

MESTO LIPTOVSKÝ MIKULÁŠ

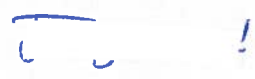

MESTSKÉ ZASTUPITEĽSTVO V LIPTOVSKOM MIKULÁŠI

Materiál číslo

Z2024_096

SPRÁVA

pre zasadnutie mestského zastupiteľstva v Liptovskom Mikuláši

Bod rokovania:	Správa o výsledku kontroly: Kontrola procesu vybavovania sťažností a petícií – Verejnoprospešné služby Liptovský Mikuláš		
Dátum rokovania MsZ:	05. 09. 2024	Dátum spracovania materiálu:	28. 08. 2024
Materiál obsahuje:	1. Návrh na uznesenie 2. Správa o výsledku kontroly: Kontrola procesu vybavovania sťažností a petícií – Verejnoprospešné služby Liptovský Mikuláš		
Predkladateľ:	Mgr. Bibiana Forgáčová hlavná kontrolórka mesta	Podpis predkladateľa:	
Spracovateľ:	Mgr. Bibiana Forgáčová hlavná kontrolórka mesta	Podpis spracovateľa:	
Počet strán:	9	Počet príloh:	1

MESTSKÉ ZASTUPITEĽSTVO V LIPTOVSKOM MIKULÁŠI



NÁVRH NA UZNESENIE

MESTSKÉHO ZASTUPITEĽSTVA

zo dňa 05. 09. 2024 číslo /2024

K bodu: **Správa o výsledku kontroly:**

**Kontrola procesu vybavovania sťažností a petícií – Verejnoprospešné služby
Liptovský Mikuláš**

Mestské zastupiteľstvo

I. konštatuje, že

Mestská rada prerokovala dňa 26. 08. 2024 Správu o výsledku kontroly: Kontrola procesu vybavovania sťažností a petícií, ako je uvedená v prílohe tohto uznesenia a odporúča ju MsZ zobrať na vedomie.

II. berie na vedomie

Správu o výsledku kontroly:

Kontrola procesu vybavovania sťažností a petícií.

**Ing. Ján Bicháč, PhD.
primátor mesta**

Dátum podpisu uznesenia: 2024

Správa o výsledku kontroly

Časť B

I. Označenie oprávnenej osoby:

Mgr. Bibiana Forgáčová, hlavná kontrolórka mesta Liptovský Mikuláš (ďalej len „kontrolný orgán“)

II. Označenie kontrolovaného subjektu:

Verejnoprospešné služby Liptovský Mikuláš, so sídlom Družstevná 1, 031 01 Liptovský Mikuláš, IČO: 00 183 636 (ďalej len „kontrolovaný subjekt“)

III. Označenie kontroly podľa plánu kontrolnej činnosti:

Kontrola procesu vybavovania sťažností a petícií

Kontrola bola vykonaná na základe Plánu kontrolnej činnosti hlavnej kontrolórky mesta Liptovský Mikuláš na I. polrok 2024, schváleného uznesením Mestského zastupiteľstva v Liptovskom Mikuláši zo dňa 30. novembra 2023 číslo 138/2023.

S ohľadom na skutočnosť, že kontrolovaný subjekt v podmienkach mesta Liptovský Mikuláš nie je oprávnený na prijímanie, evidenciu a prešetrovanie petícií, kontrola bola vykonaná iba v časti sťažností.

IV. Cieľ kontroly:

Overiť, či kontrolovaný subjekt za kontrolované obdobie od 01. 01. 2023 do 31. 12. 2023 postupoval pri vybavovaní sťažností v súlade so zákonom č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov a Zásadami vybavovania sťažností a petícií v podmienkach mesta Liptovský Mikuláš v platnom znení.

V. Dátum doručenia návrhu správy na oboznámenie kontrolovanému subjektu:

19. 08. 2024

VI. Informácia o tom, či kontrolovaný subjekt podal námietky k zisteným nedostatkom, navrhnutým odporúčaniam, opatreniam alebo k lehote na predloženie písomného zoznamu splnených opatrení prijatých na nápravu zistených nedostatkov a na odstránenie príčin ich vzniku uvedených v návrhu správy a spôsob vysporiadania týchto námietok:

Kontrolovaný subjekt vo vyjadrení zo dňa 26. 08. 2024 uviedol, že nemá námietky k zisteným nedostatkom, navrhnutým odporúčaniam, k lehote na predloženie písomného zoznamu splnených opatrení prijatých na nápravu nedostatkov a na odstránenie príčin ich vzniku.

