

HLAVNÝ KONTROLÓR MESTA BANSKÁ BYSTRICA

SPRÁVA

HLAVNÉHO KONTROLÓRA O VÝSLEDKU NÁSLEDNEJ FINANČNEJ KONTROLY č. 11/2012

stavu a úrovne vybavovania sťažností na Mestskom úrade Banská Bystrica v roku 2011

V súlade s ust. § 18f, ods. 1 písm. d) zákona č. 369/1990 Zb. o obecnom zriadení v znení neskorších predpisov predkladám Mestskému zastupiteľstvu Mesta Banská Bystrica správu o výsledku predmetnej kontroly

s nasledovným výsledkom :

Keďže kontrola vybavovania sťažností v pôsobnosti samosprávy Mesta Banská Bystrica nebola vykonaná od obdobia nadobudnutia účinnosti novely zákona o sťažnostiach č. 9/2010, ktorá priniesla veľa odlišností od predchádzajúcej právnej normy (zákon č. 152/1998 Z.z.), cieľom a zameraním tejto kontroly bolo zistiť skutočný stav aplikovania cit. novely pri dodržiavaní postupu a procesných úkonov spojených s podávaním, prijímaním, evidovaním, prešetrovaním a vybavovaním sťažností.

Na základe povinnosti uloženej v novele zákona o sťažnostiach (ust. § 26 ods. 3 v nadväznosti na ust. § 11 ods. 1) Mesto Banská Bystrica za účelom zabezpečenia centrálnej evidencie a jednotného postupu pri podávaní, prijímaní, evidovaní, prešetrovaní a písomnom oznamovaní výsledku prešetrenia alebo prekontrolovania sťažnosť vypracovalo internú smernicu č. VP 5/2010, ktorú dňom 1.8.2011 nahradila nová interná smernica č. VP 12/2011 o postupe pri prijímaní, evidovaní, vybavovaní, prešetrovaní a kontrole vybavovania sťažností a podnetov fyzických a právnických osôb v podmienkach Mesta.

V porovnaní s predchádzajúcou právnou úpravou nový zákon o sťažnostiach v ust. § 4, § 5 a § 6 novelizoval postup a podmienky pri podávaní sťažností, ako napr. podrobnejšie analyzovanie obsahu a predmetu sťažnosti, dodržiavanie zákonom predpísaných náležitostí pri podávaní sťažnosti, ako aj postup orgánu verejnej správy pri odložení sťažnosti z dôvodu zistenia chýbajúcich informácií, príp. späť vzatia sťažnosti pred jej vybavením, atď..

Obdobie	Prehľad sťažností podaných Mestu Banská Bystrica v období od nadobudnutia účinnosti novely zákona č. 9/2010, t.j. od 1.2.2010 do 31.12.2011					Celkom podaných sťažností
	sťažnosti odstúpené prísl. orgánom verej. správy	sťažnosti odložené	sťažnosti späť vzaté	sťažnosti riešené ako podnety	sťažnosti vybavované org. útvarmi MsÚ	
rok 2010	4	6	1	6	49	66
rok 2011	5	5	5	13	24	52

V medziročnom porovnaní roku 2010 s rokom 2011 (horeuvedený prehľad) možno konštatovať, že došlo k výraznému poklesu podávaných sťažností, keď z celkového počtu 52 podaných sťažností v kontrolovanom období zostalo z hľadiska vecnej a miestnej príslušnosti Mestu Banská Bystrica prešetrovať a následne vybavovať len 46,2 % sťažností.

Kontrolou bolo zistené, že v pôsobnosti Mesta Banská Bystrica prijímanie podaných sťažností, (vrátane podaní, podnetov označených ako sťažnosť a bez rozdielu či boli podané písomne, ústne

do záznamu, alebo elektronickou poštou, čo umožnila novela zákona o sťažnostiach), zabezpečovalo oddelenie prvého príjmu - KC Mestského úradu Banská Bystrica ich zaevidovaním v informačnom systéme a následne zaevidovaním do osobitne vedenej centrálnej evidencie sťažností za rok 2011.

Centrálna evidencia sťažností bola v kontrolovanom subjekte vedená v elektronickej podobe.. Obsahovala zákonom stanovené údaje, ktoré umožňovali dostatočný prehľad pre kontrolu vybavovania sťažností.

Stav vybavovania sťažností v roku 2011	
Celkový počet prijatých sťažností	52
z toho: vybavených ako podnety	13
odstúpených na vybavenie prísl. orgánu verej. správy	5
vzatých späť	5
odložených	5
Počet prešetrených a vybavených sťažností	24
z toho : v termíne	22
po termíne	2
Počet vyhodnotných sťažností	24
z toho: opodstatnených sťažností	5
čiastočne opodstatnené sťažnosti	4
neopodstatnené	15

Podľa ust. § 4 ods. 3 zákona o sťažnostiach orgán verejnej správy ak zistí, že podanie označené ako sťažnosť a sťažnosťou však nie je sa nevráti, ak je takéto podanie príslušný vybaviť podľa iného právneho predpisu.

