

V súlade so zákonom č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o sťažnostiach“) orgán verejnej správy, mestská časť Bratislava–Nové Mesto, vydáva tieto

# ZÁSADY VYBAVOVANIA SŤAŽNOSTÍ

## Článok 1 Predmet úpravy

Zásady vybavovania sťažností (ďalej len „Zásady“) upravujú postup pri podávaní, prijímaní, evidovaní, prešetrovaní a vybavovaní sťažností ďalej postup pri písomnom oznamovaní výsledku prešetrovania sťažností a pri kontrole vybavovania sťažností doručených orgánu verejnej správy mestskej časti Bratislava–Nové Mesto (ďalej len „mestská časť“).

## Článok 2 Vymedzenie pojmov

Pre účely týchto Zásad:

- a) vybavovanie sťažnosti je prijímanie, evidencia, prešetrovanie a vybavenie sťažnosti,
- b) vybavením sťažnosti je vrátenie sťažnosti, odloženie sťažnosti, oznámenie výsledku prešetrovania sťažnosti alebo oznámenie výsledku prekontrolovania správnosti vybavenia predchádzajúcej sťažnosti.

## Článok 3 Sťažnosť

- (1) Sťažnosť je podanie fyzickej osoby alebo právnickej osoby (ďalej len „sťažovateľ“), ktorým:
  - a) sa domáha ochrany svojich práv alebo právom chránených záujmov, o ktorých sa domnieva, že boli porušené činnosťou alebo nečinnosťou mestskej časti
  - b) poukazuje na konkrétne nedostatky, najmä na porušenie právnych predpisov, ktorých odstránenie je v pôsobnosti mestskej časti.
- (2) Sťažnosťou nie je podanie, ktoré:
  - a) má charakter dopytu, vyjadrenia, názoru, žiadosti, podnetu alebo návrhu a nie je v ňom jednoznačne vyjadrené, ochrany akého svojho práva alebo právom chráneného záujmu sa osoba domáha,
  - b) poukazuje na konkrétne nedostatky v činnosti mestskej časti, ktorých odstránenie alebo vybavenie je upravené iným právnym predpisom<sup>1</sup>,
  - c) je sťažnosťou podľa osobitného predpisu<sup>2</sup>,
  - d) smeruje proti rozhodnutiu mestskej časti vydanému v konaní podľa iného právneho predpisu<sup>3</sup>.
  - e) smeruje proti záverom kontroly, auditu, dohľadu, dozoru alebo inšpekcie podľa osobitného predpisu

<sup>1</sup> napr. Občianskym súdnym poriadkom; Trestným poriadkom; zákonom č. 250/2007 o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona č. 372/1990 Zb. o priestupkoch

<sup>2</sup> Napríklad § 59 ods. 1 písm. h) a § 65 zákona č. 400/2009 Z. z. o štátnej službe a o zmene a doplnení niektorých zákonov, § 48 ods. 1 písm. e) zákona č. 73/1998 Z. z. o štátnej službe príslušníkov Policajného zboru, Slovenskej informačnej služby, Zboru väzenskej a justičnej stráže Slovenskej republiky a Železničnej polície v znení neskorších predpisov, § 218a až 218c zákona Národnej rady Slovenskej republiky č. 233/1995 Z. z. o súdnych exekútoroch a exekučnej činnosti (Exekučný poriadok) a o zmene a doplnení ďalších zákonov v znení neskorších predpisov.

<sup>3</sup> Napríklad § 46 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní (správny poriadok) v znení neskorších predpisov, zákona č. 563/2009 Z. z., § 3 ods. 6 zákona Národnej rady Slovenskej republiky č. 278/1993 Z. z. o správe majetku štátu v znení neskorších predpisov.