VII. Opis zistených nedostatkov:

Sťažovateľ nebol o odložení podania, ktoré nie je sťažnosťou č. 1/2023 informovaný písomne v lehote 15 pracovných dní v zmysle ustanovenia § 4 ods. 3 zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov a článku 6 ods. 1 Zásad vybavovania sťažností a petícií v podmienkach mesta Liptovský Mikuláš v platnom znení.

Odporúčania k zisteným nedostatkom:

S ohľadom na to, že sa jedná o nedostatky, ktoré sú v zásade neodstrániteľné, je potrebné aby sa kontrolovaný subjekt zameril na odstránenie príčin ich vzniku a následné prijatie interných opatrení za účelom predchádzania obdobných pochybení do budúcnosti.

VIII. Zoznam príloh preukazujúcich zistené nedostatky:

Dokumentácia preukazujúca údaje vedené v centrálnej evidencii sťažností v zmysle ustanovenia čl. 8 ods. 11 Zásad vybavovania sťažností a petícií v podmienkach mesta Liptovský Mikuláš v platnom znení a samotná centrálna evidencia sťažností kontrolovaného subjektu.

IX. Lehota na prijatie opatrení na nápravu zistených nedostatkov a odstránenie príčin ich vzniku
osem pracovných dní odo dňa doručenia návrhu správy o výsledku kontroly

Kontrolovaný subjekt vo vyjadrení zo dňa 26. 08. 2024 uviedol prijatie opatrenia na nápravu zistených nedostatkov a predchádzanie ich vzniku.

X. Lehota na predloženie písomného zoznamu splnených opatrení prijatých na nápravu zistených nedostatkov a na odstránenie príčin ich vzniku
osem pracovných dní odo dňa doručenia návrhu správy o výsledku kontroly

Kontrolovaný subjekt vo vyjadrení zo dňa 26. 08. 2024 uviedol, že prijaté opatrenie bolo realizované, pričom predmetné vyjadrenie tvorí prílohu č. 2 tejto správy.

V zmysle ustanovenia čl. 9 ods. 5 Pravidiel kontrolnej činnosti hlavného kontrolóra mesta Liptovský Mikuláš v platnom znení bola táto správa vyhotovená v troch rovnopisoch.

V Liptovskom Mikuláši dňa 28. 08. 2024


Mgr. Bibiana Forgáčová
hlavná kontrolórka mesta

Príloha č. 1 k Správe o výsledku kontroly č. 2/2024 – časť B:

I. Prehľad najdôležitejších právnych predpisov súvisiacich s vykonanou kontrolou:

1. Všeobecne záväzné právne predpisy:

- zákon č. 369/1990 Zb. o obecnom zriadení v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o obecnom zriadení“)
- zákon č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o sťažnostiach“)
- zákon č. 85/1990 Zb. o petičnom práve v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o petičnom práve“)

2. Interný predpis mesta:

Zásady vybavovania sťažností a petícií v podmienkach mesta Liptovský Mikuláš č. 13/2017/INO, schválené uznesením Mestského zastupiteľstva v Liptovskom Mikuláši zo dňa 22. júna 2017 číslo 54/2017 (ďalej len „Zásady vybavovania sťažností a petícií“)

II. Predpisy upravujúce procesný postup výkonu kontroly:

1. Všeobecne záväzný právny predpis:

- Pravidlá kontrolnej činnosti ustanovené zákonom č. 357/2015 Z. z. o finančnej kontrole a audite a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov
- ustanovenie § 18e zákona o obecnom zriadení

2. Interný predpis mesta:

Pravidlá kontrolnej činnosti hlavného kontrolóra mesta Liptovský Mikuláš v znení Dodatku č. 1 zo dňa 21. 6. 2018, ktoré schválilo Mestské zastupiteľstvo v Liptovskom Mikuláši (ďalej len „MsZ“) uznesením zo dňa 21. júna 2018 číslo 55/2018 (ďalej len „Pravidlá kontrolnej činnosti“)

