

MESTO SEREĎ	NÁZOV SMERNICE	Číslo smernice: 7/2011
Výtlačok: 1	REKLAMAČNÝ PORIADOK	Počet strán: 2+2 prílohy
Dátum účinnosti: 18.4.2011		

Primátor mesta Sereď, Ing. Martin Tomčányi vydáva túto smernicu č. 7/2011 - Reklamačný poriadok.

Čl.1

Účel reklamačného poriadku

Reklamačný poriadok je postupom pri riešení podaní občanov, ktoré nie sú sťažnosťami podľa zákona č. 9/2010 Z.z. o sťažnostiach.

Podaniami, ktoré sa budú riešiť podľa tohto reklamačného poriadku sú podania, ktoré:

1. majú charakter dopytu, vyjadrenia, názoru, žiadosti, podnetu alebo návrhu a týkajú sa činnosti mestského úradu,
2. poukazujú na konkrétne nedostatky v činnosti mestského úradu a spôsob vybavovania klienta na mestskom úrade.

Čl.2

Podávanie, prijímanie a evidencia podnetov

- 1) Podanie možno urobiť :
 - ihneď pri vzniku podnetu ústne priamo na sekretariáte prednostu MsÚ v Sereďi
 - písomne a podať na podateľni MsÚ
 - faxom na číslo: 031 789 2447
 - elektronickou poštou na adresu: mu@sered.sk
- 2) Podanie musí obsahovať meno, priezvisko, adresu trvalého pobytu alebo prechodného pobytu občana. Podanie právnickej osoby musí obsahovať jej názov, sídlo a meno a priezvisko osoby oprávnenej za ňu konať.
- 3) Podanie musí byť čitateľné a zrozumiteľné a musí byť z neho jednoznačné, ktorej oblasti činnosti MsÚ sa dotýka.
- 4) O ústnom podaní sa vyhotoví záznam (príloha č. 1), ktorý sa občanovi predloží na prečítanie a podpis. Záznam obsahuje aj deň a hodinu jeho vyhotovenia a meno zamestnanca úradu, ktorý záznam vyhotovil.
- 5) Telefonicky sa podania neprijímajú, občan však musí byť poučený, akým spôsobom môže svoje podanie urobiť.
- 6) Podania občanov, ktoré sa budú riešiť podľa tohto reklamačného poriadku vedie sekretariát prednostu, ktorý každému podaniu prideli číslo, pod ktorým je podanie archivované.
- 7) Podanie občana sa nesmie stať podnetom ani dôvodom na vyvodzovanie dôsledkov, ktoré by občanovi spôsobili akúkoľvek ujmu.

Čl.3

Vybavovanie podaní

- 1) Podanie sa posudzuje podľa obsahu. Prešetrovaním podania sa preverujú skutočnosti v ňom uvedené a o prešetroaní podania sa vyhotoví písomný záznam (príloha č. 2).
- 2) Mestský úrad je povinný vybaviť podanie do 30 dní odo dňa jeho doručenia.
- 3) Lehota na vybavenie podania začína plynúť tým dňom, kedy bolo podanie doručené na Mestský úrad.
- 4) Príslušným na vybavenie podania občana je nadriadený zamestnanec toho zamestnanca, na ktorého sa podanie vzťahuje.
- 5) Podanie je vybavené odoslaním písomného oznámenia výsledku jeho prešetrovania občanovi, ktorý podanie urobil. V oznámení sa uvedie, či bolo podanie opodstatnené alebo neopodstatnené.
- 6) Každý je povinný o skutočnostiach, ktoré sa dozvedel pri vybavovaní podaní zachovávať mlčanlivosť.
- 7) Nadriadený zamestnanec je povinný kontrolovať, či opatrenia prijaté na základe oprávneného podania sa riadne plnia.

Čl. 4

Spoločné a záverečné ustanovenia

- 1) Tento reklamačný poriadok sa nevzťahuje na vybavovanie sťažností, ktoré spĺňajú náležitosti zákona č. 9/2010 Z.z. o sťažnostiach a zákona č. 211/2000 Z.z. o slobodnom prístupe k informáciám.
- 2) Dodržiavanie reklamačného poriadku kontroluje prednosta MsÚ a všetci vedúci oddelení.
- 3) Reklamačný poriadok bol schválený primátorom mesta dňa 14.4.2011 a nadobudol účinnosť dňom 18.4.2011.

Dňom nadobudnutia účinnosti strácajú platnosť všetky interné predpisy a nariadenia mesta, ktoré sú v rozpore s týmito zásadami.

Ing. Martin Tomčányi
primátor mesta

V Sereďi, dňa 14.4.2011

Číslo podania:.....

Z á z n a m o spísaní podania

Meno a priezvisko občana/Názov PO a meno a priezvisko osoby oprávnenej konať:.....

.....

Adresa občana/Sídlo PO:.....

Kontaktné telefónne číslo:

Mailový kontakt:.....

Predmet podania:

.....

.....

.....

.....

.....

V Sereďi, dňa..... hod.....

Zapísal:

(meno, priezvisko a podpis zamestnanca/zamestnancov)

Podpis občana:

Príloha č. 2

Z á z n a m
o výsledku prešetrovania podania

Číslo podania:

Meno a priezvisko občana, ktorý urobil podanie:

Dátum doručenia:

Predmet podania:

.....

Podanie prešetril:

Výsledok prešetrovania:

Ak podanie smerovalo voči konkrétnemu zamestnancovi, jeho vyjadrenie:

Prijaté opatrenia:

.....
(podpis)