- f) obsahuje utajované skutočnosti alebo z obsahu ktorého je zrejmé, že jeho vybavením ako sťažnosti podľa zákona o sťažnostiach by došlo k ohrozeniu utajovaných skutočností podľa osobitného zákona č. 215/2004 Z. z. o ochrane utajovaných skutočností a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.
- (3) Sťažnosťou podľa tohto zákona nie je ani podanie
- a) orgánu verejnej správy, v ktorom upozorňuje na nedostatky v činnosti iného orgánu verejnej správy,
  - b) osoby poverenej súdom na výkon verejnej moci.

#### **Článok 4**

##### **Vybavenie podaní, ktoré nie sú sťažnosťami**

- (1) Podanie podľa Článku 3 ods. 2 písm. a), b), d), e) a f) alebo podľa Článku 3 ods. 3 písm. a) a b) označené ako sťažnosť mestská časť odloží, o čom toho, kto podanie podal, písomne upovedomí do 15 pracovných dní od doručenia podania s uvedením dôvodu. Mestská časť takéto podanie neodloží, ak je príslušná podanie vybaviť podľa osobitného predpisu.
- (2) Podanie podľa Článku 3 ods. 2 písm. c) mestská časť vybaví podľa osobitného predpisu. Ak na jeho vybavenie nie je príslušný, postúpi podanie orgánu verejnej správy, ktorý je na jeho vybavenie príslušný podľa osobitného predpisu a súčasne to oznámi sťažovateľovi. Na postúpenie takejto sťažnosti sa vzťahuje lehota podľa § 9 zákona o sťažnostiach.
- (3) Podanie podľa Článku 3 ods. 2 písm. d), z ktorého je zrejmé, že smeruje proti rozhodnutiu, ktoré nie je právoplatné, mestská časť vybaví podľa osobitného predpisu. Ak na vybavenie podania podľa Článku 3 ods. 2 písm. d) nie je mestská časť, postúpi takéto podanie do 5 pracovných dní od jeho doručenia orgánu, ktorý napadnuté rozhodnutie vydal, o čom upovedomí toho, kto podanie podal.
- (4) Každé podanie pre účely určenia, či podanie je sťažnosťou v zmysle zákona o sťažnostiach, sa vždy posudzuje podľa jeho obsahu bez ohľadu na jeho označenie.

#### **Článok 5**

##### **Náležitosti sťažnosti a podávanie sťažnosti**

- (1) Sťažnosť musí byť čitateľná a zrozumiteľná. Musí z nej byť jednoznačné proti komu smeruje, na aké nedostatky poukazuje a čoho sa sťažovateľ domáha (ďalej len „predmet sťažnosti“).
- (2) Sťažnosť musí obsahovať:
  - a) ak ju podáva fyzická osoba – meno, priezvisko, adresa pobytu
  - b) ak ju podáva právnická osoba – obchodné meno, sídlo meno a priezvisko osoby, oprávnenej za ňu konať.
- (3) Sťažnosť v listinnej podobe musí obsahovať vlastnoručný podpis sťažovateľa. Sťažnosť v elektronickej podobe musí byť sťažovateľom autorizovaná kvalifikovaným elektronickým podpisom.
- (4) Sťažnosť podaná v elektronickej podobe musí byť sťažovateľom autorizovaná podľa osobitného predpisu; to neplatí, ak sťažnosť bola odoslaná prostredníctvom prístupového miesta, ktoré vyžaduje úspešnú autentifikáciu sťažovateľa.
- (5) Ak sťažnosť podaná v elektronickej podobe nie je autorizovaná podľa osobitného predpisu ani odoslaná prostredníctvom prístupového miesta, ktoré vyžaduje úspešnú autentifikáciu sťažovateľa, sťažovateľ ju musí do piatich pracovných dní od jej podania potvrdiť, a to vlastnoručným podpisom, jej autorizáciou podľa osobitného predpisu alebo jej odoslaním prostredníctvom prístupového miesta, ktoré vyžaduje úspešnú autentifikáciu sťažovateľa, inak sa

sťažnosť odloží. O odložení sťažnosti a dôvodoch jej odloženia mestská časť písomne upovedomí sťažovateľa do 15 pracovných dní od odloženia. Sťažovateľom sa na účely odsekov 4 a 5 rozumie aj osoba oprávnená konať v mene právnickej osoby. Lehota na vybavenie sťažnosti začína plynúť prvým pracovným dňom nasledujúcim po dni doručenia potvrdenia sťažnosti. Ak potvrdenie sťažnosti obsahuje iné údaje ako sťažnosť podaná v elektronickej podobe, orgán verejnej správy sťažnosť podanú v elektronickej podobe odloží.

