

Zásady vybavovania sťažností v podmienkach Nadácie mesta Bratislavy

1. Zásady

Tieto zásady upravujú postup pri podávaní, prijímaní, evidovaní, prešetrovaní, vybavovaní a písomnom oznámení výsledku prešetrenia sťažnosti alebo prekontrolovania sťažnosti v podmienkach Nadácie mesta Bratislavy (ďalej len „nadácia“).

2. Podávanie a prijímanie sťažností

- 1) Sťažnosť musí byť písomná a možno ju podať v listinnej podobe alebo v elektronickej podobe, pričom v listinnej podobe musí obsahovať vlastnoručný podpis sťažovateľa.
- 2) Sťažnosť podanú písomne prijíma podateľňa Magistrátu hlavného mesta Slovenskej republiky Bratislavy (ďalej len „magistrát“), ktorá ju po zaevidovaní postúpi nadácii.
- 3) Sťažnosť podaná v elektronickej podobe musí byť sťažovateľom autorizovaná jeho podpisom.
- 4) Sťažnosť, ktorú nadácia je príslušná vybaviť, postúpi správkyni nadácie (ďalej aj oprávnená osoba vo vzťahu k nadácii) najneskôr do 10 pracovných dní od jej doručenia na vybavenie a zároveň o tom upovedomí sťažovateľa.
- 5) Písomnosti súvisiace s vybavovaním sťažnosti, ktorú podalo viac sťažovateľov spoločne a nie je v nej určené komu z nich sa majú doručovať, správkynia nadácie zašle sťažovateľovi, ktorý je uvedený ako prvý.
- 6) Každá sťažnosť musí obsahovať náležitosti stanovené v § 5 zákona o sťažnostiach:
 - a. Fyzická osoba: meno, priezvisko, adresu pobytu sťažovateľa, adresu na doručovanie písomností v elektronickej forme (ak sťažovateľ požaduje doručovanie takouto formou).
 - b. Právnická osoba: názov, sídlo, meno a priezvisko osoby oprávnenej za ňu konať a adresu na doručovanie písomností v elektronickej forme (ak sťažovateľ požaduje doručovanie takouto formou). Sťažnosť musí byť čitateľná a zrozumiteľná. Musí z nej byť jednoznačné proti komu smeruje, na aké nedostatky poukazuje, čoho sa sťažovateľ domáha.

3. Evidencia sťažností

- 1) Centrálnu evidenciu prijatých sťažností vedie správkynia nadácie oddelene od evidencie ostatných písomností.
- 2) Opakovanú sťažnosť a ďalšiu opakovanú sťažnosť eviduje nadácia v roku, v ktorom bola doručená, v poznámke sa uvedie číslo sťažnosti, s ktorou súvisí.
- 3) Správkynia nadácie predkladá Správnej rade nadácie Informáciu o vybavovaní sťažností za predchádzajúci rok do konca prvého polroka nasledujúceho roka.

4. Príslušnosť na vybavenie sťažnosti

- 1) Ak sťažnosť smeruje proti činnosti správkyně nadácie, na prešetrovanie a oznámenie výsledku jej prešetrenia je oprávnená Správna rada nadácie.
- 2) O prijatí sťažnosti podľa odseku 1 Informuje správkynia nadácie Správnu radu nadácie na jej najbližšom zasadnutí.
- 3) Ak sťažnosť smeruje proti odborným hodnotiteľom, oprávneným osobám vo vzťahu k nadácii, na prešetrovanie, vybavenie a oznámenie výsledku prešetrenia sťažnosti je oprávnená správkynia nadácie.
- 4) Ak sťažnosť smeruje proti činnosti Správnej rady nadácie, na prešetrovanie, vybavenie a oznámenie výsledku prešetrenia sťažnosti je oprávnené Hlavné mesto SR Bratislava - ním poverená osoba.

5. Lehota na vybavenie sťažnosti

- 1) Oprávnená osoba vo vzťahu k nadácii je povinná sťažnosť vybaviť v lehote do 60 pracovných dní. Ak je sťažnosť náročná na prešetrenie, môže poverená osoba vo vzťahu k nadácii predĺžiť lehotu pred jej uplynutím o 30 pracovných dní. O tejto skutočnosti informuje sťažovateľa písomnou formou.

6. Prešetrovanie sťažnosti

- 1) Sťažností prešetrujú vecne príslušné oprávnené osoby vo vzťahu k nadácii.
- 2) O prešetrení sťažnosti vyhotoví oprávnená osoba vo vzťahu k nadácii, ktorá sťažnosť prešetruje zápisnicu podľa prílohy č. 1 týchto zásad.
- 3) Zápisnicu o prešetrení sťažností na činnosť nadácie podpisuje správkyňa nadácie.

7. Vybavenie sťažnosti

- 1) Poverená osoba vo vzťahu k nadácii vyhotoví písomné oznámenie o výsledku prešetrenia sťažnosti, ktoré odošle sťažovateľovi. Odoslaním písomného oznámenia o výsledku prešetrenia sťažnosti je sťažnosť vybavená.

8. Opakovaná sťažnosť a ďalšia opakovaná sťažnosť

- 1) V prípade opakovanej sťažnosti oprávnená osoba vo vzťahu k nadácii prekontroluje správnosť vybavenia predchádzajúcej sťažnosti o čom vyhotoví záznam. Ak bola predchádzajúca sťažnosť vybavená správne, táto skutočnosť sa oznámi sťažovateľovi s odôvodnením a poučením, že ďalšie opakované sťažnosti odloží. Sťažnosť iného sťažovateľa v tej istej veci, ktorá už bola vybavená sa neprešetruje. Opakovaná sťažnosť sa vybavuje v lehote do 60 pracovných dní. Oznámenie o vybavení opakovanej sťažnosti podpisuje správkyňa nadácie.
- 2) Opakovanú sťažnosť nesmie vybavovať poverená osoba vo vzťahu k nadácii, ktorá vybavovala sťažnosť, na ktorú bola doručená opakovaná sťažnosť.

