(4) Centrálnu evidenciu prijatých sťažností a petícií a oddelenú úschovu kópií spisov o sťažnostiach a petíciách zabezpečuje zamestnanec sekretariátu prednostu (ďalej len „centrálna evidencia sťažností“).

Centrálna evidencia sťažností okrem údajov uvedených v § 10 ods. 1 zákona o sťažnostiach musí obsahovať aj údaje:

- poradové číslo,
- dátum pridelenia sťažnosti na vybavenie a komu bola pridelená,
- proti komu sťažnosť smeruje,
- dátum splnenia prijatého opatrenia, resp. informáciu o nesplnení opatrenia.

(5) Hlavný kontrolór vykonáva polročne kontrolu vybavovania a prešetrovania sťažností a petícií podľa zákona č. 10/1996 Z. z. o kontrole v štátnej správe.

§ 2 Definovanie sťažnosti

(1) **Podanie** sa posudzuje podľa obsahu. Ak podanie obsahuje viacero častí, vybaví sa podľa § 3 ods. 3 zákona o sťažnostiach.

(2) Sťažnosť **je** podanie fyzickej 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 mestskej časti a
b) poukazuje na konkrétne nedostatky, najmä na porušenie právnych predpisov, ktorých odstránenie je v pôsobnosti mestskej časti.

(3) Sťažnosťou **nie je** podanie, ktoré
a) má charakter dopytu, vyjadrenia, názoru, žiadosti, 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 mestskej časti, ktorých odstránenie alebo vybavenie je upravené iným právnym predpisom,
c) je sťažnosťou podľa osobitného predpisu,
d) smeruje proti rozhodnutiu mestskej časti vydanému v konaní podľa iného právneho predpisu,
e) sťažnosťou nie je ani podanie orgánu verejnej správy, v ktorom upozorňuje na nedostatky v činnosti iného orgánu verejnej správy,
f) podanie osoby poverenej súdom na výkon verejnej moci.

(4) Príslušný zamestnanec/funkcionár podanie označené ako sťažnosť vráti tomu, kto ho podal, bezodkladne po tom, čo zistí, že nie je sťažnosťou podľa odseku 3 písm. a), b) d)-f) týchto pravidiel, najneskôr do 30 pracovných dní od jeho doručenia, s uvedením dôvodu. Ak je mestská časť príslušná takejto podanie vybaviť podľa iného právneho predpisu, podanie nevráti, postúpi ho na vybavenie príslušnému oddeleniu.

Podanie podľa písm. c) týchto pravidiel postúpi tomu, kto je na jeho vybavenie príslušný a oznámi to tomu, kto ho podal, najneskôr do 10 pracovných dní od doručenia.

Podanie podľa odseku 3 písm. d) týchto pravidiel, z ktorého je zjavné, že smeruje proti rozhodnutiu, ktoré nie je právoplatné, **do piatich pracovných dní** od jeho doručenia postúpi orgánu, ktorý napadnuté rozhodnutie vydal a súčasne to oznámi tomu, kto ho podal (napr. správne konanie).

Fotokópie písomností postúpi do centrálnej evidencie sťažností.

(5) Anonymné podanie – termín anonymné podanie zákon o sťažnostiach nepozná. Definuje ho podanie, ktoré neobsahuje náležitosti podľa § 5 ods. 2 zákona o sťažnostiach (chýba meno, priezvisko, adresa trvalého alebo prechodného pobytu sťažovateľa). Takéto podanie sa nevybavuje ani neprešetruje, odloží sa (§ 6 ods. 1 písm. a) zákona o sťažnostiach). Môže byť vybavené ako „bežné podanie“, prípadne môže byť podnetom na vykonanie kontroly. Anonymné podanie z dôvodu štatistiky a kontroly vybavovania sťažností zamestnanec/funkcionár postúpi do centrálnej evidencie sťažností.

§ 3 Podávanie sťažností

(1) **Sťažnosť** možno podať písomne, ústne do záznamu, elektronickými prostriedkami - telefaxom, e-mailom. Sťažnosť nemožno podať telefonicky.