- (6) Ak sťažnosť neobsahuje náležitosti podľa odseku 2 a ak ide o sťažnosť podanú v elektronickej podobe aj podľa odseku 4 alebo odseku 5, mestská časť ju odloží podľa § 6 ods. 1 písm. a) zákona o sťažnostiach.
- (7) Ak sa sťažovateľ dostaví na mestskú časť osobne podať sťažnosť, ktorú nemá vyhotovenú písomne, mestská časť sťažovateľa prijme a umožní mu, aby si sťažnosť v listinnej podobe vyhotovil. Ak sa na mestskú časť dostaví osoba, ktorej zdravotný stav bráni, aby si sťažnosť v listinnej podobe vyhotovila sama, za túto osobu ju vyhotoví zamestnanec mestskej časti. Povinnosť sťažovateľa uviesť náležitosti sťažnosti podľa odsekov 2 a 3 tým nie je dotknutá.
- (8) Písomnosti súvisiace s vybavovaním sťažnosti, ktorú podalo viac sťažovateľov spoločne a nie je v nej určené, komu z nich sa majú doručovať, mestská časť zašle sťažovateľovi, ktorý ako prvý uvádza údaje podľa odseku 2.
- (9) Ak si sťažovateľ zvolí zástupcu, ktorý v jeho mene podáva sťažnosť, súčasťou sťažnosti musí byť písomné splnomocnenie s osvedčeným podpisom zastupovať sťažovateľa pri podaní sťažnosti a pri úkonoch súvisiacich s vybavovaním sťažnosti. Ak sa sťažnosť podáva v elektronickej podobe, postupuje sa pri zastupovaní sťažovateľa podľa osobitného predpisu. Ak zástupca k sťažnosti splnomocnenie nepriloží, mestská časť sťažnosť odloží podľa § 6 ods. 1 písm. c). Povinnosť priloženia splnomocnenia sa nevzťahuje na zastupovanie sťažovateľa advokátom podľa osobitného predpisu.
- (10) Sťažnosť adresovaná zamestnancovi alebo vedúcemu oddelenie alebo vedúcemu referátu na miestnom úrade, je sťažnosťou podanou mestskej časti.
- (11) Ak sťažnosť podaná v elektronickej podobe nie je autorizovaná podľa osobitného predpisu<sup>4</sup>, ani odoslaná prostredníctvom prístupového miesta, ktoré vyžaduje úspešnú autentifikáciu sťažovateľa, sťažovateľ ju musí do 5 pracovných dní od jej podania potvrdiť, a to vlastnoručným podpisom, jej autorizáciou podľa osobitného predpisu alebo jej odoslaním prostredníctvom prístupového miesta, ktoré vyžaduje úspešnú autentifikáciu sťažovateľa, inak sa sťažnosť odloží. O odložení sťažnosti a dôvodoch jej odloženia orgán mestská časť písomne upovedomí sťažovateľa do 15 pracovných dní od odloženia. Sťažovateľom sa na tieto účely rozumie aj osoba oprávnená konať v mene právnickej osoby. Lehota na vybavenie sťažnosti začína plynúť prvým pracovným dňom nasledujúcim po dni doručenia potvrdenia sťažnosti. Ak potvrdenie sťažnosti obsahuje iné údaje ako sťažnosť podaná v elektronickej podobe, mestská časť sťažnosť podanú v elektronickej podobe odloží.

