

MESTSKÁ ČASŤ BRATISLAVA-NOVÉ MESTO



Zásady vybavovania sťažností

Miestne zastupiteľstvo mestskej časti Bratislava-Nové Mesto v súlade s ust. § 11 ods. 1 zákona č. 9/2010 Z.z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon“) vydáva tieto Zásady vybavovania sťažností (ďalej len „zásady“).

Článok 1

Úvodné ustanovenia, účel, pojmy

- (1) Mestská časť Bratislava–Nové Mesto (ďalej len „mestská časť“, resp. „orgán verejnej správy“) je orgánom verejnej správy, ktorý pri vybavovaní sťažností postupuje podľa zákona.
- (2) **Účelom** prijatia týchto zásad je upravenie postupov pri podávaní, prijímaní, evidencii, prešetrovaní vybavovaní a kontrole vybavovania sťažností fyzických osôb alebo právnických osôb doručených mestskej časti.
- (3) Pre účely týchto zásad je:
 - a) **v्यavovaním** sťažnosti - prijímanie, evidencia, prešetrovanie a vybavenie sťažnosti
 - b) **v्यavením** sťažnosti - vrátenie, odloženie sťažnosti, oznámenie výsledku prešetrenia sťažnosti alebo oznámenie výsledku prekontrolovania správnosti vybavenia predchádzajúcej sťažnosti.
- (4) **Sťažnosť** je podanie fyzickej 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 orgánu verejnej správy
; pričom podanie sa posudzuje podľa obsahu.
- (5) **Sťažnosťou nie je** podanie:
 - a) ktoré má charakter dopytu, vyjadrenia, názoru, žiadosti, podnetu alebo návrhu,
 - b) ktoré poukazuje na konkrétne nedostatky v činnosti orgánu verejnej správy, ktorých odstránenie alebo vybavenie je upravené osobitným predpisom¹,
 - c) ktoré je sťažnosťou podľa osobitného predpisu²,

¹ Napríklad Trestný poriadok, Správny súdny poriadok, zákon č. 85/1990 Zb. o petičnom práve v znení neskorších predpisov, zákon Národnej rady Slovenskej republiky č. 162/1995 Z. z. o katastrálnych veciach a o zápise vlastníckych a iných práv k nehnuteľnostiam (katastrálny zákon) v znení neskorších predpisov, zákon č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov v znení neskorších predpisov.

² Napríklad § 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 zákona č. 280/1999 Z. z., § 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 zákona č. 623/2005 Z. z., § 65da ods. 2 zákona č. 4/2001 Z. z. o Zbore väzenskej a justičnej stráže v znení zákona č. 386/2015 Z. z., § 59 ods. 1 písm. h) a § 65 zákona č. 400/2009 Z. z. o štátnej službe a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení zákona č. 301/2016 Z. z.