(2) Za spôsobilú sťažnosť sa považuje sťažnosť, ktorá:

- obsahuje meno, priezvisko, adresu fyzickej osoby; názov a sídlo právnickej osoby a meno a priezvisko osoby oprávnenej za ňu konať,
- je sťažovateľom podpísaná; sťažnosť podaná e-mailom podpísaná zaručeným elektronickým podpisom,
- je čitateľná a zrozumiteľná,
- jednoznačne z nej vyplýva, proti komu smeruje, na aké nedostatky poukazuje, čoho sa sťažovateľ domáha (ďalej len „predmet sťažnosti“),
- je podaná zástupcom a súčasťou sťažnosti je úradne osvedčené splnomocnenie (ďalej len „splnomocnenie“) zastupovať sťažovateľa pri podaní sťažnosti a pri úkonoch súvisiacich s vybavovaním sťažnosti. Splnomocnenie musí byť uložené v spise o sťažnosti.

§ 4

Prijímanie sťažností

(1) Písomné sťažnosti adresované mestskej časti sa prijímajú v podateľni Miestneho úradu mestskej časti Bratislava-Dúbravka (ďalej len „podateľňa“). Sťažnosť adresovaná zamestnancovi/funkcionárovi mestskej časti je sťažnosťou podanou mestskej časti.

Po zaevidovaní sťažnosti v evidencii došlých písomností postúpi podateľňa sťažnosť prednostovi. **Prednosta sťažnosť pridelí na vybavenie** (podľa príslušnosti uvedenej v § 1 ods. 3 týchto pravidiel) **a prešetrenie**. Kópiu sťažnosti s vyznačením mena zamestnanca/funkcionára, ktorému bola sťažnosť pridelená na vybavenie a mena zamestnanca/ov/funkcionára/ov, ktorému/ým bola pridelená na prešetrenie postúpi do centrálnej evidencie sťažností. Ak prešetrením poverí niekoľko zamestnancov/funkcionárov, určí jedného z nich ako „gestora“. Títo sú povinní na prešetrovaní účinne spolupracovať. Originál sťažnosti a súvisiacej dokumentácie („originál spisu“) zakladá vedúci oddelenia, ktorého sa predmet sťažnosti týka, fotokópie dokumentácie („kópiu spisu“) zakladá centrálna evidencia sťažností.

Horeuvedené sa týka aj podaní, ktoré v názve nemajú označenie „sťažnosť“, ale podľa obsahu sťažnosťou sú.

(2) Všetci zamestnanci/funkcionári sú povinní sťažnosť prijať (ďalej len „prijímateľ“). Prijímateľ písomnej sťažnosti je povinný sťažnosť najneskôr nasledujúci pracovný deň po jej prijatí postúpiť na zaevidovanie do podateľne.

Prijatú sťažnosť, na vybavenie ktorej nie je mestská časť príslušná, postúpi prednosta najneskôr do 10 pracovných dní orgánu príslušnému na jej vybavenie a zároveň o tom upovedomí sťažovateľa. Ak sťažovateľ požiadal o utajenie, prednosta sťažnosť nepostúpi, len vráti sťažovateľovi.

(3) O ústne podanej sťažnosti, ktorú nemožno vybaviť ihneď, je prijímateľ povinný vyhotoviť písomný záznam o ústnej sťažnosti (ďalej len „záznam“) *podľa prílohy č. 1*. Na požiadanie vydá sťažovateľovi rovnopis záznamu. Záznam prijímateľ bezodkladne, najneskôr nasledujúci pracovný deň po jeho vyhotovení postúpi do podateľne.

Ak sťažovateľ odmietne vyhotovenie záznamu alebo nespolupracuje, takáto sťažnosť sa neprijme.

Ak je záznam už vyhotovený a sťažovateľ ho odmietne podpísať, prijímateľ záznam nezlikviduje; urobí poznámku o odmietnutí podpísania a fotokópiu záznamu postúpi do centrálnej evidencie sťažností.

(4) Sťažnosť podaná mestskej časti faxom alebo e-mailom sa považuje za písomnú iba vtedy, ak ju sťažovateľ do piatich pracovných dní od jej podania písomne potvrdí podpisom, alebo doručí písomné potvrdenie o takto podanej sťažnosti. Písomné potvrdenie musí obsahovať podpis sťažovateľa. Na doplnenie podpisu pri tomto spôsobe podania sťažnosti sa sťažovateľ nevyzýva. Sťažnosť sa zaeviduje v podateľni aj centrálnej evidencii sťažností, ale do doplnenia podpisu, resp. doručenia písomného potvrdenia ju prednosta na vybavenie neprideluje. Ak sťažovateľ podpis do piatich pracovných dní nedoplní, sťažnosť sa odloží (v centrálnej evidencii sťažností).

