



MESTO NITRA

Materiál na rokovanie Mestského zastupiteľstva v Nitre

Predkladateľ:	Ing.František Halmo, hlavný kontrolór
Číslo materiálu:	1324 /2014
Názov materiálu:	Správa o výsledku kontroly vybavovania sťažností a petícií vo vybraných príspevkových organizáciách mesta Nitry
Spracovateľ:	Margita Havránková ref. kontrolór
Napísala:	Margita Havránková ref. kontrolór
Prizvať:	
Dátum rokovania MZ:	27.3.2014
Dátum vyhotovenia:	13.3.2014

Návrh na uznesenie:	Mestské zastupiteľstvo v Nitre p r e r o k o v a l o správu o výsledku kontroly vybavovania sťažností a petícií vo vybraných príspevkových organizáciách mesta Nitry b e r i e n a v e d o m i e správu a opatrenia prijaté na odstránenie zistených nedostatkov, u k l a d á hlavnému kontrolórovi vykonať kontrolu opatrení prijatých na odstránenie zistených nedostatkov k 31. 5. 2014. Kontrola: MR
----------------------------	--

Podpis predkladateľa:	Ing. František Halmo, v.r.
------------------------------	-----------------------------------

Mesto Nitra – útvar hlavného kontrolóra

S p r á v a o výsledku kontroly

V súlade s ustanoveniami zákona č. 369/1990 Zb. o obecnom zriadení v znení zmien a poverenia hlavného kontrolóra č. 4/2014 zo dňa 23.1.2014 vykonala Margita Havránková, referent kontrolór kontrolu zameranú na vybavovanie sťažností a petícií vo vybraných príspevkových organizáciách mesta. Kontrola bola vykonaná podľa schváleného plánu kontrolnej činnosti útvaru hlavného kontrolóra na I. polrok 2014.

Kontrolované obdobie: rok 2013

Kontrolované subjekty: Správa športových a rekreačných zariadení, Kúpeľná č. 4, Nitra
Správa zariadení sociálnych služieb, Baničova č. 12, Nitra
Mestské služby, Tehelná č. 3, Nitra

Kontrola bola vykonaná v dňoch 12.2.2014 a 19.2.2014.

Cieľom kontroly bolo zistiť dodržiavanie postupov pri prijímaní, evidovaní a vybavovaní sťažností fyzických a právnických osôb a vybavovaní petícií v podmienkach kontrolovaných organizácií.

Postup pri podávaní, prijímaní, evidovaní, prešetrovaní a oznámení výsledku prešetrenia sťažností alebo kontrole sťažností upravuje zákon č. 9/2010 Z.z. o sťažnostiach v znení zmien. Podľa tohto zákona postupujú orgány územnej samosprávy a nimi zriadené organizácie (§ 2, písm. b).

Postup pri petíciách upravuje zákon č. 85/1990Zb. o petičnom práve v znení zmien.

Všetky tri kontrolované subjekty majú spracovanú internú smernicu (zásady) postupu pri prijímaní, evidovaní a vybavovaní sťažností a petícií a vedú centrálnu evidenciu podaných sťažností a petícií oddelene od evidencie ostatných písomností. Výsledky kontrol boli prerokované s riaditeľmi organizácií a v prípade zistených nedostatkov boli na ich odstránenie prijaté opatrenia uvedené v ďalšej časti tejto správy.

Správa športových a rekreačných zariadení

Organizácia v kontrolovanom období neevidovala žiadnu sťažnosť ani petíciu. Kontrolou neboli zistené žiadne nedostatky. O výsledku kontroly bol spracovaný záznam (záznam sa vypracúva, ak kontrolný orgán nezistí nedostatky).

Správa zariadení sociálnych služieb

Kontrolou bolo zistené:

- v roku 2013 bolo v evidencii sťažností evidovaných 5 podaní, z ktorých znaky sťažnosti podľa zákona o sťažnostiach spĺňalo jedno podanie zaevidované pod evidenčným číslom 1/2013, ktoré bolo vybavené v súlade so zákonom č. 9/2010 Z.z. o sťažnostiach,
- dve podania neboli sťažnosťami ale podnetmi a návrhmi (§ 4 zákona - Sťažnosťou nie je podanie, ktoré má charakter dopytu, vyjadrenia, názoru, žiadosti, podnetu alebo návrhu a nie je v ňom jednoznačne vyjadrené, ochrany akého svojho práva alebo právom chráneného záujmu sa osoba domáha),

- dve podania boli odpoveďami na sťažnosti vybavované primátorom, resp. hlavným kontrolórom mesta Nitry,
- v roku 2013 nebola zaevidovaná ani jedna petícia,
- kontrolou knihy došlej a odoslanej pošty a obsahu spisov za rok 2013 neboli zistené podania, ktoré by spĺňali znaky sťažnosti alebo petície.

