

Materiál na rokovanie
Mestského zastupiteľstva
hlavného mesta SR Bratislavy
dňa **09. 11. 2017**

ZÁSADY
vybavovania sťažností v podmienkach samosprávy hlavného mesta Slovenskej republiky Bratislavy

Predkladateľ:

JUDr. Ivo Nesrovnal, v. r.
primátor

Zodpovedný:

Mgr. Lucia Klapáčová PhD., v. r.
riaditeľka kancelárie primátora

Spracovateľ:

Ing. Mária Pulcová, v. r.
samostatný odborný referent

Materiál obsahuje

1. Uznesenie
2. Dôvodovú správu
3. Zásady vybavovania sťažností
v podmienkach samosprávy hlavného
mesta Slovenskej republiky Bratislavy
4. Uznesenie MsR č. 620/2017 zo dňa
26.10.2017

Kód uzn. 18.1.1.

Návrh uznesenia

Mestské zastupiteľstvo po prerokovaní materiálu

schvaľuje

Zásady vybavovania sťažností v podmienkach samosprávy hlavného mesta Slovenskej republiky Bratislavy s účinnosťou od 1. decembra 2017.

Dôvodová správa

Dňa 1. júna 2017 nadobudla účinnosť novela zákona č. 94/2017, ktorou sa mení a dopĺňa zákon č. 9/2010 Z.z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov. Keďže v tomto zákone došlo k zmenám, je potrebné tieto zmeny zapracovať aj do vnútorných noriem hlavného mesta. Zásady sú upravené na podmienky samosprávy hlavného mesta Slovenskej republiky Bratislavy s vymedzením subjektov, ktoré postupujú podľa zásad a povinností, ktoré vyplývajú pri vybavovaní sťažností.

V kontexte na úlohu vyplývajúcu z PPP zo dňa 22. 08. 2017 vo veci zosúladenia kompetencií medzi magistrátom a mestskou políciou pri vybavovaní sťažností sekcia právnych činností predložila právne stanovisko k predmetnej veci spolu s navrhovaným riešením - doplnením Zásad vybavovania sťažností v podmienkach samosprávy hl. m. SR Bratislavy.

Dôležité zmeny a doplnenia zákona o sťažnostiach:

Zákon č. 94/2017 Z. z. zaviedol definíciu pojmov **vybavovanie a vybavenie**, kde:

- a) vybavovaním sťažnosti sa rozumie prijímanie, evidencia, prešetrovanie a vybavenie sťažnosti,
- b) vybavením sťažnosti sa rozumie vrátenie, odloženie sťažnosti, oznámenie výsledku prešetrovania sťažnosti alebo oznámenie výsledku prekontrolovania správnosti vybavenia predchádzajúcej sťažnosti.

Významná zmena nastala pri podávaní sťažností. Sťažnosť musí byť v porovnaní s predchádzajúcou právnou úpravou podaná písomne, a to v:

- listinnej podobe alebo
- elektronickej podobe

Právna úprava už neumožňuje podávať sťažnosti ústne. V prípade, ak sa sťažovateľ dostaví na orgán verejnej správy osobne podať sťažnosť, ktorú nemá vyhotovenú písomne, orgán verejnej správy sťažovateľa prijme a umožní mu, aby si sťažnosť v listinnej podobe vyhotovil. Ak ide o osobu, ktorej zdravotný stav bráni, aby si sťažnosť v listinnej podobe vyhotovila sama, za túto osobu ju vyhotoví zamestnanec orgánu verejnej správy.

Právna úprava taktiež vylúčila podanie sťažnosti telefaxom.

V nadväznosti na informatizáciu spoločnosti sa zmeny, resp. upresnenia dotkli aj podávania sťažností v elektronickej podobe. Sťažnosť podaná v elektronickej podobe musí byť:

- sťažovateľom autorizovaná podľa osobitného predpisu (podľa § 23 ods. 1 zákona č. 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov) alebo
- odoslaná prostredníctvom prístupového miesta, ktoré vyžaduje úspešnú autentifikáciu sťažovateľa

V prípade nesplnenia toho postupu pri podávaní sťažnosti bude sťažnosť odložená, ak ju sťažovateľ do piatich pracovných dní od jej podania nepotvrdí, a to vlastnoručným podpisom, jej autorizáciou podľa osobitného predpisu alebo jej odoslaním prostredníctvom prístupového miesta, ktoré vyžaduje úspešnú autentifikáciu sťažovateľa.