§ 5

Vymedzenie pojmov, kompetencie pri prešetrovaní a vybavovaní sťažností

(1) **Preskúmanie podania/sťažnosti** je činnosť spojená s oboznámením sa s obsahom a jeho posúdením za účelom rozhodnutia, či ide o sťažnosť a akým spôsobom sa bude podanie/sťažnosť vybavovať. Za správne posúdenie podania s konečnou platnosťou zodpovedá prednosta.

(2) **Prešetrenie sťažnosti** je činnosť, ktorú 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. Sťažnosť je prešetrená podpísaním zápisnice, ktorú musia potvrdiť svojim podpisom (§19,ods.1,písm.g zákona o sťažnostiach) minimálne dvaja zamestnanci. Prešetrujúci pripravuje a vyhotovuje všetky podklady pre prešetrenie a vybavenie sťažnosti; zhromažďí podklady k prešetreniu sťažnosti, vyhotoví a podpíše zápisnicu o prešetrení sťažnosti *podľa prílohy č. 2* a zabezpečí všetky náležitosti zápisnice, pripraví oznámenie výsledku prešetrenia sťažnosti. Vo výsledku uvedie, či je sťažnosť opodstatnená alebo neopodstatnená (uvádza sa zvlášť ku každému bodu sťažnosti) Ak bola sťažnosť opodstatnená, uvedie aj prijaté opatrenia. Ak sťažnosť prešetrujú viacerí zamestnanci/funkcionári za rôzne oblasti, písomnosti vyhotoví, skompletizuje „gestor“ na prešetrenie sťažnosti.

Zamestnanca/funkcionára, ktorý bude sťažnosť prešetrovať, určí prednosta po dohode s jeho vedúcim. Ak z podania vyplynie, že na prešetrenie je príslušná komisia MZ, toto podanie prednosta odovzdá príslušnému tajomníkovi komisie.

(3) **Vybavenie sťažnosti** je skontrolovanie prešetrenia sťažnosti, podpísanie a odoslanie písomného oznámenia výsledku jej prešetrenia sťažovateľovi.

- **Starosta** vybavuje sťažnosti:

a) proti zástupcovi starostu, prednostovi, vedúcemu stavebného úradu, vedúcemu školského úradu, štatutárnemu orgánu právnickej osoby zriadenej metskou časťou,

b) c) ďalšie, ktoré si vyhradí.

- **Zástupca starostu** vybavuje sťažnosti v agende, ktorú metodicky riadi podľa Organizačného poriadku mestskej časti, alebo ktoré mu zveril na vybavenie starosta.

- **Miestny kontrolór** vybavuje sťažnosti, ktoré mu v jednotlivých veciach zverilo miestne zastupiteľstvo.

- **Prednosta** vybavuje sťažnosti:

a) proti vedúcim oddelení podľa Organizačnej štruktúry miestneho úradu,

b) ktoré mu zveril na vybavenie starosta,

c) postupuje sťažnosti proti starostovi pri výkone štátnej správy príslušným orgánom štátnej správy (Krajskému stavebnému úradu, Krajskému školskému úradu, Obvodnému úradu dopravy).

(4) Spôsoby vybavenia **sťažnosti**, opakovanej sťažnosti, ďalšej opakovanej sťažnosti, sťažnosti proti vybavovaniu sťažnosti a sťažnosti proti odloženiu sťažnosti sú podrobne upravené v zákone o sťažnostiach.

Sťažnosť proti vybaveniu sťažnosti je nová sťažnosť a vybaví ju najbližší nadriadený toho, kto vybavil pôvodnú sťažnosť. Ak pôvodnú sťažnosť vybavil starosta, vybaví ju zástupca starostu, prešetrí komisia MZ.

(5) Ak vznikne spor o príslušnosť na vybavenie sťažnosti medzi mestskou časťou a iným orgánom verejnej správy, zašle prednosta sťažnosť bez zbytočného odkladu s odôvodnením námietok proti príslušnosti mestskej časti na rozhodnutie Úradu vlády SR.

(6) Spory o príslušnosť na vybavenie sťažnosti medzi mestskou časťou a právnickou osobou zriadenou mestskou časťou rozhoduje starosta.

(7) Ak vznikne spor o príslušnosť na vybavenie alebo prešetrenie sťažnosti v rámci mestskej časti alebo spor o ďalšom postupe v procese vybavovania alebo prešetrovania sťažnosti, o ďalšom postupe rozhodne prednosta.

