

ROZHODNUTIE č. 21

starostu mestskej časti Bratislava -Staré Mesto
zo dňa
29.07.2010

O postupe pri vybavovaní sťažností

Podľa § 26 ods. 3 zákona Slovenskej národnej rady č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach (ďalej len „zákon“) v znení neskorších predpisov

u r č u j e m

tento postup pri vybavovaní sťažností

Čl. I.

Prijímanie sťažností

1. Sťažnosť prijíma vždy podateľňa miestneho úradu mestskej časti Bratislava – Staré Mesto (ďalej len „podateľňa“). Sťažnosť môže byť podaná jedným z nasledujúcich spôsobov:
 - a) písomne
 - b) ústne do záznamu
 - c) telefaxom
 - d) elektronickou poštou
2. **Písomnú sťažnosť** zašle sťažovateľ na adresu miestneho úradu mestskej časti Bratislava -Staré Mesto. Môže ju tiež podať na formulári, ktorého vzor tvorí prílohu č. 1 tohto rozhodnutia. Tento formulár je sťažovateľovi dostupný na stránkovom pracovisku (front office) miestneho úradu mestskej časti Bratislava -Staré Mesto (ďalej len „miestny úrad“) a na internetovej stránke www.staremesto.sk
3. O **ústne podanej sťažnosti** vyhotoví poverený zamestnanec mestskej časti Bratislava - Staré Mesto, zaradený na organizačný útvar miestneho úradu, príslušný na prešetrovanie a vybavovanie sťažností (ďalej len „poverený zamestnanec“), písomný záznam, ktorého vzor tvorí prílohu č. 2 tohto rozhodnutia. Po spísaní záznamu zabezpečí poverený zamestnanec prijatie sťažnosti cestou podateľne.

4. **Sťažnosť podávanú telefaxom** je možné podať na faxové číslo zverejnené na internetovej stránke www.staremesto.sk. Po splnení podmienky doplnenia sťažnosti uvedenej v zákone zabezpečí poverený zamestnanec prijatie sťažnosti cestou podateľne. V prípade, že sťažnosť bude sťažovateľom podaná telefaxom na nepríslušný organizačný útvar miestneho úradu, zamestnanec, ktorý sťažnosť prevzal bez zbytočného odkladu zabezpečí odstúpenie takto podanej sťažnosti organizačnému útvaru miestneho úradu, príslušnému na prešetrovanie a vybavovanie sťažnosti (ďalej len „príslušný útvar“).
5. **Sťažnosť podávanú elektronicky** je možné zaslať na e-mailovú adresu, uvedenú na internetovej stránke www.staremesto.sk (staznosti@staremesto.sk). V prípade takto podanej sťažnosti zabezpečí poverený zamestnanec jej vytlačenie. Po splnení podmienky doplnenia sťažnosti uvedenej v zákone, zabezpečí poverený zamestnanec prijatie sťažnosti cestou podateľne. V prípade, že sťažnosť bude sťažovateľom podaná elektronicky na nepríslušný organizačný útvar miestneho úradu, tento bez zbytočného odkladu zabezpečí odoslanie podanej sťažnosti príslušnému útvaru.

Čl. II.

Evidencia sťažnosti

1. **Centrálnu evidenciu** podaných sťažností vedie v súlade s § 10 zákona príslušný útvar.
2. Ak podaná sťažnosť spĺňa všetky náležitosti podľa zákona, príslušný útvar sťažnosť zapíše do centrálnej evidencie sťažností.
3. Príslušný útvar prideli každej sťažnosti samostatné číslo odlišné od čísiel iných písomností v zložení: poradové číslo sťažnosti/rok, v ktorom bola sťažnosť prijatá/skratka zamestnanca, ktorý sťažnosť vybavuje.
4. Poverený zamestnanec založí spisovú zložku, ktorej súčasťou budú všetky podklady získané v procese prešetrovania sťažností (ďalej len „spis“).
5. Poverený zamestnanec je povinný o vybavovaní každej sťažnosti vyplniť zápisnicu o prešetrení sťažnosti, ktorej vzor tvorí prílohu č. 3 tohto rozhodnutia.

Čl. III.

Prešetrovanie sťažnosti

1. Poverený zamestnanec je povinný sťažnosť prešetriť v lehote určenej zákonom.
2. Všetci zamestnanci mestskej časti sú povinní bez zbytočného odkladu poskytnúť poverenému zamestnancovi súčinnosť potrebnú k úplnému zisteniu všetkých skutočností potrebných na prešetrovanie a vybavenie sťažnosti.
3. Poverený zamestnanec si podľa potreby vyžiada písomné stanovisko zamestnanca, voči ktorému sťažnosť smeruje alebo do ktorého pôsobnosti patrí činnosť alebo postup, ktoré sa predmet sťažnosti týka. Tento je povinný v lehote 10 pracovných dní doručiť príslušnému útvaru svoje stanovisko k predmetu a k dôvodu sťažnosti.