- d) ktoré smeruje proti rozhodnutiu orgánu verejnej správy v konaní podľa osobitného predpisu³,
 - e) ktoré smeruje proti záverom kontroly, auditu, dohľadu, dozoru alebo inšpekcie podľa osobitného predpisu⁴,
 - f) ktoré obsahuje utajované skutočnosti alebo z obsahu ktorého je zrejmé, že jeho vybavením ako sťažnosti podľa zákona by došlo k ohrozeniu utajovaných skutočností podľa osobitného predpisu⁵,
 - g) orgánu verejnej správy, v ktorom upozorňuje na nedostatky v činnosti iného orgánu verejnej správy,
 - h) osoby poverenej súdom na výkon verejnej moci⁶.
- (6) **Opakovaná sťažnosť** je sťažnosť toho istého sťažovateľa, v tej istej veci, ak v nej neuvádza nové skutočnosti.
- (7) **Ďalšia opakovaná sťažnosť** je sťažnosť toho istého sťažovateľa podaná po opakovanej sťažnosti v tej istej veci, ak v nej sťažovateľ neuvádza nové skutočnosti.
- (8) **Sťažnosť proti vybavovaniu sťažnosti** je sťažnosťou, v ktorej sťažovateľ vyjadruje nesúhlas s vybavovaním svojej predchádzajúcej sťažnosti a je novou sťažnosťou proti postupu mestskej časti pri vybavovaní sťažnosti; sťažnosť proti postupu mestskej časti pri vybavovaní sťažnosti nie je opakovanou sťažnosťou, a to ani vtedy, ak v nej sťažovateľ opakuje skutočnosti z predchádzajúcej sťažnosti.
- (9) Podanie sťažnosti sa nesmie stať podnetom ani dôvodom na vyvodzovanie dôsledkov, ktoré by sťažovateľovi spôsobili akúkoľvek ujmu.
- (10) Informácie z dokumentácie súvisiacej s vybavovaním sťažnosti, ktoré sú chránené alebo ku ktorým je prístup obmedzený podľa zákona č. 211/2000 Z.z. o slobode informácií v znení neskorších predpisov (§ 8 – 12), sa nesprístupňujú.

Článok 2

Vybavenie podaní, ktoré nie sú sťažnosťami

- (1) Podanie podľa článku 1 bod (5) písm. a), b), d), e), f), g) a h) týchto zásad označené ako sťažnosť mestská časť **odloží (Príloha č. 2)**, o čom sťažovateľa písomne **upovedomí (Príloha č. 3)**, a to do 15 pracovných dní od doručenia podania s uvedením dôvodu; mestská časť takéto podanie neodloží, ak je príslušná na jeho vybavenie podľa osobitného predpisu.
- (2) Podanie podľa článku 1 bod (5) písm. c), ktoré je sťažnosťou podľa osobitného predpisu², mestská časť vybaví podľa osobitného predpisu²; pričom ak na jeho vybavenie nie je príslušná, podanie **postúpi (Príloha č. 1)** orgánu verejnej správy, ktorý je na jeho vybavenie príslušný a súčasne uvedenú skutočnosť **oznámi (Príloha č. 1)** sťažovateľovi, a to najneskôr v lehote do desiatich pracovných dní od doručenia podania. V prípade, ak sťažovateľ požiadal o utajenie svojej totožnosti, nepostúpi takéto podanie a v najneskôr lehote do desiatich pracovných dní od jeho doručenia **vráti podanie (Príloha č. 4)** sťažovateľovi s uvedením dôvodu.

³ Napríklad § 46 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní (správny poriadok), § 63 zákona č. 563/2009 Z. z. o správe daní (daňový poriadok) a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.

⁴ Napríklad zákon č. 563/2009 Z. z. v znení neskorších predpisov, § 98 až 104 zákona č. 50/1976 Zb. o územnom plánovaní a stavebnom poriadku (stavebný zákon) v znení neskorších predpisov, zákon Národnej rady Slovenskej republiky č. 39/1993 Z. z. o Najvyššom kontrolnom úrade Slovenskej republiky v znení neskorších predpisov, zákon Národnej rady Slovenskej republiky č. 162/1995 Z. z. v znení neskorších predpisov, zákon Národnej rady Slovenskej republiky č. 10/1996 Z. z. o kontrole v štátnej správe v znení neskorších predpisov, zákon č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, zákon č. 461/2003 Z. z. o sociálnom poistení v znení neskorších predpisov, zákon č. 581/2004 Z. z. o zdravotných poisťovniach, dohľade nad zdravotnou starostlivosťou a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, zákon č. 125/2006 Z. z. o inšpekcii práce a o zmene a doplnení zákona č. 82/2005 Z. z. o nelegálnej práci a nelegálnom zamestnávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, zákon č. 250/2007 Z. z. v znení neskorších predpisov, zákon č. 357/2015 Z. z. o finančnej kontrole a audite a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

⁵ Zákon č. 215/2004 Z. z. o ochrane utajovaných skutočností a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.