Stanovisko k uplatňovaniu Zásad vybavovania sťažností vo vzťahu k Mestskej polícii hlavného mesta Slovenskej republiky Bratislavy – sekcia právnych činností

Podávanie, vybavovanie a kontrolu sťažností fyzických alebo právnických osôb upravuje zákon č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o sťažnostiach“), podľa ktorého postupujú **orgány verejnej správy**, ktorými sú:

- a) štátne orgány a nimi zriadené organizácie,
- b) **orgány územnej samosprávy a nimi zriadené organizácie**,
- c) osoby, ktorým zákon zveril rozhodovanie o právach, právom chránených záujmoch alebo povinnostiach iných osôb.

Podľa § 11 zákona o sťažnostiach **na vybavenie sťažnosti je príslušný orgán verejnej správy, do ktorého pôsobnosti patrí činnosť, o ktorej sa sťažovateľ domnieva, že ňou boli porušené jeho práva alebo právom chránené záujmy. Vybavovanie sťažností orgán verejnej správy upraví vnútorným predpisom.**

Podľa Ústavy Slovenskej republiky **základom územnej samosprávy je obec**. Územnú samosprávu tvorí obec a vyšší územný celok. Územná samospráva sa uskutočňuje na zhromaždeniach obyvateľov obce, miestnym referendum alebo referendum na území vyššieho územného celku, orgánmi obce alebo orgánmi vyššieho územného celku. Orgánmi obce sú: obecné zastupiteľstvo a starosta obce. Starosta obce je výkonným orgánom a zastupuje obec navonok.

V podmienkach Bratislavy orgánmi územnej samosprávy sú mestské zastupiteľstvo a primátor.

Podľa § 4 ods. 3 písm. 1) zákona č. 369/1990 Zb. o obecnom zriadení v znení neskorších predpisov obec zakladá, zriaďuje, zrušuje a kontroluje podľa osobitných predpisov svoje rozpočtové a príspevkové organizácie, iné právnické osoby a zariadenia. Zákon o sťažnostiach sa vzťahuje aj na tieto organizácie.

Postavenie a úlohy mestskej polície upravuje **zákon č. 564/1991 Zb. o obecnej polícii** v znení neskorších predpisov. Mestská polícia hlavného mesta Slovenskej republiky Bratislavy (ďalej len „mestská polícia“) bola zriadená všeobecne záväzným nariadením hlavného mesta Slovenskej republiky Bratislavy č. 3/1991 ako **poriadkový útvar bez právnej subjektivity** pôsobiaci pri zabezpečovaní mestských vecí verejného poriadku, ochrany životného prostredia v hlavnom meste SR Bratislave a plnení úloh vyplývajúcich zo všeobecne záväzných nariadení hlavného mesta SR Bratislavy, z uznesení mestského zastupiteľstva a z rozhodnutí primátora. Mestská polícia plní úlohy, ktoré sú určené v zákone o obecnej polícii, prípade aj ďalšie úlohy, ktoré jej na základe osobitných zákonov môže vymedziť obec.

Z uvedeného vyplýva, že **mestská polícia ako poriadkový útvar hlavného mesta bez právnej subjektivity nemá postavenie orgánu územnej samosprávy, ani postavenie organizácie zriadenej hlavným mestom**, ktoré by ju oprávňovalo na vydanie osobitného vnútorného predpisu o vybavovaní sťažností. Mestská polícia môže plniť len úlohy, ktoré jej taxatívne určuje zákon, prípadne ďalšie úlohy, ktoré jej na základe osobitného zákona môže určiť hlavné mesto.

Zákon o obecnej polícii ani zákon o sťažnostiach neurčujú mestskej polícii osobitné úlohy, postupy a oprávnenia pri vybavovaní sťažností. **Sťažnosti, ktoré sa týkajú činnosti mestskej polície (vrátane opakovaných sťažností, sťažností proti vybaveniu sťažností) patria do pôsobnosti hlavného mesta a ich vybavovanie sa má riadiť vnútorným predpisom prijatým na základe § 11 zákona o sťažnostiach, ktorými sú Zásady vybavovania sťažností v podmienkach samosprávy hlavného mesta Slovenskej republiky Bratislavy (ďalej len „Zásady“).**

Na základe uvedeného boli doplnené ustanovenia pripravovaných Zásad tak, aby sa vzťahovali aj na mestskú políciu.

Hlavné mesto Slovenskej republiky Bratislava
Primaciálne nám. 1, 814 99 Bratislava, P. O. BOX 192

Z Á S A D Y

**vybavovania sťažností v podmienkach samosprávy hlavného
mesta Slovenskej republiky Bratislavy**

december 2017

**Zásady
vybavovania sťažností v podmienkach samosprávy
hlavného mesta Slovenskej republiky Bratislavy**

Mestské zastupiteľstvo hlavného mesta Slovenskej republiky Bratislavy podľa § 11 ods. 4 písm. k) zákona Slovenskej národnej rady č. 369/1990 Zb. o obecnom zriadení v znení neskorších predpisov a § 11 ods. 1 zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach schvaľuje tieto zásady:

§ 1

Tieto zásady upravujú postup pri podávaní, prijímaní, evidovaní, prešetrovaní, vybavovaní a písomnom oznámení výsledku prešetrovania sťažnosti alebo prekontrolovania sťažnosti v podmienkach samosprávy hlavného mesta Slovenskej republiky Bratislavy (ďalej len „hlavné mesto“), vrátane sťažnosti týkajúcej sa činnosti Mestskej polície hlavného mesta Slovenskej republiky Bratislavy (ďalej len „mestská polícia“).

§ 2

Podávanie a prijímanie sťažností

- (1) Sťažnosť musí byť písomná a možno ju podať v listinnej podobe alebo v elektronickej podobe.
- (2) Sťažnosť podanú písomne prijíma podateľňa Magistrátu hlavného mesta Slovenskej republiky Bratislavy (ďalej len „magistrát“), ktorá ju po zaevidovaní postúpi útvaru ústrednej evidencie sťažností (ďalej len „útvár ÚES“).
- (3) Sťažnosť na činnosť mestskej polície podanú písomne môže prijať aj útvár mestskej polície, ktorý ho cestou vecne príslušného organizačného útvaru mestskej polície (ďalej len „OÚ mestskej polície“) postúpi útvaru ÚES magistrátu.
- (4) Sťažnosť podaná v elektronickej podobe musí byť sťažovateľom autorizovaná podľa osobitného predpisu¹⁾, to neplatí ak sťažnosť bola odoslaná prostredníctvom prístupového miesta, ktoré vyžaduje úspešnú autentifikáciu sťažovateľa.
- (5) Sťažnosť, ktorú hlavné mesto nie je príslušné vybaviť postúpi poverený zamestnanec útvaru ÚES (ďalej len „poverený zamestnanec“) alebo OÚ mestskej polície najneskôr do 10 pracovných dní od jej doručenia orgánu verejnej správy príslušnému na vybavenie a zároveň o tom upovedomí sťažovateľa.
- (6) Písomnosti súvisiace s vybavovaním sťažnosti, ktorú podalo viac sťažovateľov spoločne a nie je v nej určené komu z nich sa majú doručovať, poverený zamestnanec zašle sťažovateľovi, ktorý je uvedený ako prvý.

§3

Evidencia sťažností

- (1) Centrálnu evidenciu prijatých sťažností vedie poverený zamestnanec útvaru ÚES magistrátu oddelene od evidencie ostatných písomností.
- (2) Opakovanú sťažnosť a ďalšiu opakovanú sťažnosť eviduje útvár ÚES v roku, v ktorom bola doručená, v poznámke sa uvedie číslo sťažnosti, s ktorou súvisí.
- (3) Primátor predkladá mestskému zastupiteľstvu Informáciu o vybavovaní sťažností za predchádzajúci rok do konca prvého polroka nasledujúceho roka.

§4

Príslušnosť na vybavenie sťažnosti

- (1) Ak sťažnosť smeruje proti činnosti primátora, námestníka primátora, poslanca mestského zastupiteľstva a mestského kontrolóra, na prešetrovanie a oznámenie výsledku jej prešetrovania je príslušná mandátová komisia mestského zastupiteľstva.
- (2) O prijatí sťažnosti podľa odseku 1 Informuje primátor mestské zastupiteľstvo na jeho najbližšom zasadnutí, zároveň mu predkladá návrh na zloženie komisie. Ak sťažnosť smeruje proti činnosti primátora, informáciu a návrh na zloženie mandátovej komisie predkladá mestskému zastupiteľstvu predseda mandátovej komisie.