(8) **Odloženie sťažnosti.** Prijatú sťažnosť, ktorú nemožno ďalej vybaviť z dôvodov vymedzených v zákone o sťažnostiach (§ 5 ods. 6 a 7, § 6, § 16) zamestnanec/funkcionár príslušný na jej vybavenie odloží. Fotokópie písomností o odložení sťažnosti postúpi do centrálnej evidencie sťažností.

§ 6

Lehoty na vybavenie sťažnosti

(1) Príslušný zamestnanec/funkcionár je povinný sťažnosť vybaviť v lehote do 60 pracovných dní. Lehota začína plynúť prvým pracovným dňom nasledujúcim po dni jej doručenia mestskej časti. V prípade sporu o príslušnosť na vybavenie lehota na vybavenie sťažnosti začína plynúť prvým pracovným dňom nasledujúcim po dni doručenia rozhodnutia Úradu vlády SR.

(2) Ak je sťažnosť náročná na prešetrenie, môže prednosta predĺžiť lehotu na vybavenie pred jej uplynutím o 30 pracovných dní. Ak sťažnosť vybavuje alebo prešetruje prednosta, lehotu predĺži starosta; ak sťažnosť vybavuje starosta, lehotu predĺži zástupca starostu. Ak sťažnosť vybavuje alebo prešetruje hlavný kontrolór, lehotu predĺži miestne zastupiteľstvo.

(3) Návrh na predĺženie lehoty na vybavenie sťažnosti predkladá prednostovi (starostovi, zástupcovi starostu, MZ) príslušný zamestnanec/funkcionár (*vzor návrhu je v prílohe č. 3*).

§ 7

Priebežná kontrola vybavovania sťažností

(1) Priebežnú kontrolu prijímania, evidencie, prešetrovania, vybavovania sťažností a plnenia opatrení prijatých na nápravu nedostatkov a odstránenie príčin ich vzniku vykonáva prednosta

miestneho úradu. Podklady na kontrolu alebo informáciu mu predkladá zamestnanec sekretariátu prednostu, ktorý vedie centrálnu evidenciu sťažností s dôrazom na dodržiavanie lehôt pri vybavovaní podaní a sťažností a termínov splnenia opatrení.

(2) Vedúci oddelení po uplynutí lehoty na splnenie opatrení na odstránenie nedostatkov zistených pri prešetrovaní sťažnosti písomne informujú príslušné osoby, ktoré sťažnosť vybavili, o stave ich plnenia.

Fotokópiu informácie odovzdajú do centrálnej evidencie sťažností.

(3) V prípade, že opatrenie na odstránenie nedostatkov zistených pri prešetrovaní sťažnosti nebolo možné splniť, vedúci príslušného oddelenia v písomnej informácii uvedie príčiny nesplnenia a predpokladaný termín splnenia opatrenia. O opodstatnenosti príčin nesplnenia a ďalšom termíne rozhodne prednosta; ak bol zodpovedný prednosta alebo zástupca starostu rozhodne starosta.

Fotokópia písomnej informácie s rozhodnutím a určením ďalšieho termínu, resp. s rozhodnutím o neopodstatnenosti príčin nesplnenia opatrenia sa odovzdá do centrálnej evidencie sťažností.

§ 8

Vyvedenie zodpovednosti

(1) Prednosta je povinný predložiť starostovi návrh na vyvedenie zodpovednosti voči zamestnancovi, ktorý:

- a) nesprávne vybavil sťažnosť,
- b) nesprávne prešetril sťažnosť,
- c) nesprávne prešetril sťažnosť a tým spôsobil jej nesprávne vybavenie,
- d) v súvislosti s vybavovaním sťažnosti porušil zákon, ktorý upravuje jej vybavovanie.

(2) Každý je povinný o skutočnostiach, ktoré sa dozvedel pri vybavovaní a prešetrovaní sťažnosti zachovávať mlčanlivosť. Od tejto povinnosti ho môže písomne oslobodiť len starosta.

§ 9

Sprístupňovanie informácií

(1) Informácie, ktoré obsahuje dokumentácia súvisiaca s vybavovaním sťažností, sa **nesprístupňuje**. Sprístupňuje sa až zápisnica z prešetrovania sťažnosti (prílohy k nej nie).