Z centrálnej evidencie sťažností bolo zistené, že v roku 2011 organizačné útvary MsÚ vybavili týmto spôsobom 13 podaných sťažností, obsahom ktorých bolo napr.

- rušenie nočného klúdu vytvorením "Hokejovej dediny" (24/2011)
- nevhodné správanie sa obyvateľky zariadenia KOMUCE (23/2011)
- použitie technické prostriedku na zabránenie odjazdu motorového vozidla 12/2011)
- správanie sa mestskej policajtky pri riešení susedského sporu (20/2011)
- čistenie chodníkov (19/2011)
- úprava okolia domu (18/2011)
- ničenie zelene parkovaním áut (22/2011)
- riešenie strelnice (4/2011)
- obmedzenie prístupu ku garáži (16/2011)

Kontrolou bolo **náhodným výberom** preverované dodržiavanie zákonného postupu a procesných úkonov spojených s prešetrovaním a následným vybavením sťažností evid. pod č. 2/2011, 3/2011, 9/2011, 11/2011, 17/2011, 21/2011, 26/2011, 28/2011, 29/2011, 30/2011, 34/2011, 36/2011, 41/2011, 48/2011. Bolo zistené, že najviac sťažností bolo v kontrolovanom období prešetrovaných Mestskou políciou mesta Banská Bystrica, školským úradom, stavebným odborom MsÚ Banská Bystrica a referentom pre vybavovanie sťažností.

Kontrolný orgán pri kontrole vybavovania vyššie uvedených sťažností sa zameriaval viac na dodržiavanie zákonného postupu a procesných pravidiel ako na obsah vybavenia sťažností, pričom nezistil zásadné pochybenia. O tom svedčí aj skutočnosť, že za kontrolované obdobie roku 2011 bola podaná len 1 sťažnosť na spôsob prešetrovania a vybavenia sťažnosti (evid. pod č. 48/2011), ktorá bola vyhodnotená ako neopodstatnená.

V rámci vykonanej kontroly boli následne zhodnotené výsledky prešetrených a vybavených sťažností tak, že

- pri vybavovaní sťažností (evid. pod č. 2/2011, 11/2011) aj keď pri ich prešetrení a následnom vybavení boli dodržané základné zákonné podmienky, kontrolný orgán zastal názor, že sťažnosti mali byť s odvolaním sa na ust. § 4 ods. 1 písm. c) zákona o sťažnostiach vylúčené z konania o sťažnosti, pretože obsah námietok v nich vznesených sa dotýkal nevhodného správania sa príslušníkov MsP voči sťažovateľom, avšak nie ako verejných činiteľov orgánu verejnej správy pri plnení svojich úloh, ale ako fyzických osôb pri riešení susedských sporov sťažovateľov. Uvedené skutočnosti, t.j. predmet sťažností, boli potvrdené i prešetrojúcim orgánom v zápisnici o prešetrení sťažnosti zo dňa 14.2.2011 a v zápisnici o prešetrení sťažnosti zo dňa 13.4.2011. Týmto postupom tak nebolo možné naplniť ani objektívne prešetrenie sťažnosti tak, ako to ukladá § 18 ods., zákona o sťažnostiach, podľa ktorého prešetrovaním sťažnosti sa zisťuje skutočný stav veci a jeho súlad alebo rozpor so všeobecne záväznými právnymi predpismi a s vnútornými predpismi, ako aj príčiny ich vzniku zistených nedostatkov a ich následky.
- pri vybavení sťažnosti evid. pod č. 17/2011, vzhľadom na obsiahlosť prešetrovania predmetu sťažnosti - nečinnosť MsÚ v súvislosti s neriešením pretrvávajúceho problému nepríjemného zápachu šíriaceho sa z Rudlovského potoka - bolo preukázané, že prešetrojúci orgán nebol schopný danú vec prešetriť a uzatvoriť zákonom v stanovených lehotách, čo mu bolo kontrolným orgánom akceptované. Doklady nachádzajúce sa v spisovom materiáli skutočne potvrdzovali, že stavebný úrad vyčerpal všetky možnosti vyplývajúce z jeho kompetencií danú vec riešiť k spokojnosti sťažovateľa, ktorého postupne o čiastkových krokoch postupu vybavenia predmetnej sťažnosti aj priebežne informoval.
- sťažnosť (č. 21/2011) bola vybavená nedostatočne, keď prešetrojúci orgán v rámci jej vybavovania s obsahom podanej sťažnosti neinformoval osobu dotknutú v sťažnosti, ktorá je oprávnená k námietkam sťažovateľa sa vyjadriť v zmysle ust. § 15 zákona o sťažnostiach
- prešetrenie sťažnosti (č. 26/2011) bolo zo strany prešetrojúceho orgánu "duplicitné", nakoľko sťažnosť bola prešetrovaná na základe jej odstúpenia vecne a miestne príslušným orgánom verejnej správy /riaditeľkou ZŠ), ktorý následne prešetrenie odstúpenej sťažnosti preukázal zápisnicou zo dňa 29.6.2011 a zaslal Školskému úradu MsÚ. Údaje v nej uvedené boli opakované a čiastočne zapracované do ďalšej zápisnice zo dňa 1.07.2011 vyhotovenej školským úradom, ktorá s odvolaním sa na ust. § 19 ods. 1 zákona o sťažnostiach neobsahovala všetky predpísané náležitosti a nezdokumentovala celý priebeh a výsledky prešetrenia sťažnosti.
- pri prešetrení a vybavení sťažnosti (č. 28/2011) bolo taktiež preukázané, že aj keď sťažnosť bola odstúpená na vybavenie a prešetrenie vecne príslušnému orgánu verejnej správy v zmysle ust. § 9 zákona o sťažnostiach riaditeľke MŠ, sťažnosť bola prešetrovaná z úrovne školského úradu "duplicitne". Na základe predložených dokladov vypracoval zápisnicu, v ktorej však nesprávne uviedol obdobie prešetrovania sťažnosti dňa 13.05.2011, teda pred podaním sťažnosti Školskému úradu dňa 3.6.2011. V tomto období boli prešetrované predchádzajúce sťažnosti podané rodičmi mal. dcéry z úrovne riaditeľky MŠ, čomu zodpovedala Zápisnica o prešetrení sťažnosti z 13.5.2011.
- k vybaveniu sťažnosti (č. 29/2011) kontrolný orgán dospel k záveru, že školský úrad tak, ako to uviedol vo vypracovanej "formálnej" zápisnici z prešetrenia sťažnosti z 22.6.2011, že overiť správnosť postupu zamestnávateľa ZŠ pri výpovedi zamestnanca je v zmysle § 14 Zákonníka práce v kompetencii súdu, túto skutočnosť sťažovateľke neoznámil (predmetná sťažnosť mala byť vybavená spolu so sťažnosťou č. 30/2011, čo preukázané nebolo), resp. s odvolaním sa na ust. § 4 ods. 3 zákona o sťažnostiach túto sťažnosť sťažovateľke nevrátil späť s uvedením dôvodu.