## **Článok 6** **Odloženie sťažnosti**

Pri odložení sťažnosti mestská časť postupuje v súlade s ustanoveniami § 6 zákona o sťažnostiach. O odložení mestská časť informuje sťažovateľa a do spisu vyhotoví záznam.

---

<sup>4</sup> § 23 zákona č. 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánu verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o e-Governmente) v znení neskorších predpisov

## **Článok 7**

### **Utajenie totožnosti sťažovateľa**

- (1) Mestská časť je povinná utajiť totožnosť sťažovateľa, ak o to sťažovateľ požiada.
- (2) Podmienky za akých je možné utajiť totožnosť sťažovateľa sú upravené v ustanovení § 8 zákona o sťažnostiach.

## **Článok 8**

### **Prijímanie sťažností a evidencia sťažností**

- (1) Mestská časť je povinná sťažnosť prijať. Prijatú sťažnosť, na ktorej vybavenie nie je príslušná, postúpi najneskôr do 10 pracovných dní od doručenia orgánu verejnej správy príslušnému na jej vybavenie a zároveň o tom upovedomí sťažovateľa. Mestská časť nepostúpi sťažnosť, v ktorej sťažovateľ požiadal o utajenie svojej totožnosti, na ktorej vybavenie nie je mestská časť príslušná. Takúto sťažnosť najneskôr do 10 pracovných dní od jej doručenia vráti sťažovateľovi s uvedením dôvodu.
- (2) Mestská časť vedie centrálnu evidenciu sťažností podľa ustanovenia § 10 zákona o sťažnostiach oddelene od evidencie ostatných písomností, a to v rozsahu údajov podľa § 10 ods. 1 zákona o sťažnostiach.

## **Článok 9**

### **Príslušnosť na vybavenie sťažnosti**

- (1) Pri pridelení sťažnosti na vybavenie sa prihliada na príslušnosť na vybavenie sťažnosti podľa § 11 a § 12 zákona o sťažnostiach.
- (2) Na prešetrenie sťažnosti proti činnosti poslanca miestneho zastupiteľstva, starostu mestskej časti pri výkone činnosti samosprávy, miestneho kontrolóra je príslušná Komisia na ochranu verejného záujmu pri výkone funkcií verejných funkcionárov mestskej časti zriadená miestnym zastupiteľstvom.
- (3) Na vybavenie sťažnosti proti starostovi mestskej časti pri výkone štátnej správy je príslušný najbližší orgán štátnej správy, ktorému zákon zveril kontrolnú pôsobnosť podľa príslušného zákona.
- (4) Ak sťažnosť smeruje proti činnosti prednostu miestneho úradu alebo proti činnosti štatutárneho orgánu právnickej osoby zriadenej mestskou časťou, je na vybavenie sťažnosti príslušný starosta.
- (5) Ak sťažnosť smeruje proti zamestnancovi mestskej časti, na vybavenie sťažnosti je príslušný priamy nadriadený tohto zamestnanca.
- (6) Sťažnosť nesmie byť pridelená na prešetrenie a vybavenie tomu, proti komu smeruje, ani zamestnancovi v jeho riadiacej pôsobnosti.
- (7) Z prešetrenia a vybavovania sťažnosti sú vylúčení zamestnanci mestskej časti:
  - a) zamestnanec mestskej časti, ak sa zúčastnil na činnosti, ktorá je predmetom sťažnosti,
  - b) zamestnanec iného orgánu verejnej správy a osoba, ak sa zúčastnila na činnosti, ktorá je predmetom sťažnosti,
  - c) ten, o koho nepredpojatosti možno mať pochybnosti vzhľadom na jeho vzťah k sťažovateľovi, jeho zástupcovi, k zamestnancovi orgánu verejnej správy, proti ktorému sťažnosť smeruje, alebo k predmetu sťažnosti.