⁶ Napríklad § 5 ods. 2 zákona Národnej rady Slovenskej republiky č. 233/1995 Z. z. v znení neskorších predpisov, § 16 Civilného mimosporového poriadku.

- (3) Podanie podľa článku 1 bod (5) písm. d), z ktorého je zrejmé, že smeruje proti rozhodnutiu, ktoré nie je právoplatné, mestská časť vybaví podľa osobitného predpisu³; ak na vybavenie takéhoto podania nie je mestská časť príslušná, **postúpi** podanie (**Príloha č. 1**) do piatich pracovných dní od jeho doručenia orgánu, ktorý napadnuté rozhodnutie vydal, o čom písomne **upovedomí** (**Príloha č. 1**) toho, kto podanie podal.
- (4) Dokumentáciu podľa tohto článku zásad, v prípade postúpenia, odloženia, vrátenia sťažnosti, oznámenia / upovedomenia sťažovateľa pripravuje poverený zamestnanec útvaru miestneho kontrolóra mestskej časti (ďalej len „ÚMK“).

Článok 3

Náležitosti sťažností, podávanie sťažností, utajenie totožnosti sťažovateľa

- (1) Sťažnosť musí byť podaná písomne, a to v listinnej alebo v elektronickej podobe.
- (2) Sťažnosť **musí** byť čitateľná a zrozumiteľná, z jej obsahu musí byť jednoznačné, proti komu smeruje, na aké nedostatky poukazuje, čoho sa sťažovateľ domáha. Ak je sťažovateľovi možné doručiť písomnosti podľa zákona v elektronickej podobe, sťažnosť môže obsahovať aj adresu sťažovateľa na takéto doručenie.
- (3) Sťažnosť **musí**:
- a) obsahovať meno, priezvisko, adresu pobytu sťažovateľa, ak ju podáva fyzická osoba,
 - b) obsahovať názov, sídlo, meno a priezvisko osoby oprávnenej za ňu konať, ak ju podáva právnická osoba,
 - c) obsahovať v listinnej podobe vlastnoručný podpis sťažovateľa,
 - a) byť v elektronickej podobe sťažovateľom autorizovaná podľa osobitného predpisu⁷, to neplatí, ak sťažnosť bola odoslaná prostredníctvom prístupového miesta, ktoré vyžaduje úspešnú autentifikáciu sťažovateľa⁸.
- (4) Ak sťažnosť podaná v elektronickej podobe nie je autorizovaná podľa osobitného predpisu⁷ ani odoslaná prostredníctvom prístupového miesta, ktoré vyžaduje úspešnú autentifikáciu sťažovateľa⁸, sťažovateľ ju **musí** do piatich pracovných dní od jej podania potvrdiť, a to vlastnoručným podpisom, jej autorizáciou podľa osobitného predpisu⁷ alebo jej odoslaním prostredníctvom prístupového miesta, ktoré vyžaduje úspešnú autentifikáciu sťažovateľa⁸, inak sa sťažnosť **odloží** (**Príloha č. 2**). O odložení sťažnosti a dôvodoch jej odloženia mestská časť písomne **upovedomí** (**Príloha č. 3**) sťažovateľa do 15 pracovných dní od jej odloženia; sťažovateľom sa 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** (**Príloha č. 2**). Dokumentáciu podľa tohto bodu tohto článku zásad, v prípade odloženia sťažnosti a následného upovedomenia sťažovateľa, pripraví poverený zamestnanec ÚMK.
- (5) Ak sťažnosť v písomnej podobe, ako aj v elektronickej podobe neobsahuje náležitosti podľa bodu (3) a (4) tohto bodu zásad, mestská časť ju **odloží** (**Príloha č. 2**); dokumentáciu podľa tohto bodu tohto článku zásad, v prípade odloženia sťažnosti pripraví poverený zamestnanec ÚMK.
- (6) 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 bodu (3) tohto článku zásad.