§ 10

Petície

(1) Každý má právo sám alebo spoločne s inými obracať sa vo veciach verejného alebo iného spoločného záujmu na štátne orgány a orgány územnej samosprávy (ďalej len „orgán verejnej správy“) so žiadosťami, návrhmi a sťažnosťami (ďalej len „petícia“).

(2) Za petíciu sa pokladá každá žiadosť, návrh alebo sťažnosť vo veciach verejného záujmu alebo iného spoločenského záujmu doručená mestskej časti a ktorá spĺňa zákonné náležitosti určené zákonom č. 85/1990 Zb. o petičnom práve v znení neskorších predpisov.

(3) Ak nie je ustanovené inak, na prijímanie, evidovanie, vybavovanie, prešetrovanie a kontrolovanie vybavovania a prešetrovania petícií sa primerane použijú ustanovenia týchto pravidiel v časti o sťažnostiach.

§ 11 Prijímanie petícií

(1) Mestská časť je povinná prijímať, evidovať, vybavovať, prešetrovať a kontrolovať vybavovanie a prešetrovanie petícií v rozsahu svojej pôsobnosti podľa zákona č. 85/1990 Zb. o petičnom práve v znení neskorších predpisov.

(2) Petícia musí byť písomná, označená slovom petícia a musí obsahovať predmet verejného alebo iného spoločného záujmu. Fyzická osoba na každom podpisovom hárku musí uviesť svoje meno, priezvisko, úplnú adresu trvalého pobytu a k týmto údajom pripojí svoj podpis. Právnická osoba uvedie svoj názov a sídlo, osoba oprávnená konať v jej mene čitateľne uvedie svoje meno, priezvisko, adresu trvalého pobytu a svoj podpis. Ak petíciu podáva petičný výbor, tieto údaje musia byť uvedené o osobe ho zastupujúcej a o každom členovi petičného výboru. Ak vzišla petícia zo zhromaždenia, petičným výborom sa rozumie zvolávateľ zhromaždenia.

Mestská časť neberie do úvahy podporu petície osobou, ktorá o sebe uviedla údaje nečitateľne alebo nepravdivo.

(3) Ak petícia nemá požadované náležitosti, zamestnanec/funkcionár príslušný na jej vybavenie bezodkladne vyzve osobu, ktorá petíciu podala, aby ich odstránila v lehote najneskôr do 30 pracovných dní od doručenia výzvy, s poučením o následku ich neodstránenia. Ak v tejto lehote nedostatky neodstráni, petícia sa odloží. V čase od vyzvania na doplnenie po odstránenie nedostatkov lehota neplynie.

Fotokópiu výzvy odovzdá do centrálnej evidencie sťažností.

(4) Ak z obsahu petície vyplýva, že mestská časť nie je príslušná na jej vybavenie, prednosta ju do 10 pracovných dní od doručenia postúpi príslušnému orgánu a zároveň to oznámi tomu, kto petíciu podal. Kópiu oznámenia odovzdá do centrálnej evidencie sťažností.

§ 12 Lehoty na vybavenie petície

(1) Príslušný zamestnanec/funkcionár je povinný petíciu prešetriť a vybaviť v lehote najneskôr do 30 pracovných dní od jej doručenia alebo od odstránenia jej nedostatkov. Ak nie je možné vybaviť petíciu v tejto lehote, požiada prednostu o predĺženie lehoty vybavenia petície o ďalších 30 pracovných dní (*vzor v prílohe č. 3*). Predĺženie lehoty písomne oznámi osobe, ktorá petíciu podala. Kópiu predĺženia lehoty odovzdá do centrálnej evidencie sťažností.

(2) V prípade sporu o príslušnosť na vybavenie lehota na vybavenie petície začína plynúť prvým pracovným dňom nasledujúcim po dni doručenia rozhodnutia Úradu vlády SR.

§ 13

Oznámenie o vybavení petície

(1) Výsledok vybavenia petície zamestnanec/funkcionár zodpovedný za vybavenie petície písomne oznámi osobe, ktorá petíciu podala, alebo osobe, určenej na zastupovanie v styku s orgánom verejnej správy. Kópiu písomného oznámenia odovzdá do centrálnej centrálnej evidencie sťažností.

§ 14

(1) Organizácie mestskej časti (rozpočtové, príspevkové organizácie, obchodné spoločnosti), ktorých zriaďovateľom príp. zakladateľom je mestská časť, sú povinné vypracovať internú smernicu na vlastné podmienky. Za jej vypracovanie, ako aj dodržiavanie ustanovení všeobecne platných právnych predpisov na úseku sťažností a petícií zodpovedajú štatutárni zástupcovia.