- (8) Poslanec je oprávnený zúčastňovať sa na vybavení sťažnosti.<sup>5</sup>
- (9) Sťažnosť proti vybaveniu sťažnosti a sťažnosť proti odloženiu sťažnosti vybavuje miestny kontrolór.
- (10) Opakovaná sťažnosť a ďalšia opakovaná sťažnosť sa eviduje v roku, v ktorom bola doručená. V poznámke sa uvedie číslo sťažnosti, s ktorou súvisí.
- (11) Ak podanie, ktoré je adresované starostovi, zástupcovi starostu, zamestnancovi mestskej časti alebo organizačnému útvaru miestneho úradu, má charakter sťažnosti, je adresát povinný takéto podanie postúpiť k zaevidovaniu do centrálnej evidencie sťažností.
- (12) Ak je podanie, ktoré je adresované rozpočtovým/príspevkovým organizáciám v zriaďovateľskej pôsobnosti mestskej časti a má charakter sťažnosti, sú štatutárne orgány týchto organizácií povinné bezodkladne takéto podanie zaevidovať v centrálnej evidencii sťažností.

### **Článok 10** **Lehoty na vybavenie sťažnosti**

- (1) Lehota k vybaveniu sťažnosti a počítanie lehôt sú upravené v ustanovení § 13 zákona o sťažnostiach.
- (2) Mestská časť je povinná prešetriť a vybaviť sťažnosť do 60 pracovných dní.
- (3) Ak je prešetrenie sťažnosti náročné, môže ten kto sťažnosť priamo vybavuje, lehotu 60 pracovných dní pred jej uplynutím predĺžiť o ďalších 30 pracovných dní.
- (4) Predĺženie lehoty na vybavenie sťažnosti oznámi ten kto sťažnosť priamo vybavuje sťažovateľovi bezodkladne, a to písomne, s uvedením dôvodu, prečo je predĺženie lehoty nevyhnutné.
- (5) Ustanovenia predchádzajúcich odsekov sa vzťahujú rovnako aj na vybavenie opakovanej sťažnosti a sťažnosti proti vybaveniu sťažnosti.

### **Článok 11** **Oboznamovanie s obsahom sťažnosti, spolupráca a súčinnosť pri vybavovaní sťažností**

Pri oboznamovaní sa s obsahom sťažnosti, pri vyžiadaní spolupráce sťažovateľa, ako aj pri vyžiadaní súčinnosti postupuje mestská časť podľa ustanovení § 15 až 17 zákona o sťažnostiach.

### **Článok 12** **Prešetrenie sťažností**

Pri prešetrovaní sťažností mestská časť postupuje v súlade s ustanovením § 18 zákona o sťažnostiach.

### **Článok 13** **Zápisnica o prešetrení sťažnosti**

Mestská časť o prešetrení sťažnosti vyhotoví zápisnicu o prešetrení sťažnosti v súlade s ustanovením § 19 zákona o sťažnostiach.

---

<sup>5</sup> § 25 ods. 4 písm. e) zákona č. 369/1990 Zb. o obecnom zriadení v znení neskorších predpisov

## **Článok 14**

### **Oznámenie o výsledku prešetrenia sťažnosti**

- (1) Sťažnosť je vybavená odoslaním písomného oznámenia výsledku jej prešetrenia sťažovateľovi. Oznámenie musí obsahovať odôvodnenie výsledku prešetrenia sťažnosti, ktoré vychádza zo zápisnice.
- (2) V oznámení sa uvedie, či sťažnosť je opodstatnená, alebo neopodstatnená. Ak má sťažnosť viacero častí, oznámenie výsledku prešetrenia sťažnosti obsahuje výsledok prešetrenia každej z nich. Sťažnosť zložená z viacerých častí je vyhodnotená ako opodstatnená, ak aspoň jedna z jej častí je opodstatnená.
- (3) Ak je sťažnosť opodstatnená, v oznámení sa uvedie, že mestská časť uložila povinnosti podľa § 19 ods. 1 písm. i) zákona o sťažnostiach.

