

Mestské zastupiteľstvo – útvar hlavného kontrolóra v Nitre

V Nitre dňa 13.01.2010

Číslo materiálu: **1685/2010**

**Mestskému zastupiteľstvu
v Nitre**

k bodu: **Správa o výsledku kontroly evidencie a vybavovania sťažností a petícií
fyzických a právnických osôb v mestských organizáciách**

Predkladá:

Ing. František Halmo
hlavný kontrolór

Návrh na uznesenie:

Mestské zastupiteľstvo v Nitre

p r e r o k o v a l o

Správu o výsledku kontroly evidencie
a vybavovania sťažností a petícií
fyzických a právnických osôb
v mestských organizáciách

Spracovala:

Helena Bartová
ref. ÚHK

b e r i e n a v e d o m i e

správu a prijaté opatrenia na odstránenie
nedostatkov

Napísala:

Helena Bartová
ref. ÚHK

u k l a d á

hlavnému kontrolórovi
vykonať kontrolu prijatých opatrení
do 30.07.2010.
K: MR

Prizvať: -

podpis predkladateľa

S p r á v a

o výsledku kontroly evidencie a vybavovania sťažností a petícií fyzických a právnických osôb v mestských organizáciách

V zmysle schváleného plánu kontrolnej činnosti ÚHK na II. polrok 2009 a podľa poverenia hlavného kontrolóra mesta č. 20/2009 zo dňa 16.10.2009 vykonala Helena Bartová, referent pre sťažnosti, kontrolu evidencie a vybavovania sťažností a petícií fyzických a právnických osôb.

Kontrola bola vykonaná v organizáciách – Správa materských škôl Nitra (ďalej SMŠ), Správa zariadení sociálnych služieb Nitra (ďalej SZSS), Mestské služby Nitra (ďalej MsS) a Správa športových a rekreačných zariadení Nitra (ďalej SŠaRZ), v dňoch 04. - 23.11.2009 za obdobie r. 2008 a I. polrok 2009.

Cieľom kontroly bolo zistiť dodržiavanie postupov pri prijímaní, evidovaní a vybavovaní sťažností fyzických a právnických osôb a vybavovaní petícií v podmienkach uvedených príspevkových a rozpočtových organizáciách.

V zmysle § 2 písm. b) zák. č. 152/1998 Z.z. o sťažnostiach, prijímajú, evidujú, vybavujú a kontrolujú vybavovanie sťažností obce a nimi zriadené organizácie. Podľa § 1 ods. 1 zák. č. 85/1990 Zb. o petičnom práve v znení zákona č. 242/1998 Z.z. , každý má právo sám alebo spoločne s inými obracať sa vo veciach verejného alebo iného spoločného záujmu na štátne orgány a orgány územnej samosprávy so žiadosťami, návrhmi a sťažnosťami – petíciou.

Kontrolou bolo zistené:

1) SZSS má vydanú Smernicu na prijímanie, evidovanie a vybavovanie sťažností, platnú od 01.07.2008. SMŠ, MsS a SŠaRZ nemali v čase kontroly spracované vlastné zásady postupu pri prijímaní, evidovaní a vybavovaní sťažností. Riaditeľka SMŠ v čase kontroly spracovala smernicu, ktorá je platná od 01.12.2009.

2) Podľa § 3 zákona o sťažnostiach, sťažnosťou je podanie fyzickej osoby alebo právnickej osoby, ktorým sa domáha ochrany svojich práv alebo právom chránených záujmov, pretože došlo k ich porušeniu alebo k ohrozeniu činnosťou alebo nečinnosťou orgánu verejnej správy; upozorňuje na konkrétne nedostatky, najmä na porušenie právnych predpisov, ktorých odstránenie si vyžaduje zásah orgánu verejnej správy.

Bola vykonaná kontrola došlej pošty a agendy spisov za rok 2008 a I. polrok 2009 vo všetkých uvedených organizáciách. SMŠ neboli doručené žiadne sťažnosti a petície, SZSS v I. polroku 2009 boli doručené 3 sťažnosti, ktoré sú zaevidované v osobitnej evidencii sťažností, MsS bola v roku 2008 doručená 1 sťažnosť a v I. polroku 2009 2 sťažnosti a 1 petícia, SŠaRZ v roku 2008 neboli doručené žiadne sťažnosti a petície a v I. polroku neboli zaevidované v došlej pošte 2 doručené sťažnosti.

3) SMŠ a SZSS vedú v súlade s § 10 zákona o sťažnostiach a § 7 ods. 2 zákona o petičnom práve centrálnu evidenciu podaných sťažností a petícií oddelene od evidencie ostatných písomností. MsS a SŠaRZ nevedú centrálnu evidenciu podaných sťažností a petícií, čo je v rozpore s uvedenými §-mi zákona o sťažnostiach a zákona o petičnom práve.