(2) Zrušuje sa Metodický pokyn starostu mestskej časti Bratislava-Dúbravka k aplikácii zákona č. 152/1998 Z. z. o sťažnostiach a zákona č. 85/1990 Zb. o petičnom práve v znení zákona č. 242/1998 Z. z. v podmienkach mestskej časti Bratislava-Dúbravka, číslo starostu: 3287/2009 z júna 2009.

(2) Tieto Pravidlá nadobúdajú účinnosť dňom **1.7.2010**.

(3) Súčasťou pravidiel sú prílohy č. 1-4:

- príloha č. 1 – vzor: „Záznam o ústnej sťažnosti“
- príloha č. 2 – vzor: „Zápisnica o prešetrení sťažnosti/petície“
- príloha č. 3 . vzor: „Žiadosť o predĺženie lehoty na vybavenie sťažnosti/petície“
- príloha č. 4 – vzor: „Zápis o neprešetrení petície“

Ing. Ján Sandtner
starosta

MESTSKÁ ČASŤ BRATISLAVA-DÚBRAVKA
Žatevná 2, 844 02 Bratislava

Spisová značka: (uvest' číslo z centrálnej evidencie sťažností)

V evidencii došlej pošty zaevidované dňa pod číslom:

Z á z n a m
o ústnej sťažnosti
podľa § 5 zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach

Dňa ohod. bola na Miestnom úrade mestskej časti Bratislava-Dúbravka, odd. ústne podaná sťažnosť sťažovateľa:

meno, priezvisko:

adresa trvalého alebo prechodného pobytu sťažovateľa:

.....

(Ak sťažnosť podáva právnická osoba, uveďte jej názov a sídlo a meno a priezvisko osoby oprávnenej za ňu konať)

1./ Predmet sťažnosti (čoho sa sťažovateľ domáha a na ktorý konkrétny nedostatok poukazuje):

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

3./ Proti komu sťažnosť smeruje:

4./ Pri ústnom podaní sťažnosti boli prítomní:

Zamestnanec, ktorý sťažnosť vyhotovil:

meno, priezvisko: podpis:

Sťažovateľ, ktorý svojim podpisom potvrdzuje, že súhlasí s obsahom záznamu:

meno, priezvisko: podpis:

MESTSKÁ ČASŤ BRATISLAVA-DÚBRAVKA
Žatevná 2, 844 02 Bratislava

Spisová značka: (uvest' číslo z centrálnej evidencie sťažností)

V evidencii došlej pošty zaevidované dňa pod číslom:

Z á p i s n i c a
o prešetrení sťažnosti/petície
podľa § 19 zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach

1./ Predmet sťažnosti/petície (čoho sa sťažovateľ domáha a na ktorý konkrétny nedostatok poukazuje):

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

2./ Proti komu sťažnosť smeruje:

3./ Obdobie a miesto prešetrovania:

Dňa (alebo v čase od do) bolo v mieste (uviest' konkrétne miesto, napríklad „v mieste sídla Miestneho úradu v Bratislave-Dúbravke, v DK-D Bratislava-Dúbravka, v mieste sídla DT Bratislava-Dúbravka“ a pod.):

uskutočnené prešetrovanie sťažnosti, ktorého sa zúčastnili osoby:

meno, priezvisko: podpis: - prešetrujúci
..... - prešetrujúci
..... - (uviest', o koho ide)
..... - (uviest', o koho ide)

Písomné podklady k prešetreniu predložili zamestnanci/funkcionári, osoby:

meno, priezvisko: príloha č.
..... príloha č.

4./ Priebeh prešetrovania:

(Stručne uviesť priebeh prešetrovania, či bola uskutočnená obhliadka na mieste, čo vyplynulo z predložených listín, aké vysvetlenia boli podané, prípadne opis iných okolností, ktoré nastali v priebehu prešetrovania)

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

5./ Preukázané zistenia:

(Uviest' najmä či boli/neboli zistené nedostatky a v čom spočíva príčina vzniku nedostatkov)

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

6./ Vyjadrenia dotknutých osôb:

Ak sú dotknuté osoby prítomné na prešetroaní stručne uviesť, či s výsledkom prešetrovania súhlasia alebo nesúhlasia, nesúhlas zdôvodňujú tým, že:

(Ak dotknuté osoby na prešetroaní nie sú a prešetrovujúcemu odovzdali svoje vyjadrenia písomne, stručne uviesť dôvody uvedené vo vyjadreniach a vyjadrenie priložiť k zápisnici).