4. Poverený zamestnanec si vyžiada písomné stanovisko vedúceho zamestnanca toho útvaru, voči činnosti ktorého sťažnosť smeruje (ďalej len „vedúci zamestnanec“). Vedúci zamestnanec je povinný do 10 pracovných dní od prevzatia požiadania doručiť príslušnému útvaru svoje stanovisko k predmetu sťažnosti.
5. Ak je to potrebné k objasneniu predmetu sťažnosti, poverený zamestnanec si vyžiada písomné stanovisko aj iných tretích osôb, ktoré majú vedomosť o okolnostiach, ktoré súvisia s predmetom sťažnosti.
6. Ak si to vyžadujú okolnosti, najmä ak to prispeje k objasneniu predmetu sťažnosti poverený zamestnanec požiada osoby uvedené v ods. 2, 3 a 4 aby vypovedali o skutočnostiach objasňujúcich predmet sťažnosti. Z vypočutia vyhotoví poverený zamestnanec písomnú zápisnicu, ktorej obsah potvrdia svojim podpisom vypočutý a vypočúvajúci.

Článok IV. Vyhodnotenie sťažnosti, návrh opatrení

1. Po objasnení všetkých relevantných skutočností a prešetrení sťažnosti podľa predchádzajúceho odseku poverený zamestnanec vyhodnotí, či bola sťažnosť opodstatnená.
2. V prípade, že bola sťažnosť vyhodnotená ako opodstatnená, požiada vedúceho zamestnanca o návrh opatrení. Vedúci zamestnanec v závislosti od predmetu sťažnosti navrhne opatrenia vedúce k náprave podľa ods. 3 tohto článku a v prípade potreby aj opatrenia sankčné a to podľa ods. 4 tohto článku. Vedúci zamestnanec takýto návrh opatrení spíše na formulár, ktorý tvorí prílohu č. 4 tohto rozhodnutia.
3. Opatrenia vedúce k náprave sú: zmena v pracovných postupoch, zvýšenie kontroly, zmena v procesoch riadenia, iné opatrenia (personálne, technické).
4. Opatrenia sankčné sú: ústne napomenutie nadriadeným, písomné napomenutie starostom, postih v zmysle pracovnoprávných predpisov (pracovný poriadok, Zákonník práce).

Článok V. Vybavenie sťažnosti

1. Poverený zamestnanec vyhotoví zápisnicu o prešetrení sťažnosti podľa ods. 19 zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach, ktorej vzor tvorí prílohu č. 3 tohto rozhodnutia.
2. Konečné stanovisko k vybaveniu sťažnosti a návrhu opatrení dáva starosta mestskej časti, alebo ním poverený zástupca.

3. Poverený zamestnanec zabezpečí v lehote určenej zákonom prípravu písomnej odpovede sťažovateľovi v mene starostu alebo ním povereného zástupcu. V písomnej odpovedi uvedie ako bola sťažnosť prešetrená, aké skutočnosti boli zistené, či bola sťažnosť opodstatnená a aké boli prijaté opatrenia.
4. Poverený zamestnanec zabezpečí po podpise odpovede starostom alebo jeho povereným zástupcom a v lehote určenej zákonom, odoslanie písomnej odpovede sťažovateľovi.

Článok VI.

Kontrola plnenia prijatých opatrení

1. Kontrolu plnenia prijatých opatrení zabezpečuje príslušný vedúci zamestnanec. Ten je povinný bez zbytočného odkladu o vykonanej kontrole informovať povereného zamestnanca. Poverený zamestnanec uloží spis ako vybavený až po tom, ako mu vedúci zamestnanec oznámi či boli zrealizované ním navrhnuté opatrenia.
2. Všetci zamestnanci sú povinní bez zbytočného odkladu poskytnúť poverenému zamestnancovi súčinnosť potrebnú k vykonaniu prijatých opatrení.
3. Za realizáciu sankčných opatrení a opatrení vedúcich k náprave je zodpovedný príslušný vedúci zamestnanec. Tento je bez zbytočného odkladu povinný informovať povereného zamestnanca o splnení prijatých opatrení.

Čl. VII.

Archivácia dokumentácie

Poverený zamestnanec je povinný archivovať všetky spisy týkajúce sa prešetrovania minimálne po dobu 1 roka na príslušnom oddelení. Po uplynutí tejto doby je poverený zamestnanec oprávnený archivovať spis podľa predpisov týkajúcich sa archivácie a registratúry.

Čl. VIII.