Mestské služby

Kontrolou bolo zistené:

- v roku 2013 bolo v centrálnej evidencii sťažností zaevidovaných 5 sťažností, pričom znaky sťažnosti má iba jedno podanie a to sťažnosť zaevidovaná pod poradových číslom 5. Sťažnosť bola vybavená so záverom neopodstatnená, čo však nebolo v oznámení o výsledku prešetrenia sťažnosti uvedené. Toto zistenie je v rozpore s ustanovením § 20 Oznámenie výsledku prešetrenia sťažnosti ods. (1) – v oznámení sa uvedie, či je sťažnosť opodstatnená alebo neopodstatnená.
- kontrolovaný subjekt nevyhotovil zápisnicu o prešetrení sťažnosti, čo je v rozpore s § 19, zákona č. 9/2010 Z.z. o sťažnostiach,
- štyri podania nespĺňali kritériá sťažnosti podľa zákona o sťažnostiach, z toho tri podania sa týkali sťažností zaevidovaných v centrálnej evidencii sťažností vedenej útvarom hlavného kontrolóra Mesta Nitry, ku ktorým bolo vyžiadané týmto útvarom vyjadrenie a jedno podanie bolo požiadavkou na riešenie umiestnenia kontajnera na odpad v priestoroch cintorína (§ 4 Sťažnosťou nie je podanie, ktoré má charakter dopytu, vyjadrenia, názoru, žiadosti, podnetu alebo návrhu a nie je v ňom jednoznačne vyjadrené, ochrany akého svojho práva alebo právom chráneného záujmu sa osoba domáha).
- v roku 2013 nebola zaevidovaná žiadna petícia,
- kontrolou knihy došlej – odoslanej pošty a obsahu spisov za rok 2013 nebolo zistené, že by niektoré ďalšie podania spĺňali znaky sťažnosti alebo petície.

Na odstránenie nedostatkov zistených kontrolou boli prijaté tieto opatrenia:

Správa zariadení sociálnych služieb:

1. Zabezpečiť dôsledné dodržiavanie zákona č. 9/2010 Z.z. o sťažnostiach a Smernice na podávanie, prijímanie, evidovanie a prešetrovanie sťažností v podmienkach SZSS Nitra. Dávať dôraz predovšetkým na správne posudzovanie obsahu podaní pred ich zaradením do evidencie sťažností.

Termín: ihneď a trvalý

Zodpov.: Mgr. Veronika Čičová
asistent riaditeľa

Mestské služby:

1. Dodržiavať dôslednejšie zákon č. 9/2010 Z.z. o sťažnostiach. Rozlišovať od sťažností podania, podnety, pripomienky, dodržiavať zásady vybavovania sťažností uvedené v Smernici č. 1/2010 zo dňa 1.7.2010.

Termín: ihneď a trvale

Zodpov.: vedenie organizácie

2. Vyhotovovať o každej prešetrenej sťažnosti zápisnicu (§19, cit. zákona).

Termín: ihneď a trvale

Zodpov.: osoba poverená vybavením
sťažnosti

3. Klasifikovať sťažnosť, či je opodstatnená alebo neopodstatnená. Následne výsledok prešetrenia oznámiť sťažovateľovi.

Termín: ihneď a trvale

Zodpov.: osoba poverená vybavením
Sťažnosti

Materiál bol prerokovaný na zasadnutí Mestskej rady v Nitre dňa 11.3.2014 bez pripomienok.

Mestská rada v Nitre

prerokovala

správu o výsledku kontroly vybavovania sťažností a petícií

vo vybraných príspevkových organizáciách mesta Nitra

odporučila

Mestskému zastupiteľstvu v Nitre

- a) vziať na vedomie správu a opatrenia prijaté na odstránenie zistených nedostatkov,
- b) uložiť hlavnému kontrolórovi vykonať kontrolu opatrení prijatých na odstránenie zistených nedostatkov k 31. 5. 2014. Kontrola: MR