⁷ § 23 ods. 1 zákona č. 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o e-Governmente) v znení zákona č. 273/2015 Z. z.

⁸ § 19 zákona č. 305/2013 Z. z. v znení neskorších predpisov

- (7) 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 predpisu⁹. Ak zástupca k sťažnosti splnomocnenie nepriloží, mestská časť sťažnosť **odloží (Príloha č. 2)**. Povinnosť priloženia splnomocnenia sa nevzťahuje na zastupovanie sťažovateľa advokátom podľa osobitného predpisu¹⁰. Dokumentáciu podľa tohto bodu tohto článku zásad, v prípade odloženia sťažnosti pripraví poverený zamestnanec ÚMK.
- (8) Sťažnosť adresovaná akémukoľvek zamestnancovi mestskej časti alebo starostovi mestskej časti je sťažnosťou podanou mestskej časti.
- (9) Totožnosť sťažovateľa je mestská časť povinná utajiť, ak o to sťažovateľ požiada, pričom však zároveň môže totožnosť sťažovateľa utajiť aj v prípade, ak je to v záujme vybavenia sťažnosti. Pri prešetrovaní takejto sťažnosti sa používa jej odpis, alebo ak je to možné jej kópia bez uvedenia údajov, ktoré by identifikovali sťažovateľa. Každý komu je totožnosť sťažovateľa známa je povinný o nej zachovať mlčanlivosť.
- (10) Ak sťažovateľ požiadal o utajenie svojej totožnosti, ale predmet sťažnosti neumožňuje jej prešetrovanie bez uvedenia niektorého z údajov o jeho osobe, orgán verejnej správy o tom sťažovateľa bezodkladne **upovedomí (Príloha č. 5)** a súčasne ho poučí, že vo vybavovaní sťažnosti bude pokračovať len vtedy, ak v určenej lehote písomne udelí súhlas s uvedením potrebného údajov o svojej osobe, inak sťažnosť **odloží (Príloha č. 2)**. Dokumentáciu podľa tohto bodu tohto článku, v prípade upovedomenia sťažovateľa, odloženia sťažnosti pripraví osoba poverená prešetrovaním a vybavovaním sťažnosti.
- (11) Sťažnosť, v ktorej sťažovateľ požiadal o utajenie svojej totožnosti, na ktorej vybavenie mestská časť nie je príslušná, najneskôr do desiatich pracovných dní od jej doručenia **vráti (Príloha č. 4)** sťažovateľovi s uvedením dôvodu; dokumentáciu podľa tohto článku, v prípade vrátenia sťažnosti pripraví poverený zamestnanec ÚMK.

Článok 4 **Prijímanie a evidencia sťažností**

- (1) Mestská časť je povinná sťažnosť prijať. Sťažnosť prijíma podateľňa miestneho úradu mestskej časti, ktorá ju odstúpi na ÚMK; v prípade, ak bola sťažnosť odstúpená /resp. priamo podaná/ inému organizačnému útvaru ako ÚMK, tento je povinný bezodkladne sťažnosť postúpiť ÚMK.
- (2) Ak sa sťažovateľ dostaví na miestny úrad mestskej časti osobne podať sťažnosť, ktorú nemá vyhotovenú písomne, zamestnanec útvaru/oddelenia/referátu miestneho úradu mestskej časti, na ktorom si sťažovateľ sťažuje sťažovateľa prijme a umožní mu, aby si sťažnosť v listinnej podobe vyhotovil, prípadne priamo za týmto účelom osloví povereného zamestnanca ÚMK.
- (3) Ak sa na miestny úrad mestskej časti dostaví osoba, ktorej zdravotný stav bráni, aby si sťažnosť v listinnej podobe vyhotovila sama, za túto osobu ju vyhotoví zamestnanec útvaru/oddelenia/referátu miestneho úradu mestskej časti, na ktorom si sťažovateľ sťažuje, prípadne priamo za týmto účelom osloví povereného zamestnanca ÚMK. Spísanie sťažnosti sa v tomto prípade zrealizuje formou písomného záznamu o podaní ústnej sťažnosti (**Príloha č. 6**), pričom ďalej sa postupuje podľa bodu (1) tohto článku zásad.

⁹ § 23 ods. 3 zákona č. 305/2013 Z. z.

¹⁰ Zákon č. 586/2003 Z. z. o advokácii a o zmene a doplnení zákona č. 455/1991 Zb. o živnostenskom podnikaní (živnostenský zákon) v znení neskorších predpisov.

- (4) O všetkých prijatých sťažnostiach vedie ÚMK centrálnu evidenciu sťažností (ďalej len „evidencia“) oddelene od evidencie ostatných písomností. Evidencia musí obsahovať najmä tieto údaje:
- a) číslo sťažnosti,
 - b) dátum doručenia a dátum zapísania sťažnosti, opakovanej sťažnosti a ďalšej opakovanej sťažnosti do evidencie,
 - c) meno, priezvisko a adresa pobytu sťažovateľa, ak je sťažnosť podaná fyzickou osobou a ak je sťažnosť podaná právnickou osobou názov, sídlo, meno, priezvisko osoby oprávnenej za ňu konať,
 - d) lehotu na vybavenie sťažnosti,
 - e) predĺženú lehotu na vybavenie sťažnosti, ak sa predĺžila a dôvod predĺženia,
 - f) dátum postúpenia sťažnosti orgánu príslušnému na jej vybavenie, ak mestská časť nie je príslušná na jej vybavenie, resp. vybavenie jej časti,
 - g) predmet sťažnosti,
 - h) dátum pridelenia sťažnosti na vybavovanie a komu bola pridelená,
 - i) výsledok prešetrovania sťažnosti,
 - j) prijaté opatrenia, ak boli prijaté a termíny ich splnenia,
 - k) dátum vybavenia sťažnosti, opakovanej sťažnosti alebo odloženia ďalšej opakovanej sťažnosti,
 - l) výsledok prekontrolovania predchádzajúcej sťažnosti alebo prešetrovania opakovanej sťažnosti,
 - m) dátum odloženia sťažnosti a dôvody, pre ktoré bola sťažnosť odložená,
 - n) poznámky.
- (5) Opakovaná sťažnosť a ďalšia opakovaná sťažnosť sa eviduje v roku, v ktorom bola doručená. V poznámke sa uvedie číslo sťažnosti, s ktorou súvisí.
- (6) Mestská časť je prostredníctvom ÚMK povinná, na požiadanie ústredného orgánu štátnej správy pre kontrolu vybavovania sťažností¹¹, predkladať ročnú správu o vybavovaní sťažností v stanovenom termíne a štruktúre.
- (7) Poverený zamestnanec ÚMK, pred zaevidovaním sťažnosti do evidencie, posúdi podanie podľa obsahu a zákonom daných náležitostiach, či podanie je alebo nie je sťažnosťou, či je možné sťažnosť prešetriť alebo je potrebné ju postúpiť, odložiť, prípadne vrátiť sťažovateľovi.
- (8) Poverený zamestnanec ÚMK bezodkladne, prostredníctvom interného listu odoslaného cez elektronickú registratúru miestneho úradu mestskej časti, informuje vedúceho / vedúcu kancelárie starostu, ako aj prednostku / prednostu miestneho úradu mestskej časti o prijatí sťažnosti a jej pridelení vecne príslušnému organizačnému útvaru miestneho úradu mestskej časti na prešetrovanie a vybavenie sťažnosti v súlade s čl. 6 týchto zásad.
- (9) Ak z obsahu sťažnosti vyplýva, že mestská časť nie je príslušná na jej vybavenie, resp. jej časti, poverený zamestnanec ÚMK do desiatich pracovných dní odo dňa jej doručenia, **postúpi (Príloha č. 1)** sťažnosť, resp. jej časť príslušnému orgánu verejnej správy a **upovedomí (Príloha č. 1)** o tom sťažovateľa.
- (10) Ak sťažnosť nie je v súlade s článkom 3 bod (2) prvá veta alebo chýbajú informácie potrebné na jej prešetrovanie, poverený zamestnanec ÚMK, písomne **vyzve (Príloha č. 7)** sťažovateľa, aby sťažnosť doplnil najneskôr do 10 pracovných dní od doručenia výzvy s poučením o následku nedoplnenia, že inak sťažnosť odloží.

¹¹ § 24 zákona č. 575/2001 Z. z. o organizácii činnosti vlády a organizácii ústrednej štátnej správy v znení neskorších predpisov

Článok 5

Odloženie sťažnosti

- (1) Mestská časť sťažnosť odloží v prípadoch uvedených v § 6 zákona, ak:
 - a) sťažnosť neobsahuje náležitosti podľa § 5 ods. 2 zákona a ak ide o sťažnosť podanú v elektronickej podobe aj podľa § 5 ods. 4 alebo ods. 5 zákona
 - b) zistí, že vo veci, ktorá je predmetom sťažnosti, konal alebo koná súd, prokuratúra, iný orgán činný v trestnom konaní alebo koná iný orgán verejnej správy
 - c) zistí, že sťažnosť sa týka inej osoby, než ktorá ju podala, a nie je priložené splnomocnenie podľa § 5 ods. 9 zákona, pričom povinnosť priloženia splnomocnenia sa nevzťahuje na zastupovanie sťažovateľa advokátom
 - d) od udalosti, ktorej sa predmet sťažnosti týka, uplynulo v deň jej doručenia viac ako päť rokov
 - e) ide o ďalšiu opakovanú sťažnosť podľa § 21 ods. 6 zákona
 - f) ide o ďalšiu sťažnosť proti vybavovaniu sťažnosti podľa § 22 ods. 5 zákona
 - g) jej bola zaslaná na vedomie
 - h) sťažovateľ neposkytol spoluprácu podľa § 16 ods. 1 zákona alebo ak spoluprácu neposkytol v lehote podľa § 16 ods. 2 zákona, t.j. 10 pracovných dní od doručenia písomnej výzvy sťažovateľovi
 - i) sťažovateľ neudelil súhlas podľa § 8 ods. 2 zákona, t.j. na odtajnenie údajov o totožnosti sťažovateľa, pokiaľ sú nevyhnutné na vybavenie sťažnosti
 - j) sťažovateľ sťažnosť pred jej vybavením písomne vezme späť alebo ak sťažovateľ písomne pred vybavením sťažnosti oznámi, že na jej vybavení netrvá
 - k) v iných prípadoch uvedených v týchto zásadách a v súlade so zákonom; všetky prislúchajúce podklady pripraví poverený zamestnanec ÚMK.
- (2) O odložení sťažnosti a dôvodoch jej odloženia podľa § 6 ods. 1 písm. b), c), d) f) a g) zákona, poverený zamestnanec ÚMK, písomne **upovedomí (Príloha č. 3)** sťažovateľa v lehote podľa § 13 zákona, t.j. do 60 pracovných dní (lehota začne plynúť prvým pracovným dňom po dni, kedy bola sťažnosť mestskej časti doručená). V ostatných prípadoch odloženia sťažnosti bude sťažovateľ upovedomený / neupovedomený spôsobom a v lehotách uvedených v týchto zásadách a zákone.