III. Účel a predmet kontroly:

V zmysle ustanovenia § 18d ods. 1 zákona o obecnom zriadení, hlavný kontrolór v rámci kontrolnej činnosti vykonáva kontrolu dodržiavania všeobecne záväzných právnych predpisov, ktorým je pre účely tejto kontroly zákon o sťažnostiach a interných predpisov obce, ktorým sú Zásady vybavovania sťažností a petícií. Vykonanie kontroly procesu vybavovania sťažností ďalej explicitne vyplýva z ustanovenia čl. 20 ods. 4 Zásad vybavovania sťažností a petícií, v zmysle ktorého hlavný kontrolór mesta jedenkrát ročne predkladá správu o výsledku tejto kontroly na rokovanie Mestskému zastupiteľstvu v Liptovskom Mikuláši (ďalej len „MsZ“).

Účelom kontroly bolo overiť, či kontrolovaný subjekt za kontrolované obdobie od 01. 01. 2023 do 31. 12. 2023 (ďalej len „kontrolované obdobie“) postupoval pri vybavovaní sťažností v súlade so zákonom o sťažnostiach a Zásadami vybavovania sťažností a petícií.

Zároveň je potrebné uviesť, že kontrolovaný subjekt v podmienkach mesta Liptovský Mikuláš nie je oprávnený na prijímanie, evidenciu a prešetrovanie petícií, a preto sa táto časť kontroly týka iba sťažností.

IV. Kontrolné zistenia:

1. Interný predpis mesta:

Právny stav:

V zmysle ustanovenia § 11 zákona o sťažnostiach má orgán verejnej správy, ktorým je v tomto prípade zriaďovateľ kontrolovaného subjektu, vybavovanie sťažností upraviť vnútorným predpisom.

Zistený stav:

Zriaďovateľ kontrolovaného subjektu má vypracovaný interný predpis, ktorým sú Zásady vybavovania sťažností a petícií. Interný predpis bol schválený uznesením MsZ zo dňa 22. júna 2017 číslo 54/2017 a nadobudol účinnosť dňom jeho schválenia.

V zmysle ustanovenia čl. 1 ods. 2 písm. b) Zásad vybavovania sťažností podľa nich postupujú vo veci sťažností aj organizácie zriadené mestom, t. j. rozpočtové a príspevkové organizácie mesta, ktorou je aj kontrolovaný subjekt.

Kontrolný orgán konštatuje, že súlad Zásad vybavovania sťažností a petícií so zákonom o sťažnostiach a zákonom o petičnom práve bol predmetom časti A tejto kontroly.

2. Centrálna evidencia sťažností a petícií:

Právny stav:

V zmysle ustanovenia § 10 zákona o sťažnostiach sú orgány verejnej správy povinné viesť centrálnu evidenciu sťažností podľa tohto zákona, oddelene od evidencie ostatných písomností, pričom evidencia musí obsahovať najmä:

- dátum doručenia a dátum zapísania sťažnosti, opakovanej sťažnosti a ďalšej opakovanej sťažnosti,
- údaje o sťažovateľovi (ak sťažnosť podáva fyzická osoba - meno, priezvisko, adresu pobytu v prípade, že sťažnosť podáva právnická osoba - názov a sídlo, priezvisko osoby oprávnenej za ňu konať, v oboch prípadoch vlastnoručný podpis (ak je podávaná v listinnej podobe), prípadne adresu sťažovateľa na elektronické doručenie, ak je mu možné doručiť písomnosti elektronicky),
- predmet sťažnosti,
- dátum pridelenia sťažnosti na vybavovanie a komu bola pridelená,
- výsledok prešetrenia sťažnosti,
- prijaté opatrenia a termíny ich splnenia,
- dátum vybavenia sťažnosti, opakovanej sťažnosti alebo odloženia ďalšej opakovanej sťažnosti,
- výsledok prekontrolovania predchádzajúcej sťažnosti alebo prešetrenia opakovanej sťažnosti,
- dátum postúpenia sťažnosti orgánu príslušnému na jej vybavenie,
- dôvody, pre ktoré orgán verejnej správy sťažnosť odložil a
- poznámku.