9. Sťažnosť proti vybavovaniu sťažnosti

- 1) Sťažnosť, v ktorej sťažovateľ vyjadril nesúhlas s vybavovaním svojej predchádzajúcej sťažnosti je novou sťažnosťou proti postupu Nadácie mesta Bratislavy pri vybavovaní sťažností. Takáto sťažnosť nie je opakovanou sťažnosťou. Sťažnosť proti vybavovaniu sťažnosti prešetruje poverená osoba vo vzťahu k nadácii v lehote do 60 pracovných dní.
- 2) Oznámenie o vybavení sťažnosti proti vybavovaniu sťažnosti podpisuje správkyňa nadácie.
- 3) Sťažnosť proti vybavovaniu sťažnosti nesmie vybavovať poverená osoba vo vzťahu k nadácii, ktorá vybavovala sťažnosť, na ktorú bola doručená sťažnosť proti vybavovaniu sťažnosti.

10. Kontrola vybavovania sťažností

- 1) Kontrolu vybavovania sťažností podľa týchto zásad vykonáva správkyňa nadácie.

30.04.2020 Mgr. Zuzana Ivašková, v. r.
správkyňa nadácie

Príloha č. 1**k Zásadám vybavovania sťažností v podmienkach Nadácie mesta Bratislavy****Centrálna evidencia sťažností nadácie:**

Nadácia mesta Bratislavy, Primaciálne nám.1, 814 99 Bratislava, P. O. Box 19

Zápisnica o výsledku prešetrenia sťažnosti v zmysle § 19 zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach

1. Predmet sťažnosti:

2. Miesto a čas šetrenia:

3. Preukázané zistenia:

4. Organizačný útvar:

5. Podpisy osôb, ktoré sťažnosť prešetrovali:

(meno, priezvisko, funkcia, podpis)

Ak sa zistili nedostatky v zápisnici sa určí kto, akým spôsobom a v akej lehote prijme opatrenia na odstránenie nedostatkov. Zároveň sa určí povinnosť predložiť správu o ich plnení.

6. Zodpovedná osoba za nedostatky:

(meno, priezvisko, funkcia, podpis)

7. Prijaté opatrenia na odstránenie nedostatkov (v lehote do):

8. Správa o plnení opatrení (kontrola opatrení):

9. Kontrola opatrení:

10. Podpisy osôb, ktorých sa zistenia priamo týkajú a ktoré boli oboznámené s obsahom zápisnice (meno, priezvisko, podpis)

11. Dátum vyhotovenia zápisnice :

12. Podpis správkynke nadácie (alebo splnomocneného zástupcu), v ktorom sa sťažnosť prešetrovala: (meno, priezvisko, podpis)

13. Potvrdenie o odovzdaní a prevzatí dokladov:

V prípade, že sa niekto zo zúčastnených odmietne oboznámiť s obsahom zápisnice, alebo jej obsah odmietne podpísať, uvedie sa to v zápisnici spolu s dôvodmi odmietnutia podpisu. Jedno vyhotovenie zápisnice z prešetrenia sťažnosti sa musí odovzdať Správnej rade nadácie, v ktorom sa pri prešetrení sťažnosti zistili nedostatky .

Príloha č. 2**Vzor****ZÁZNAM
o podaní ústnej sťažnosti**

Dnešného dňa, t.j. sa dostavil do Nadácie mesta Bratislavy

Meno a priezvisko, titul:

Narodený dňa: Doklad totožnosti:

Adresa trvalého / prechodného pobytu sťažovateľa – fyzická osoba:.....

Názov a sídlo právnickej osoby, meno a priezvisko osoby, oprávnenej za ňu konať.....

Predmet sťažnosti:

Sťažnosť smeruje proti komu:.....

Sťažovateľ poukazuje na nedostatky:.....

Sťažovateľ sa domáha (ochrany svojich práv alebo právom chránených záujmov, o ktorých sa domnieva, že boli porušené činnosťou alebo nečinnosťou nadácie).....

Záznam vyhotovený v zmysle § 5 ods. 7. zákona č. 9/2010 Z.z. o sťažnostiach v sídle nadácie dňa o hod.

Záznam vyhotovil (oprávnená osoba vo vzťahu k nadácii)

za prítomnosti sťažovateľa a

oprávnených osôb vo vzťahu k nadácii....., ktorí boli prítomní.

.....
podpis vyhotoviteľa záznamu

.....
podpis sťažovateľa

Jedno vyhotovenie tohto záznamu osobne prevzal sťažovateľ ihneď po jeho podpísaní, čo potvrdzuje svojím podpisom.

.....
podpis sťažovateľa

Príloha č. 3**Vzor****ZÁZNAM
Centrálna evidencia sťažností**

Rok:

Por. číslo:.....

a) Dátum doručenia a dátum zapísania sťažností (opakovanej sťažnosti, ďalšej opakovanej sťažnosti):
.....b) Meno, priezvisko (u právnických osôb názov) a adresa pobytu (u právnických osôb sídlo a meno a priezvisko osoby oprávnenej za ňu konať)
sťažovateľa:.....
.....c) Predmet sťažnosti:
.....
.....

d) Dátum pridelenia sťažnosti na prešetrenie.....

(pridelená komu):.....

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 poverenej osobe vo vzťahu k nadácii príslušnej na vybavenie:
.....j) Dôvody, pre ktorú bola sťažnosť odložená:
.....
.....k) Poznámka
.....