Pri prešetrení a vybavení sťažností (evid. 3/2011, 9/2011, 30/2011, 34/2011, 36/2011, 41/2011, 48/2011) nedostatky zistené neboli, sťažnosti boli vybavené v súlade so zákonom o sťažnostiach, ako aj s vnútornými predpismi vydaných na jeho základe.

Záverečné zhodnotenie kontroly:

Kontrolou bolo preukázané, že porovnaním výsledkov z vykonaných kontrol vybavovania sťažností v predchádzajúcich rokoch s výsledkom predmetnej kontroly, ktorá bola vykonaná od obdobia zmeny právnej normy pre oblasť sťažností a ktorá vyvolala zásadné zmeny postupov pri vybavovaní sťažností, zo strany kontrolovaného subjektu bola venovaná zvýšená pozornosť k ich dôslednému dodržiavaniu. Taktiež možno vyzdvihnúť jeho ústretový prístup k vybavovaniu podaní, podnetov, ktoré občania podávali ako sťažnosť, ale sťažnosťou neboli, čím sa tak zabránilo, aby sa právo občana nezneužívalo a aby neobchádzalo konanie, ktorého postup upravujú osobitné právne predpisy.

Z vykonanej kontroly bola vypracovaná Správa o výsledku následnej finančnej kontroly č. 11/2012, s obsahom ktorej bol kontrolovaný subjekt oboznámený dňa 26.09.2012. K zisteným záverom z vykonanej kontroly nevzniesol žiadne pripomienky k ich pravdivosti a úplnosti.

Správa o výsledku kontroly bola prerokovaná s primátorom Mesta Banská Bystrica dňa 8. 10. 2012 a podpísaním zápisnice bola týmto kontrola ukončená. Aj keď kontrolou neboli zistené zásadné pochybenia porušovania všeobecne záväzných právnych predpisov a interných predpisov pri vybavovaní sťažností, hlavný kontrolór uložil kontrolovanému subjektu povinnosť v stanovených termínoch prijať opatrenia na predchádzanie a nápravu nedostatkov zistených následnou finančnou kontrolou a na odstránenie príčin ich vzniku a predložiť ich hlavnému kontrolórovi Mesta Banská Bystrica a následne o ich splnení, plnení predložiť hlavnému kontrolórovi písomnú správu.

Mestskému zastupiteľstvu Mesta Banská Bystrica výsledok kontroly je predkladaný v zmysle príslušných ustanovení zákona č. 369/1990 Zb. o obecnom zriadení v znení neskorších predpisov.

Banská Bystrica dňa 9. októbra 2012

Ivan Petrovič
hlavný kontrolór mesta