Centrálna evidencia sťažností je ustanovená v čl. 8 Zásad vybavovania sťažností a petícií, pričom v zmysle ods. 1 druhej vety predmetného článku Zásad, **v podmienkach organizácií zriadených mestom centrálnu evidenciu sťažností vedie riaditeľ, resp. ním poverený zamestnanec.**

Zistený stav:

Kontrolný orgán konštatuje, že centrálna evidencia sťažností bola v kontrolovanom období vedená oddelene od evidencie ostatných písomností¹, pričom evidencia obsahuje náležitosti v zmysle ustanovenia § 10 ods. 1 zákona o sťažnostiach. Do centrálnej evidencie sťažností boli v zmysle ustanovenia čl. 8 ods. 2 Zásad vybavovania sťažností a petícií v kontrolovanom období zaevidované všetky podania fyzických a právnických osôb označené ako „sťažnosť“, alebo z obsahu ktorých bolo zrejmé, že sú sťažnosťou² v zmysle zákona o sťažnostiach.

3. Kontrola vybavovania sťažností

Štatistický prehľad:

Počet podaní označených ako sťažnosť, alebo z obsahu ktorých je zrejmé, že sú sťažnosťou		4
Z toho:	Vybavené v zákonnej lehote	3
	Nevybavené v zákonnej lehote	1
Výsledok vybavenia:		
	Opodstatnené	1
	Neopodstatnené	0
	Podania, ktoré nie sú sťažnosťami	3
	Postúpené	0

Sťažnosť č. 1/2023³

Dátum doručenia: 15. 04. 2023

Forma podania: elektronická

Dátum zapísania do centrálnej evidencie: 15. 04. 2023

Predmet: Sťažnosť na neposkytnutie vriec na zber papiera

Dátum pridelenia a komu bola pridelená: 19. 05. 2023, Ing. Martin Kögel

Výsledok prešetrenia: Podanie označené ako sťažnosť malo v zmysle ustanovenia § 4 ods. 1 písm. a) zákona o sťažnostiach charakter vyjadrenia a preto ho nebolo možné prešetriť v zmysle predmetného

¹ Ostatnými písomnosťami sa v tomto prípade rozumie dokumentácia preukazujúca údaje vedené v centrálnej evidencii v zmysle ustanovenia čl. 8 ods. 11 Zásad vybavovania sťažností a petícií.

² V zmysle ustanovenia § 3 ods. 2 zákona o sťažnostiach sa podanie posudzuje podľa obsahu.

³ Označenie sťažnosti podľa evidenčného čísla, ktoré bolo danej sťažnosti pridelené v centrálnej evidencii sťažností v zmysle ustanovenia čl. 8 bod 5 (druhá veta) Zásad vybavovania sťažností a petícií

zákona ako sťažnosť. Záznam o **odložení** podania, ktoré nie je sťažnosťou bol vyhotovený 17. 04. 2023, pričom sťažovateľ bol o jeho odložení informovaný až 24. 05. 2023 a to telefonicky.

Dátum odloženia: 17. 04. 2024

Kontrolný orgán konštatuje, že podanie, ktoré nie je sťažnosťou č. 1/2023 bolo odložené v zmysle zákona o sťažnostiach a Zásad vybavovania sťažností a petícií, pričom sťažovateľ nebol o jeho odložení upovedomený v lehote a spôsobom, ktorý ukladá predmetný zákon a interný predpis, čo je možné považovať za kontrolný nedostatok.

Sťažnosť č. 2/2023

Dátum doručenia: 19. 05. 2023

Forma podania: listinná

Dátum zapísania do centrálnej evidencie: 19. 05. 2023

Predmet: Sťažnosť na zamestnanca zberného dvora na ulici Podtatranského Martina Bažeka

Dátum pridelenia a komu bola pridelená: 19. 05. 2023, Dušan Fabian

Výsledok prešetrenia: Podanie označené ako sťažnosť nemalo v zmysle ustanovenia § 5 ods. 2 zákona o sťažnostiach obsahové náležitosti sťažnosti, pričom bolo riadne **odložené** a sťažovateľ bol o jeho odložení a dôvode odloženia upovedomený do 15 pracovných dní od doručenia podania. Zároveň bolo podanie vybavené ako podnet.

Dátum odloženia: 26. 05. 2023

Kontrolný orgán konštatuje, že podanie, ktoré nie je sťažnosťou č. 2/2023 bolo odložené procesne správne podľa zákona o sťažnostiach a Zásad vybavovania sťažností a petícií.