Osobitné ustanovenia

1. V prípade, že sťažnosť bude smerovať voči poverenému zamestnancovi, tento je bez zbytočného odkladu povinný o tejto skutočnosti informovať prednostu miestneho úradu. Prednosta miestneho úradu určí, ktorý organizačný útvar miestneho úradu, a ktorý zamestnanec sťažnosť prešetrí a vybaví.
2. V prípade, že sťažnosť bude smerovať voči prednostovi miestneho úradu príslušný útvar sťažnosť postúpi starostovi a ten sťažnosť prešetrí. Ustanovenia tohto rozhodnutia sa v tomto prípade použijú primerane.

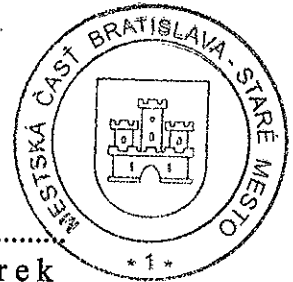
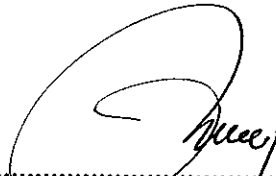
3. V prípade, že sťažnosť bude smerovať na starostu mestskej časti Bratislava – Staré Mesto primerane sa použijú ustanovenia tohto rozhodnutia a postupuje sa v zmysle zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach.

Čl. IX.
Záverečné ustanovenia

1. Vzťahy neupravené týmto rozhodnutím sa riadia ustanoveniami zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach.
2. Toto rozhodnutie nadobúda účinnosť 01.08.2010.

29 -07- 2010

V Bratislave, dňa



.....
Ing. arch. Andrej Petrek
starosta mestskej časti Bratislava – Staré Mesto

MESTSKÁ ČASŤ BRATISLAVA – STARÉ MESTO
Vajanského nábrežie 3, 814 21 Bratislava I.

S Ť A Ž N O S Ť

Údaje o sťažovateľovi:

Meno, priezvisko, obchodné meno, názov, osoba oprávnená konať:

Adresa bydliska, sídlo:

Telefónny kontakt:

E- mail:

Identifikácia útvaru (osoby), na ktorý bola sťažnosť podaná:

Názov (meno, priezvisko, pozícia):

Predmet sťažnosti:

Čoho sa sťažovateľ domáha:

Dátum spísania sťažnosti:

Podpis sťažovateľa:

Útvar (osoba), ktorý sťažnosť prevzal:

Názov (meno, priezvisko), dátum, podpis:

MESTSKÁ ČASŤ BRATISLAVA – STARÉ MESTO
Vajanského nábrežie 3, 814 21 Bratislava I.

Záznam o podaní ústnej sťažnosti

Údaje o sťažovateľovi:

Meno, priezvisko, obchodné meno, názov, osoba oprávnená konať:

Adresa bydliska, sídlo:

Telefónny kontakt:

E – mail:

Identifikácia útvaru (osoby), na ktorý bola sťažnosť podaná:

Názov (meno, priezvisko, pozícia):

Predmet sťažnosti:

Čoho sa sťažovateľ domáha:

Dátum, hodina vyhotovenia záznamu:

Zamestnanec, ktorý vyhotovil tento záznam a zamestnanec prítomný pri podaní ústnej sťažnosti:

Meno, priezvisko, podpis: (vyhotovil)

Meno, priezvisko, podpis: (prítomný)

Podpis sťažovateľa

MESTSKÁ ČASŤ BRATISLAVA – STARÉ MESTO
Vajanského nábrežie 3, 814 21 Bratislava I.

Zápisnica o prešetrení sťažnosti

Dátum doručenia sťažnosti:

Sťažovateľ:

Meno, priezvisko

Predmet sťažnosti:

Identifikácia útvaru (osoby), na ktorý bola sťažnosť podaná:

Názov (meno, priezvisko, pozícia):

Obdobie prešetrovania sťažnosti:

Preukázané zistenia:

Vyhodnotenie povereného zamestnanca, či je sťažnosť opodstatnená alebo neopodstatnená:

Zodpovedná osoba za prešetrovanie sťažnosti:

Prijaté opatrenia:

Dátum vyhotovenia zápisnice, podpis povereného zamestnanca:

MESTSKÁ ČASŤ BRATISLAVA – STARÉ MESTO
Vajanského nábrežie 3, 814 21 Bratislava

NÁVRH OPATRENÍ

Útvar (osoba), proti činnosti resp. nečinnosti ktorého bola podaná oprávnená sťažnosť:

Názov (meno, priezvisko):

Návrh opatrení vedúcich k náprave:

Opatrenia sankčného charakteru:

Lehota na vykonanie nápravy:

Kontrola vykonaných opatrení (dátum), výsledok:

Dátum, podpis vedúceho zamestnanca: