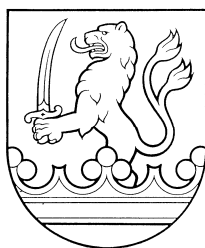


Mesto Vranov nad Topľou



č.211/2017

Smernica vybavovania sťažností v podmienkach mesta Vranov nad Topľou.

V súlade s § 11 ods.1 a § 26 ods.3 zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o sťažnostiach“) mesto Vranov nad Topľou vydáva túto smernicu.

Článok 1

Predmet úpravy

Smernica vybavovania sťažností (ďalej len „smernica“), vydaná ako vnútorný predpis mesta upravuje postup pri podávaní, vybavovaní a kontrole vybavovania sťažností fyzických osôb alebo právnických osôb doručených mestu Vranov nad Topľou.

Článok 2

Vymedzenie pojmov

Na účely tejto smernice:

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

Článok 3

Sťažnosť

1/ 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 mesta,
- b) poukazuje na konkrétne nedostatky, najmä na porušenie právnych predpisov, ktorých odstránenie je v pôsobnosti mesta.

2/ Sťažnosťou nie je podanie, ktoré:

- a) má charakter dopytu, vyjadrenia, názoru, žiadosti, podnetu alebo návrhu;
- b) poukazuje na konkrétne nedostatky v činnosti mesta, ktorých odstránenie alebo vybavenie je upravené osobitným predpisom (§ 4 ods.1 písm. b) zákona o sťažnostiach);
- c) je sťažnosťou podľa osobitného predpisu (§ 4 ods.1 písm. c) zákona o sťažnostiach);
- d) smeruje proti rozhodnutiu mesta vydanému v konaní podľa osobitného predpisu (§ 4 ods.1 písm. d) zákona o sťažnostiach);
- e) smeruje proti záverom kontroly, auditu, dohľadu, dozoru alebo inšpekcie podľa osobitného predpisu, alebo
- f) obsahuje utajované skutočnosti alebo z obsahu ktorého je zrejmé, že jeho vybavením ako sťažnosti podľa tohto zákona by došlo k ohrozeniu utajovaných skutočností podľa osobitného predpisu.

3/ Sťažnosťou nie je ani podanie:

- a) orgánu verejnej správy (OVS), v ktorom upozorňuje na nedostatky v činnosti iného OVS,
- b) osoby poverenej súdom na výkon verejnej moci.

4/ Každé podanie pre účely určenia, či podanie je sťažnosťou v zmysle zákona o sťažnostiach a v zmysle tejto smernice sa vždy posudzuje podľa jeho obsahu.

Článok 4

Vybavenie podaní, ktoré nie sú sťažnosťami

1/ Podanie, ktoré

- a) má charakter dopytu, vyjadrenia, názoru, žiadosti, podnetu alebo návrhu
- b) poukazuje na konkrétne nedostatky v činnosti mesta, ktorých odstránenie alebo vybavenie je upravené osobitným predpisom,
- c) smeruje proti rozhodnutiu mesta vydanému v konaní podľa osobitného predpisu,
- d) smeruje proti záverom kontroly, auditu, dohľadu, dozoru alebo inšpekcie podľa osobitného predpisu, alebo
- e) obsahuje utajované skutočnosti alebo z obsahu ktorého je zrejmé, že jeho vybavením ako sťažnosti podľa tohto zákona by došlo k ohrozeniu utajovaných skutočností podľa osobitného predpisu,

nie je sťažnosťou, avšak je aj napriek tomu označené ako sťažnosť, mesto v zastúpení povereným zamestnancom ho odloží o čom toho, kto podanie podal písomne upovedomí do 15 pracovných dní od doručenia podania s uvedením dôvodu odloženia podania. Ak je mesto príslušné podanie vybaviť podľa osobitného predpisu, tak podanie vybaví podľa príslušného osobitného predpisu.

2/ Podanie, ktoré je sťažnosťou podľa osobitného predpisu (čl. 3 ods.2 písm. c) tejto smernice) sa vybaví podľa osobitného predpisu. Ak na jeho vybavenie mesto nie je príslušné, podanie sa postúpi do 10 pracovných dní od doručenia OVS, ktorý je na jeho vybavenie príslušný a súčasne sa to oznámi tomu, kto podanie podal.

3/ Podanie ktoré smeruje proti rozhodnutiu mesta ktoré nie je právoplatné, mesto vybaví podľa osobitného predpisu. Ak na vybavenie podania nie je príslušné postúpi takéto podanie do piatich pracovných dní orgánu ktorý napadnuté rozhodnutie vydal, o čom upovedomí toho, kto podanie podal.

Článok 5

Náležitosti sťažností

- 1/ Sťažnosť musí obsahovať
 - a) ak ju podáva fyzická osoba - meno, priezvisko, adresu pobytu sťažovateľa;
 - b) ak ju podáva právnická osoba - názov a sídlo, meno a priezvisko osoby oprávnenej za ňu konať.

- 2/ Sťažnosť musí byť čitateľná a zrozumiteľná, z jej obsahu musí byť jednoznačné proti komu smeruje, na aké nedostatky poukazuje, čoho sa sťažovateľ domáha.

- 3/ Sťažnosť
 - a) v listinnej podobe musí obsahovať vlastnoručný podpis sťažovateľa
 - b) v elektronickej podobe musí byť sťažovateľom autorizovaná kvalifikovaným elektronickým podpisom.

- 4/ Ak sťažnosť podaná v elektronickej podobe nie je autorizovaná podľa osobitného predpisu¹ ani odoslaná prostredníctvom prístupového miesta, ktoré vyžaduje úspešnú autentifikáciu sťažovateľa, sťažovateľ ju musí do piatich pracovných dní od jej podania potvrdiť a to vlastnoručným podpisom, jej autorizáciou podľa osobitného predpisu¹ alebo jej odoslaním prostredníctvom prístupového miesta, ktoré vyžaduje úspešnú autentifikáciu sťažovateľa, inak sa sťažnosť odloží. O odložení sťažnosti a dôvodoch jej odloženia mesto písomne upovedomí sťažovateľa do 15 pracovných dní od odloženia. Lehota na vybavenie sťažnosti začína plynúť prvým pracovným dňom nasledujúcim po dni doručenia potvrdenia sťažnosti. Ak potvrdenie sťažnosti obsahuje iné údaje ako sťažnosť podaná v elektronickej podobe, mesto sťažnosť podanú v elektronickej podobe odloží.

- 5/ Ak sťažnosť v písomnej podobe ako aj v elektronickej podobe neobsahuje náležitosti podľa zákona a podľa tejto smernice, sťažnosť sa odloží podľa § 6 ods. 1 písm. a) zákona o sťažnostiach.

Článok 6

Odloženie sťažnosti

Odloženie sťažnosti sa riadi ust. § 6 ods. 1 až 4 zákona o sťažnostiach. O odložení sťažnosti poverený zamestnanec informuje sťažovateľa a do spisu vyhotoví záznam.

Článok 7

Podávanie sťažností

- 1/ Sťažnosť musí byť podaná písomne a to v listinnej, alebo v elektronickej podobe.

- 2/ Ak sa sťažovateľ dostaví na mesto osobne podať sťažnosť ktorú nemá vyhotovenú písomne, poverený zamestnanec mesta sťažovateľa prijme a umožní mu, aby si sťažnosť v listinnej podobe vyhotovil.

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

3/ Ak sa na mesto dostaví osoba, ktorej zdravotný stav bráni, aby si sťažnosť v listinnej podobe vyhotovila sama, za túto osobu ju vyhotoví poverený zamestnanec mesta; sťažovateľ však musí uviesť náležitosti sťažnosti a to meno, priezvisko a adresu pobytu sťažovateľa, proti komu sťažnosť smeruje, na aké nedostatky poukazuje a čoho sa sťažovateľ domáha.

4/ Písomnosti súvisiace s vybavovaním sťažnosti, ktorú podalo viac sťažovateľov spoločne a nie je v nej určené komu z nich sa majú doručovať, sa zašlú sťažovateľovi, ktorý ako prvý uvádza údaje podľa § 5 ods. 2 zákona o sťažnostiach a článku 5 ods.1 tejto smernice.

5/ Ak si sťažovateľ zvolí zástupcu, ktorý v jeho mene podáva sťažnosť, súčasťou sťažnosti musí byť písomné splnomocnenie s osvedčeným podpisom² zastupovať sťažovateľa pri podaní sťažnosti a pri úkonoch súvisiacich s vybavovaním sťažnosti. Ak sa sťažnosť podáva v elektronickej podobe, postupuje sa pri zastupovaní sťažovateľa podľa osobitného predpisu³. Ak zástupca k sťažnosti splnomocnenie s osvedčeným podpisom nepriloží, sťažnosť sa odloží podľa § 6 ods. 1 písm. c) zákona o sťažnostiach. Povinnosť priloženia splnomocnenia s osvedčeným podpisom sa nevzťahuje na zastupovanie sťažovateľa advokátom podľa osobitného predpisu⁴.

6/ Sťažnosť adresovaná zamestnancovi mesta alebo primátorovi mesta je sťažnosťou podanou mestu.

7/ V prípade utajenia totožnosti sťažovateľa sa postupuje podľa § 8 zákona o sťažnostiach.

Článok 8 Prijímanie sťažností

1/ Sťažovatelia v prípade, že sťažnosť nezasielajú poštou, podávajú písomné sťažnosti do podateľne mesta.

2/ Podateľňa mesta eviduje všetky podania fyzických osôb alebo právnických osôb (ďalej len podanie), ktoré sú označené ako sťažnosť alebo z obsahu ktorých je zrejmé, že sú sťažnosťou v zmysle zákona o sťažnostiach, aj keď takto označené nie sú.

3/ V prípade, že bolo podanie prevzaté od sťažovateľa iným zamestnancom mesta a nie zamestnancom podateľne, tento je povinný predložiť podanie na zaevidovanie do podateľne mesta bezodkladne, najneskôr však v nasledujúci pracovný deň.

4/ V prípadoch, ak nie je jednoznačné či podanie je, alebo nie je sťažnosťou v zmysle zákona o sťažnostiach a tejto smernice, posúdenie jeho obsahu vykoná a následne o veci rozhodne poverený zamestnanec priestupkového referátu.

² § 58 ods. 1 zákona Slovenskej národnej rady č. 323/1992 Zb. o notároch a notárskej činnosti (Notársky poriadok) v znení neskorších predpisov. Zákon č. 599/2001 Z. z. o osvedčovaní listín a podpisov na listinách okresnými úradmi a obcami v znení neskorších predpisov

³ § 23 ods. 3 zákona č. 305/2013 Z. z.

⁴ Zákon č. 586/2003 Z. z. o advokácii a o zmene a doplnení zákona č. 455/1991 Zb. o živnostenskom podnikaní (živnostenský zákon) v znení neskorších predpisov.

5/ Prijatú sťažnosť na vybavenie ktorej mesto nie je príslušné, postúpi poverený zamestnanec najneskôr do desiatich pracovných dní od doručenia OVS príslušnému na jej vybavenie a zároveň o tom upovedomí sťažovateľa.

6/ Poverený zamestnanec nepostúpi sťažnosť, v ktorej sťažovateľ požiadal o utajenie svojej totožnosti, ale ju najneskôr do desiatich pracovných dní od jej doručenia vráti sťažovateľovi s uvedením dôvodu.

Článok 9

Centrálna evidencia sťažností

1/ V podmienkach mesta Vranov nad Topľou je centrálna evidencia sťažností vedená povereným zamestnancom priestupkového referátu.

2/ Každé podanie, ktoré bolo posúdené ako sťažnosť v zmysle článku 8 ods. 4 tejto smernice a bude ako sťažnosť vybavované, musí byť bezodkladne postúpené na zaevidovanie do centrálnej evidencie sťažností.

3/ Centrálna evidencia sťažností musí obsahovať najmä tieto údaje:

- a) dátum doručenia a dátum zapísania sťažnosti, opakovanej sťažnosti a ďalšej opakovanej sťažnosti,
- b) meno, priezvisko a adresu pobytu sťažovateľa a ak sťažnosť podáva právnická osoba, musí obsahovať jej názov a sídlo, meno a priezvisko osoby oprávnenej za ňu konať,
- c) predmet sťažnosti,
- d) dátum pridelenia sťažnosti na prešetrenie na vybavovanie a komu bola pridelená,
- e) výsledok prešetrenia sťažnosti,
- f) prijaté opatrenia a termíny ich splnenia,
- g) dátum vybavenia sťažnosti, opakovanej sťažnosti alebo odloženia ďalšej opakovanej sťažnosti,
- h) výsledok prekontrolovania predchádzajúcej sťažnosti alebo prešetrenia opakovanej sťažnosti,
- i) dátum postúpenia sťažnosti orgánu príslušnému na jej vybavenie,
- j) dôvody, pre ktoré mesto sťažnosť odložilo,
- k) poznámku.

4/ Sťažnosti sa zapisujú do centrálnej evidencie sťažností v poradí, v akom boli mestu doručené. Každá sťažnosť má v centrálnej evidencii sťažností pridelené svoje poradové číslo. Centrálna evidencia sťažností sa vedie tak, aby poskytovala úplné, presné, časovo a vecne aktuálne údaje o evidovaných sťažnostiach.

5/ Po zaevidovaní sťažnosti poverený zamestnanec priestupkového referátu mesta vytvorí spis sťažnosti.

6/ V prípade, že sťažnosť je adresovaná orgánom mesta (primátorovi a mestskému zastupiteľstvu), predloží ju podateľňa primátorovi a následne zabezpečí jej zaregistrovanie do centrálnej evidencie sťažností.

7/ V prípade, že sťažnosť je adresovaná mestskému úradu alebo prednostovi mestského úradu, predloží ju podateľňa prednostovi mestského úradu a následne zabezpečí jej zaregistrovanie do centrálnej evidencie sťažností.

8/ V prípade, že sťažnosť je adresovaná zamestnancovi mesta, tento ju bezodkladne predloží na zaregistrovanie do centrálnej evidencie sťažností.

9/ Do centrálnej evidencie sťažností sa zapisujú tie podania, ktoré spĺňajú pojmové znaky sťažnosti podľa zákona o sťažnostiach a tejto smernice. Zapisujú sa sem aj tie sťažnosti, ktoré mesto prijalo a následne postúpilo na vybavenie príslušnému OVS v súlade so zákonom o sťažnostiach ako aj tie sťažnosti, u ktorých vznikol dôvod na ich odloženie podľa zákona o sťažnostiach.

Článok 10

Príslušnosť na vybavenie sťažnosti

- 1/ Na vybavenie sťažnosti je príslušný poverený zamestnanec mesta, ktorým je:
- a) pre mestský úrad - poverený zamestnanec priestupkového referátu
 - b) pre mestskú políciu - náčelník mestskej polície.

Primátor mesta môže určiť aj ďalšieho zamestnanca ktorý buď sám, alebo spolu so zamestnancom priestupkového referátu sťažnosť vybaví. Všetky písomnosti týkajúce sa vybavovania sťažnosti podpisuje prednosta mestského úradu.

2/ Na vybavenie sťažnosti podanej proti činnosti náčelníka mestskej polície, prednostu mestského úradu a štatutárneho orgánu organizácie zriadenej mestom je príslušný primátor mesta.

3/ Na vybavenie sťažnosti podanej proti primátorovi mesta v súvislosti s činnosťou mesta pri výkone štátnej správy je príslušný najbližší orgán štátnej správy, ktorému zákon zveril kontrolnú pôsobnosť podľa osobitného predpisu⁵.

4/ Na vybavenie sťažností občanov a zákonných zástupcov detí a žiakov škôl a školských zariadení v zriaďovateľskej pôsobnosti mesta je na základe § 6 ods.17 zákona č. 596/2003 Z. z. o štátnej správe v školstve a školskej samospráve v znení neskorších predpisov príslušné mesto. Uvedené sa nevzťahuje na sťažnosti podané voči úrovni pedagogického riadenia, úrovni výchovy a vzdelávania a materiálno-technických podmienok vrátane praktického vyučovania v školách a školských zariadeniach, ktorých zriaďovateľom je mesto; na vybavenie týchto sťažností je príslušná štátna školská inšpekcia.

Článok 11

Lehoty na vybavenie sťažností

- 1/ Lehota na vybavenie sťažnosti a počítanie lehôt sú upravené v § 13 zákona o sťažnostiach.

⁵ § 4 ods. 1 písm. b) zákona č. 608/2003 Z. z. o štátnej správe pre územné plánovanie, stavebný poriadok a bývanie a o zmene a doplnení zákona č. 50/1976 Zb. o územnom plánovaní a stavebnom poriadku (stavebný zákon) v znení neskorších predpisov, § 3 ods. 5 písm. d) zákona č. 135/1961 Zb. o pozemných komunikáciách (cestný zákon) v znení neskorších predpisov, § 31 zákona č.154/1994 Z. z. o matrikách v znení neskorších predpisov.

2/ Sťažnosť musí byť vybavená do 60 pracovných dní.