Sťažnosť č. 3/2022

Dátum doručenia: 26. 05. 2023

Forma podania: elektronická

Dátum zapísania do centrálnej evidencie: 26. 05. 2024

Predmet: Podnet – sťažnosť na chýbajúcu kosbu v mestskej časti Podbreziny

Dátum pridelenia a komu bola pridelená: 26. 05. 2024, Ing. Martin Kögel

Výsledok prešetrenia: Podanie označené ako sťažnosť malo v zmysle ustanovenia § 4 ods. 1 písm. a) zákona o sťažnostiach charakter podnetu a preto ho nebolo možné prešetriť v zmysle predmetného zákona ako sťažnosť, pričom bolo riadne **odložené** a vybavené ako podnet.

Dátum vybavenia: 29. 05. 2023

Kontrolný orgán konštatuje, že podanie, ktoré nie je sťažnosťou č. 3/2023 bolo odložené procesne správne podľa zákona o sťažnostiach a Zásad vybavovania sťažností a petícií.

Sťažnosť č. 4/2022

Dátum doručenia: 27. 07. 2023

Forma podania: elektronická

Dátum zapísania do centrálnej evidencie: 28. 07. 2023

Predmet: Sťažnosť na neposkytnuté vrecia na zber plastového odpadu

Dátum pridelenia a komu bola pridelená: 28. 07. 2023, Renata Vargová

Výsledok prešetrenia: Sťažnosť bola prešetrená v zmysle zákona o sťažnostiach s tým, že je **opodstatnená**, pričom o jej prešetrení bola vyhotovená zápisnica zo dňa 28. 07. 2023 a výsledok vybavenia sťažnosti bol sťažovateľke oznámený v ten istý deň. S ohľadom na skutočnosť, že sťažnosť bola vyhodnotená ako opodstatnená, bolo prijaté opatrenie, v zmysle ktorého boli dotknutí zamestnanci kontrolovaného subjektu upozornení na vzniknutú situáciu, s tým, že ak sa podobná situácia zopakuje, vedúca strediska Dopravy kontrolovaného subjektu voči nim vyvodí dôsledky a zároveň boli sťažovateľke dodané vrecia na odpad.

Kontrolný orgán konštatuje, že sťažnosť č. 4/2023 bola vybavená procesne správne v zmysle zákona o sťažnostiach a Zásad vybavovania sťažností a petícií.

Záver:

Kontrolou boli zistené nedostatky, ktoré sú opísané v bode VII. Správy o výsledku kontroly. V predmetnom bode správy sú zároveň zhrnuté navrhnuté odporúčania kontrolného orgánu na nápravu zistených nedostatkov a na odstránenie príčin ich vzniku. Dodržanie lehoty na prijatie opatrení na nápravu zistených nedostatkov a odstránenie príčin ich vzniku a lehoty na predloženie písomného zoznamu splnených opatrení prijatých na nápravu zistených nedostatkov a na odstránenie príčin ich vzniku je uvedené v bodoch IX. a X. Správy o výsledku kontroly.

Mestský úrad Liptovský Mikuláš
Mgr. Bibiana Forgáčová – hlavná kontrolórka
Štúrova 1989/41
031 42 Liptovský Mikuláš

Váš list číslo HK-3963/2024-5/BFo	Naše číslo 555/2024	Vybavuje Ing. Miková	Liptovský Mikuláš 26.08.2024
--------------------------------------	------------------------	-------------------------	---------------------------------

Vec

Vyjadrenie k lehotám, prijatiu opatrení, odstráneniu príčin vzniku zistených nedostatkov, ich splneniu a náprave

Na základe Vášho listu Návrhu správy o výsledku kontroly č. 2/2024 – časť B č. HK-3963/2024-5/BFo zo dňa 19.08.2024 Vám predkladáme nasledovné vyjadrenie:

- nemáme námietky k zisteným nedostatkom, navrhnutým odporúčaniam, k lehote na predloženie písomného zoznamu splnených opatrení prijatých na nápravu nedostatkov a na odstránenie príčin ich vzniku

- v rámci odstránenia nedostatku a predchádzaniu ďalších sme ako návrh opatrenia na porade vedenia poučili vedúcich pracovníkov o správnom spôsobe vybavovania sťažností

S pozdravom



Ing. ~~Martin~~ Kögel
riaditeľ