1) § 23 ods. 1 zákona č. 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o e-Governmente) v znení zákona č. 273/2015 Z. z.

(3) Ak sťažnosť smeruje proti činnosti riaditeľa magistrátu, riaditeľa príspevkovej organizácie a riaditeľa rozpočtovej organizácie hlavného mesta, náčelníka Mestskej polície hlavného mesta Slovenskej republiky Bratislavy a povereného zamestnanca magistrátu, na prešetrenie, vybavenie a oznámenie výsledku prešetrenia sťažnosti je príslušný riaditeľ kancelárie primátora.

(4) Ak sťažnosť smeruje proti zástupcovi riaditeľa magistrátu, vedúcemu oddelenia magistrátu, vedúcemu referátu a zamestnancom útvarov magistrátu na prešetrenie sťažnosti je príslušný ich priamy nadriadený. Sťažnosť vybaví poverený zamestnanec magistrátu.

§5

Lehota na vybavenie sťažnosti

(1) Poverený zamestnanec požiada vecne príslušný organizačný útvar magistrátu v lehote do 15 pracovných dní o stanovisko k sťažnosti.

(2) Poverený zamestnanec magistrátu a OÚ mestskej polície je povinný sťažnosť vybaviť v lehote do 60 pracovných dní. Ak je sťažnosť náročná na prešetrenie, môže poverený zamestnanec magistrátu a OÚ mestskej polície predĺžiť lehotu pred jej uplynutím o 30 pracovných dní. O tejto skutočnosti informuje sťažovateľa písomnou formou.

§ 6

Prešetrovanie sťažnosti

(1) Sťažností prešetrujú vecne príslušné organizačné útvary magistrátu. Sťažnosti týkajúce sa činnosti mestskej polície prešetruje OÚ mestskej polície.

(2) O prešetrení sťažnosti vyhotoví zamestnanec, ktorý sťažnosť prešetruje zápisnicu podľa prílohy č. 1 týchto zásad, ktorú postúpi útvaru ÚES.

(3) Zápisnicu o prešetrení sťažností na činnosť mestskej polície podpisuje vedúci zamestnanec OÚ mestskej polície.

(4) V prípade zistenia nedostatkov pri prešetrovaní sťažnosti je povinnosťou vedúceho vecne príslušného organizačného útvaru magistrátu a náčelníka mestskej polície, ak sa sťažnosť týka činnosti mestskej polície

- a) určiť osobu zodpovednú za zistené nedostatky,
- b) prijať opatrenia na odstránenie nedostatkov a príčin ich vzniku,
- c) predložiť prijaté opatrenia poverenému zamestnancovi,
- d) predložiť správu o splnení opatrení a uplatnení právnej zodpovednosti.

§7

Vybavenie sťažnosti

(1) Poverený zamestnanec magistrátu a OÚ mestskej polície vyhotoví písomné oznámenie o výsledku prešetrenia sťažnosti, ktoré odošle sťažovateľovi. Odoslaním písomného oznámenia o výsledku prešetrenia sťažnosti je sťažnosť vybavená.

(2) Oznámenie o výsledku prešetrenia sťažností na činnosť mestskej polície podpisuje náčelník mestskej polície alebo ním poverený zamestnanec OÚ mestskej polície.

§ 8

Opakovaná sťažnosť a ďalšia opakovaná sťažnosť

(1) V prípade opakovanej sťažnosti poverený zamestnanec magistrátu alebo OÚ mestskej polície prekontroluje správnosť vybavenia predchádzajúcej sťažnosti o čom vyhotoví záznam. Ak bola predchádzajúca sťažnosť vybavená správne, táto skutočnosť sa oznámi sťažovateľovi s odôvodnením a poučením, že ďalšie opakované sťažnosti odloží. Sťažnosť iného sťažovateľa v tej istej veci, ktorá už bola vybavená sa neprešetruje. Opakovaná sťažnosť sa vybavuje v lehote do 60 pracovných dní. Oznámenie o vybavení opakovanej sťažnosti podpisuje riaditeľ kancelárie primátora.