3/ Ak je sťažnosť náročná na prešetrenie, môže primátor mesta alebo ním splnomocnený zástupca lehotu podľa článku 11 ods. 2 tejto smernice pred jej uplynutím predĺžiť o 30 pracovných dní.

4/ Predĺženie lehoty na vybavenie sťažnosti podľa predchádzajúceho odseku poverený zamestnanec oznámi sťažovateľovi bezodkladne - písomne s uvedením dôvodu prečo je predĺženie lehoty nevyhnutné.

5/ Ustanovenia predchádzajúcich odsekov sa vzťahujú rovnako aj na vybavenie opakovanej sťažnosti a sťažnosti proti vybaveniu sťažnosti.

Článok 12

Oboznamovanie s obsahom sťažnosti, spolupráca a súčinnosť pri vybavovaní sťažností

1/ Poverený zamestnanec je povinný oboznámiť toho, proti komu sťažnosť smeruje s jej obsahom v takom rozsahu a čase, aby sa jej prešetrovanie nemohlo zmarit; zároveň mu umožní vyjadriť sa k sťažnosti, predkladať doklady, poskytovať informácie a údaje potrebné k vybaveniu sťažnosti.

2/ Poverený zamestnanec je oprávnený v nevyhnutnom rozsahu písomne vyzvať sťažovateľa na spoluprácu s určením spôsobu jej poskytnutia s poučením, že v prípade neposkytnutia spolupráce alebo jej neposkytnutia v stanovenej lehote, sťažnosť odloží podľa § 6 ods. 1 písm. i) zákona o sťažnostiach.

3/ Lehota na poskytnutie spolupráce sťažovateľa je desať pracovných dní od doručenia písomnej výzvy sťažovateľovi. Ak sťažovateľ v odôvodnených prípadoch preukáže, že lehota na poskytnutie spolupráce nie je dostatočná, môže pred jej uplynutím písomne požiadať o určenie novej lehoty. Mesto v zastúpení povereným zamestnancom môže sťažovateľovi určiť novú lehotu na poskytnutie spolupráce.

4/ V čase od odoslania výzvy na poskytnutie spolupráce do jej poskytnutia, lehota na vybavenie sťažnosti neplynie.

5/ Pri oboznamovaní sa s obsahom sťažnosti, pri vyžiadaní spolupráce sťažovateľa ako aj pri vyžiadaní súčinnosti OVS sa postupuje podľa § 15 až § 17 zákona o sťažnostiach.

Článok 13

Prešetrovanie sťažností

1/ Prešetrovanie sťažnosti je jednou z foriem kontrolnej činnosti vykonávanej podľa zákona o sťažnostiach, ktorou sa zisťuje skutočný stav veci a jeho súlad, alebo rozpor so všeobecne záväznými právnymi predpismi.

2/ Pri prešetrovaní sťažnosti poverený zamestnanec, resp. zamestnanci mesta postupujú tak, aby bol zistený skutočný stav veci a jeho súlad, alebo rozpor so všeobecne záväznými právnymi predpismi. Pri prešetrovaní používajú formy a metódy kontrolnej činnosti, napr. zisťovanie z písomných dokladov, osobné zisťovanie, miestne obhliadky, vypočutie

dotknutých osôb, posudky, vyjadrenia a pod. Výsledkom uplatnenia týchto postupov budú objektívne a pravdivé zistenia vo veci.

3/ Ak sa prešetrením sťažnosti nedá overiť skutočný stav veci a jeho súlad alebo rozpor so všeobecne záväznými právnymi predpismi (napr. jej predmetom sú nepreukázateľné skutočnosti, ide o tvrdenie proti tvrdeniu, ktorého pravdivosť sa nedá dokázať), prešetrujúci zamestnanec, resp. zamestnanci mesta to uvedú v zápisnici o prešetrení sťažnosti a oznámia sťažovateľovi.

4/ Pri prešetrovaní sťažnosti sa vychádza z jej predmetu, bez ohľadu na sťažovateľa a toho, proti komu sťažnosť smeruje. Ak je podľa obsahu iba časť podania sťažnosťou, prešetrí sa iba v tomto rozsahu. Ak sa sťažnosť skladá z viacerých samostatných častí, prešetruje sa každá z nich.