7./ Vyhodnotenie:

Z prešetrovania sťažnosti vyplynulo, že sťažnosť je:

- v bode 1: **opodstatnená/neopodstatnená,**
nakoľko konaním/nekonaním mestskej časti došlo/nedošlo k porušeniu zákona číslo
resp. bol/nebol konštatovaný nedostatok v činnosti mestskej časti, konkrétne:

- v bode 2: **opodstatnená/neopodstatnená,** .
nakoľko konaním/nekonaním mestskej časti došlo/nedošlo k porušeniu zákona číslo
resp. bol/nebol konštatovaný nedostatok v činnosti mestskej časti, konkrétne:

8./ Prijaté opatrenia:

Z dôvodu opodstatnenosti sťažnosti boli prijaté opatrenia na odstránenie zistených nedostatkov:

1.
..... T: Z:
2.
..... T: Z:

Opatrenie prijal: (meno, priezvisko, funkcia a podpis vedúceho zamestnanca, ktorý je oprávnený v prešetrovanej veci opatrenie prijať, vyžadovať jeho plnenie a vyvodiť postih za jeho nesplnenie): podpis:

9./ Určenie zodpovednosti (§ 19, ods. 1, písm. i):

Nakoľko sťažnosť bola opodstatnená, ukladám
(vypísať meno, priezvisko a funkciu zam., na oddelení ktorého sa st. prešetrovla) určiť
v termíne do osobu zodpovednú za zistené nedostatky.
Povinnosť určil: (meno, priezvisko a podpis vybavujúceho)

Zápisnicu vyhotovil (meno, priezvisko): podpis:

V Bratislave, dňa

Prílohy:

1. (uviesť prílohy podľa textu zápisnice)
+ potvrdenie o odovzdaní a prevzatí dokladov (musí byť - § 19, ods. 1, písm. j) zák. o st.)

MESTSKÁ ČASŤ BRATISLAVA-DÚBRAVKA
Žatevná 2, 844 02 Bratislava

Spisová značka: (uvest' číslo z centrálnej evidencie sťažností)

V evidencii došlej pošty zaevidované dňa pod číslom:

Žiadosť
o predĺženie lehoty na vybavenie sťažnosti/petície
podľa § 13, ods. 2 zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach
(podľa § 5, ods. 6 zákona č. 85/1990 Zb. o petičnom práve)

Žiadam o predĺženie lehoty na vybavenie sťažnosti/petície sťažovateľa:

.....

predmet sťažnosti/petície:

.....

Dôvod žiadosti (uvedie sa stručne dôvod, pre ktorý sa žiada predĺženie lehoty na vybavenie. Jediným dôvodom môže byť náročnosť na prešetrenie. Dôvodnom nie je zmeškanie lehoty vybavenia):

.....

.....

.....

V Bratislave dňa podpis:.....
(meno, priezvisko vybavujúceho)

Vyjadrenie prednostu (starostu/zástupcu starostu):

Súhlasím – nesúhlasím s predĺžením lehoty.

....., funkcia: podpis:
(meno, priezvisko)

MESTSKÁ ČASŤ BRATISLAVA-DÚBRAVKA
Žatevná 2, 844 02 Bratislava

Spisová značka: (uvest' číslo z centrálnej evidencie sťažností)

V evidencii došlej pošty zaevidované dňa pod číslom:

Z á p i s
o neprešetrení petície
podľa § 5 zákona č. 85/1990 Zb. o petičnom práve

Dňa bola mestskej časti Bratislava-Dúbravka doručená petícia
vo veci (stručne uviesť predmet petície)

Petíciu vybavuje (meno, priezvisko, funkcia):

Nakoľko petícia mala nedostatky, ktoré neumožili jej prešetrenie, osoba, ktorá petíciu podala
bola dňa listom č. j.: vyzvaná, aby ich v lehote
kalendárnych dní odstránila.

Vyzvaná osoba nedostatky v určenej lehote neodstránila.

Z toho dôvodu sa petícia neprešetruje.

V Bratislave dňa:

podpis:

a/a:

1x spis

1x fotokópia do centrálnej evidencie sťažností