(2) Opakovanú sťažnosť nesmie vybavovať poverený zamestnanec magistrátu alebo OÚ mestskej polície, ktorý vybavoval sťažnosť, na ktorú bola doručená opakovaná sťažnosť.

§9

Sťažnosť proti vybavovaniu sťažnosti

(1) Sťažnosť, v ktorej sťažovateľ vyjadril nesúhlas s vybavovaním svojej predchádzajúcej sťažnosti je novou

sťažnosťou proti postupu hlavného mesta pri vybavovaní sťažnosti. Takáto sťažnosť nie je opakovanou sťažnosťou. Sťažnosť proti vybaveniu sťažnosti prešetruje poverený zamestnanec magistrátu alebo OÚ mestskej polície v lehote do 60 pracovných dní.

Oznámenie o vybavení sťažnosti proti vybavovaniu sťažnosti podpisuje riaditeľ kancelárie primátora.

(2) Sťažnosť proti vybaveniu sťažnosti nesmie vybavovať poverený zamestnanec magistrátu alebo OÚ mestskej polície, ktorý vybavoval sťažnosť, na ktorú bola doručená sťažnosť proti vybaveniu sťažnosti.

§ 1 0

Kontrola vybavovania sťažností

(1) Kontrolu vybavovania sťažností podľa týchto zásad vykonáva mestský kontrolór, v podmienkach mestskej polície náčelník MsP.

§ 1 1

Záverečné ustanovenia

(1) Zrušujú sa Zásady vybavovania sťažností v podmienkach samosprávy hlavného mesta Slovenskej republiky Bratislavy zo dňa 1. júla 2010.

(2) Náčelník MsP upraví postup organizačných zložiek a zamestnancov MsP v súvislosti s prešetrovaním a vybavovaním sťažností v zmysle týchto zásad vo vlastnej kompetencii.

§ 1 2

ú č i n n o s ť

Tieto zásady nadobúdajú účinnosť 1. decembra 2017.

JUDr. Ivo Nesrovnal
primátor

Hlavné mesto Slovenskej republiky Bratislava
ústredná evidencia sťažností Primaciálne nám.1, 814 99 Bratislava, P. O. Box 19

Zápisnica

o výsledku prešetrenia sťažnosti v zmysle § 19 zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach

1. Predmet sťažnosti:

2. Miesto a čas šetrenia:

3. Preukázané zistenia:

4. Organizačný útvar:

5. Podpisy osôb, ktoré sťažnosť prešetrovali:

(meno, priezvisko, funkcia, podpis)

Ak sa zistili nedostatky v zápisnici sa určí kto, akým spôsobom a v akej lehote prijme opatrenia na odstránenie nedostatkov. Zároveň sa určí povinnosť predložiť správu o ich plnení.

6. Zodpovedná osoba za nedostatky:

(meno, priezvisko, funkcia, podpis)

7. Prijaté opatrenia na odstránenie nedostatkov (v lehote do):

8. Správa o plnení opatrení (kontrola opatrení):

9. Kontrola opatrení:

10. Podpisy osôb, ktorých sa zistenia priamo týkajú a ktoré boli oboznámené s obsahom zápisnice

(meno, priezvisko, podpis)

11. Dátum vyhotovenia zápisnice :

**12.Podpis vedúceho útvaru (alebo splnomocneného zástupcu), v ktorom sa sťažnosť prešetrovala:
(meno, priezvisko, podpis)**

13.Potvrdenie o odovzdaní a prevzatí dokladov:

V prípade, že sa niekto zo zúčastnených odmietne oboznámiť s obsahom zápisnice, alebo jej obsah odmietne podpísať, uvedie sa to v zápisnici spolu s dôvodmi odmietnutia podpisu. Jedno vyhotovenie zápisnice z prešetrenia sťažnosti sa musí odovzdať organizačnému útvaru magistrátu, v ktorom sa pri prešetrení sťažnosti zistili nedostatky .

Uznesenie 620/2017
zo dňa 26.10.2017

Mestská rada po prerokovaní materiálu

odporúča

Mestskému zastupiteľstvu hlavného mesta SR Bratislavy

schváliť zásady vybavovania sťažností v podmienkach samosprávy hlavného mesta Slovenskej republiky Bratislavy, s účinnosťou od 1. decembra 2017.

- - -