

ZÁSADY VYBAVOVANIA SŤAŽNOSTÍ

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

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 predpisom¹,
 - c) je sťažnosťou podľa osobitného predpisu²,
 - d) smeruje proti rozhodnutiu mestskej časti vydanému v konaní podľa iného právneho predpisu³.
 - e) smeruje proti záverom kontroly, auditu, dohľadu, dozoru alebo inšpekcie podľa osobitného predpisu

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

² 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.

³ 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. 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 predpisu⁴, 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.

⁴ § 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 MZ MČ B-NM 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 miestny kontrolór.
- (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.⁵
- (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 povinní 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.

⁵ § 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 sťažovateľ 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) 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 sa v názve premenúvajú na Zásady vybavovania petícií v podmienkach samosprávy mestskej časti Bratislava – Nové Mesto.
- (2) V Zásadách 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 sa zrušuje:
 - a) Článok 1 ods. 1 písm. a)
 - b) Článok 3
 - c) Články 6 až 17
 - d) v Článku 21 ods. 2 sa vypúšťa text v znení: „.....zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach a...“
 - e) prílohy č. 1 až 8
- (3) 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.
- (4) Tieto zásady boli schválené Miestnym zastupiteľstvom mestskej časti dňa uznesením č. a nadobúdajú účinnosť dňom ich schválenia.

V Bratislave, dňa

Mgr. Rudolf Kusý
starosta