## **Článok 15**

### **Opakovaná sťažnosť a ďalšia opakovaná sťažnosť**

- (1) Opakovaná sťažnosť a ďalšia opakovaná sťažnosť je sťažnosť toho istého sťažovateľa v tej istej veci, ak v nej neuvádzajú nové skutočnosti.
- (2) Na vybavenie opakovanej sťažnosti je príslušný ten organizačný útvar miestneho úradu, ktorý predchádzajúcu sťažnosť vybavil, ak to nie je v rozpore s § 11 ods. 2 zákona o sťažnostiach alebo s § 12 zákona o sťažnostiach. Príslušný organizačný útvar miestneho úradu prekontroluje správnosť vybavenia predchádzajúcej sťažnosti, o čom vyhotoví záznam. Pri vyhotovení záznamu postupuje primerane podľa § 19 zákona o sťažnostiach.
- (3) Sťažnosť iného sťažovateľa v tej istej veci, ktorú mestská časť už vybavila, sa neprešetruje. Výsledok prešetrenia takejto sťažnosti sa oznámi sťažovateľovi.
- (4) Opakovanú sťažnosť je mestská časť povinná vybaviť v lehote podľa § 13 zákona o sťažnostiach.
- (5) Ďalšia opakovaná sťažnosť je sťažnosť toho istého sťažovateľa podaná po opakovanej sťažnosti v tej istej veci, ak v nej sťažovateľ neuvádza nové skutočnosti. Správnosť vybavenia opakovanej sťažnosti orgán verejnej správy opätovne neprekontroluje a ďalšiu opakovanú sťažnosť odloží podľa § 6 ods. 1 písm. e) o sťažnostiach, o čom sťažovateľa neupovedomí.

## **Článok 16**

### **Sťažnosť proti vybaveniu sťažnosti**

- (1) Sťažnosť, v ktorej sťažovateľ vyjadruje nesúhlas s vybavovaním svojej predchádzajúcej sťažnosti je novou sťažnosťou proti postupu mestskej časti, jej príslušného organizačného útvaru, pri vybavovaní sťažnosti.
- (2) Sťažnosť proti postupu orgánu verejnej správy pri vybavovaní sťažnosti nie je opakovanou sťažnosťou, a to ani vtedy, ak v nej sťažovateľ opakuje skutočnosti z predchádzajúcej sťažnosti.
- (3) Pri vybavovaní sťažnosti proti vybaveniu sťažnosti postupuje mestská časť podľa ustanovenia § 22 zákona o sťažnostiach.

**Článok 17**  
**Kontrola vybavovania sťažností**

- (1) Kontrolu vybavovania sťažností podľa týchto zásad vykonáva miestny kontrolór. O výsledku plnenia opatrení podáva miestny kontrolór miestnemu zastupiteľstvu jedenkrát ročne.
- (2) Prednosta miestneho úradu v rámci miestneho úradu a štatutárny zástupcovia právnických osôb zriadených mestskou časťou podľa príslušnosti na vybavovanie sťažností, sú oprávnení kontrolovať, či sa opatrenia prijaté na odstránenie nedostatkov a príčin ich vzniku riadne plnia.

**Článok 18**  
**Záverečné ustanovenia**

- (1) Zrušujú sa zásady vybavovania sťažností a petícií v podmienkach samosprávy mestskej časti Bratislava–Nové Mesto zo dňa 14.10.2015, ktoré Miestnym zastupiteľstvom schválené uznesením č. 09/13 dňa 13.10.2015.
- (2) Pokiaľ nie je v týchto zásadách uvedené inak, všetky povinnosti vyplývajúce zo zákona alebo z týchto zásad, ktorých plnenie zabezpečuje mestská časť vykonáva oddelenie verejného poriadku miestneho úradu.
- (3) Tieto zásady boli schválené Miestnym zastupiteľstvom mestskej časti dňa 13.7.2021 uznesením č. 30/23 a nadobúdajú účinnosť dňom ich schválenia.

V Bratislave, dňa 14.07.2021.

**Mgr. Rudolf Kusý, v.r.**  
starosta