SMŠ v kontrolovanom období neeviduje žiadnu sťažnosť a petíciu.

SZSS v roku 2008 neeviduje žiadnu sťažnosť a petíciu, v I. polroku 2009 boli zaevidované 3 sťažnosti, ktoré boli uzatvorené ako neopodstatnené.

1. *Anonymná sťažnosť* - odstúpená ÚHK

Sťažnosť na hospodárenie členky klubu dôchodcov bola vybavená v lehote stanovenej zákonom.

2. *Podpísaná sťažnosť* - doručená priamo SZSS

Sťažnosť na opatrovatelku bola vybavená v lehote stanovenej zákonom - odoslaním odpovede.

3. *Anonymná sťažnosť* – odstúpená ÚHK

Sťažnosť na činnosť, prácu a prevádzkový chod Centra pre seniorov v Nitre, Baničova 12 bola vybavená v lehote stanovenej zákonom.

O prešetrení všetkých sťažností sú vyhotovené v súlade s § 18 zákona o sťažnostiach, písomné zápisnice.

MsS v kontrolovanom období roku 2008 bola doručená 1 sťažnosť:

- Sťažnosť elektronickou poštou - odstúpená ÚHK.

Sťažnosť na stav miestnych komunikácií Hviezdoslavova a Čajkovského v Nitre, bola vybavená v lehote stanovenej zákonom, bez odôvodnenia, či je sťažnosť opodstatnená alebo neopodstatnená, čo je v rozpore s § 19 ods. 1 zákona o sťažnostiach. Keďže išlo o opodstatnenú sťažnosť, boli prijaté opatrenia na odstránenie nedostatkov.

V I. polroku 2009 boli doručené 2 sťažnosti a 1 petícia:

1. *Podpísaná sťažnosť* - doručená priamo MsS.

Sťažnosť na neriešenie havarijného stavu miestnej komunikácie Podhájska, bola vybavená v lehote stanovenej zákonom, bez odôvodnenia či je sťažnosť opodstatnená alebo neopodstatnená, čo je v rozpore s § 19 ods. 1 zákona o sťažnostiach. Keďže išlo o opodstatnenú sťažnosť, boli prijaté opatrenia na odstránenie nedostatkov.

2. *Podpísaná sťažnosť* - doručená priamo MsS.

Sťažnosť na údržbu cintorína v mestskej časti Mlynárce je založená na Správe cintorínov bez písomnej odpovede, príp. záznamu, v ktorom by bol uvedený spôsob vybavenia. Uvedené je v rozpore s § 19 ods. 1 zákona o sťažnostiach.

3. *Petícia občanov mesta Nitry* – odstúpená ÚHK.

Petíciou sa občania domáhali úpravy a výsadby vnútorného areálu cintorína v mestskej časti Mlynárce. Petícia bola vybavená v lehote stanovenej zákonom a o prijatých opatreniach bola zástupkyňa podpísaných občanov, informovaná.

O prešetrení všetkých sťažností a petície nie sú vyhotovené písomné zápisnice, čo je v rozpore s § 18 ods. 1 zákona o sťažnostiach.

SŠaRZ v kontrolovanom období roku 2008 nebola doručená žiadna sťažnosť a petícia, v I. polroku 2009 boli organizácii doručené 2 sťažnosti.

1. *Podpísaná sťažnosť* - odstúpená ÚHK.

Sťažnosť na správanie sa pracovníka SŠaRZ k návštevníkom Mestského kúpeľa bola vybavená v lehote stanovenej zákonom a uzatvorená ako neopodstatnená.

2. *Podpísaná sťažnosť* - odstúpená odd. kultúry a športu MsÚ.

Sťažnosť na pracovníka SŠaRZ, ktorý slovné napádal iného občana bola vybavená v lehote stanovenej zákonom a uzatvorená ako neopodstatnená. Odpoveď však bola zaslaná MsÚ a nie sťažovateľovi, čo je v rozpore s § 19 ods. 1 zákona o sťažnostiach.

Z prešetrenia sťažností nie sú vyhotovené písomné zápisnice, čo je v rozpore s § 18 zákona o sťažnostiach.

Výsledky kontrol boli prerokované s riaditeľmi organizácií v dňoch 30.11. – 14.12.2009. Na odstránenie nedostatkov prijali riaditelia MsS a SŠaRZ opatrenia:

- vypracovať zásady postupu pri prijímaní, evidovaní a vybavovaní sťažností a petícií v súlade s platnou legislatívou a zabezpečiť ich dodržiavanie,
- zabezpečiť centrálnu evidenciu podaných sťažností a petícií oddelene od evidencie ostatných písomností a archiváciu oddelene od ostatných písomností,
- vydať príkazný list riaditeľa organizácie na dodržiavanie zákona o sťažnostiach a zákona o petičnom práve.

Správu prerokovala MR v Nitre na svojom riadnom zasadnutí dňa 12.01.2010.