5/ Poverený zamestnanec, resp. zamestnanci mesta prešetria iba tie časti sťažnosti, na ktorých vybavenie je mesto príslušné, ostatné časti sťažnosti postúpi podľa zákona o sťažnostiach OVS príslušnému na ich vybavenie. Časti ktoré nie sú sťažnosťou, mesto neprešetruje, o čom sťažovateľ a upovedomí v oznámení výsledku prešetrenia sťažnosti, s uvedením dôvodov ich neprešetrenia.

6/ Sťažnosť je prešetrená prerokovaním zápisnice o prešetrení sťažnosti. Ak ju nemožno prerokovať, sťažnosť je prešetrená doručením jedného vyhotovenia zápisnice o prešetrení sťažnosti.

Článok 14

Zápisnica o prešetrení sťažnosti

1/ O priebehu a výsledkoch prešetrenia sťažnosti vyhotoví zamestnanec, resp. zamestnanci mesta, ktorí sťažnosť prešetrovali zápisnicu o prešetrení sťažnosti.

2/ Zápisnica o prešetrení sťažnosti musí obsahovať náležitosti podľa § 19 ods. 1 zákona o sťažnostiach.

3/ Ak sa vedúci zamestnanec odmietne oboznámiť so zápisnicou o prešetrení sťažnosti, odmietne splniť povinnosti uvedené v zápisnici o prešetrení sťažnosti a vyplývajúce z prešetrenia sťažnosti, alebo ak odmietne zápisnicu o prešetrení sťažnosti podpísať, zamestnanec, ktorý sťažnosť prešetroval, uvedie tieto skutočnosti v zápisnici o prešetrení sťažnosti.

Článok 15

Oznámenie výsledku prešetrenia sťažnosti

1/ Sťažnosť je vybavená odoslaním písomného oznámenia výsledku jej prešetrenia sťažovateľovi. Oznámenie musí obsahovať odôvodnenie výsledku prešetrenia sťažnosti, ktoré vychádza zo zápisnice.

2/ V oznámení poverený zamestnanec, resp. zamestnanci mesta uvedú, či sťažnosť je opodstatnená alebo neopodstatnená. Ak má sťažnosť viacero častí, oznámenie výsledku prešetrenia sťažnosti obsahuje výsledok prešetrenia každej z nich. Sťažnosť zložená z viacerých častí je vyhodnotená ako opodstatnená, ak aspoň jedna z jej častí je opodstatnená.

3/ Ak je sťažnosť opodstatnená, v oznámení sa uvedie, že mestu boli uložené povinnosti podľa § 19 ods. 1 písm. i) zákona o sťažnostiach.

Článok 16

Opakovaná sťažnosť a sťažnosť proti vybaveniu sťažnosti

1/ Pri vybavovaní opakovanej sťažnosti a sťažnosti proti vybaveniu sťažnosti sa postupuje podľa § 21 a § 22 zákona o sťažnostiach.

2/ Na vybavenie opakovanej sťažnosti a sťažnosti proti vybaveniu sťažnosti je príslušný hlavný kontrolór, ak sťažnosť nesmeruje proti nemu.

Článok 17

Kontrola vybavovania sťažností

1/ Kontrolu vybavovania sťažností vykonáva hlavný kontrolór mesta.

2/ Kontrolu plnenia opatrení prijatých na odstránenie zistených nedostatkov je oprávnený vykonať primátor mesta, vykonaním tejto kontroly môže poveriť prednostu mestského úradu.

Článok 18

Spoločné a záverečné ustanovenia

1/ Informácie z dokumentácie súvisiacej s vybavovaním sťažnosti, ktoré sú chránené alebo ku ktorým je prístup obmedzený podľa zákona o slobode informácií, sa nesprístupňujú.

2/ Na postup mesta pri vybavovaní sťažností sa nevzťahuje všeobecný predpis o správnom konaní.

Článok 19

Zrušovacie ustanovenie

Dňom účinnosti tejto smernice sa ruší smernica č. 189/2012 o podávaní, prijímaní, evidovaní, vybavovaní a kontrole vybavovania sťažností v podmienkach mesta Vranov nad Topľou zo dňa 22.02.2012.

Článok 20

Účinnosť

Táto smernica nadobúda účinnosť dňa 01.08.2017.

Vo Vranove nad Topľou, dňa 31.07.2017

Ing. Ján Ragan v. r.
primátor mesta

Ing. Imrich Kónya v. r.
prednosta MsÚ