Článok 6

Príslušnosť na vybavenie sťažnosti

- (1) Po zaevidovaní sťažnosti do evidencie povereným zamestnancom ÚMK a po doručení interného listu v zmysle článku 4 bod (7) zásad prednostovi / prednostke miestneho úradu mestskej časti, ako aj vedúcej / vedúcemu kancelárie starostu mestskej časti, poverený zamestnanec ÚMK bezodkladne a obratom pridelí / odstúpi sťažnosť na prešetrenie a vybavenie vecne príslušnému organizačnému útvaru miestneho úradu mestskej časti, podľa predmetu sťažnosti.
- (2) Sťažnosť prešetruje a vybavuje vecne príslušný organizačný útvar miestneho úradu mestskej časti, pričom na jej vybavenie je príslušná osoba odborne spôsobilá, do ktorej pôsobnosti patrí činnosť, o ktorej sa sťažovateľ domnieva, že ňou boli porušené jeho práva alebo právom chránené záujmy.
- (3) Ak sťažnosť smeruje proti vedúcemu oddelenia / útvaru, vedúcemu referátu, resp. akémukoľvek zamestnancovi mestskej časti, na prešetrenie, vybavenie a oznámenie výsledku prešetrenia sťažnosti je príslušný ich priamy nadriadený.
- (4) Ak sťažnosť smeruje proti prednostke / prednostovi miestneho úradu alebo riaditeľke / riaditeľovi organizácie zriadenej mestskou časťou, na prešetrenie a oznámenie výsledku prešetrenia sťažnosti je príslušný starosta prostredníctvom kancelárie starostu.
- (5) Sťažnosť smerujúca voči starostovi pri prenesenom výkone štátnej správy prešetruje a vybavuje

najbližší orgán štátnej správy s kontrolnou právomocou¹².

- (6) Sťažnosť proti samosprávnej činnosti starostu, zástupcu/ov starostu, poslanca miestneho zastupiteľstva a miestneho kontrolóra prešetruje komisia zriadená ad hoc miestnou radou s počtom členov 3, ktorá zabezpečí prešetrenie sťažnosti v súlade s ustanoveniami týchto zásad.
- (7) Na vybavenie sťažností, petícií a podnetov vo veciach hlavnej činnosti škôl a školských zariadení v zriaďovateľskej pôsobnosti mestskej časti a sťažností, ktoré smerujú voči riaditeľovi, okrem sťažností a podnetov, ktoré vybavuje Štátna školská inšpekcia, je v zmysle ust. § 56 ods. 6 zákona č. 321/2025 Z.z. o školskej správe a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov príslušná mestská časť. Na prešetrenie a vybavenie týchto sťažností je v rámci mestskej časti určený školský úrad.
Uvedené sa nevzťahuje na sťažnosti:
 - a) vo veciach pedagogického riadenia,
 - b) vo veciach úrovne výchovy a vzdelávania vrátane dodržiavania zákazu segregácie vo výchove a vzdelávaní,
 - c) materiálno-technického a priestorového zabezpečenia vrátane praktického vyučovania.; nakoľko pri uvedených sťažnostiach je na vybavenie príslušná štátna školská inšpekcia¹³.
- (8) Sťažnosť nesmie byť pridelená na prešetrenie a vybavenie tomu, proti komu smeruje, ani zamestnancovi v jeho riadiacej pôsobnosti.
- (9) Z prešetrovania a vybavenia sťažnosti je vylúčený:
 - 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.
- (10) Ak vznikne spor o tom, ktorý z orgánov verejnej správy je príslušný na vybavenie sťažnosti, orgán, v ktorom spor vznikol, požiada do desiatich pracovných dní odo dňa vzniku sporu príslušný orgán o rozhodnutie sporu. Lehota na vybavenie sťažnosti v čase od odoslania sťažnosti orgánu príslušnému na rozhodnutie sporu o príslušnosť do doručenia rozhodnutia o spore neplynie. O vzniku sporu a neplynutí lehoty sťažovateľa písomne upovedomí orgán verejnej správy, v ktorom spor o príslušnosť vznikol. Dokumentáciu v tomto prípade pripravuje poverený zamestnanec útvaru miestneho kontrolóra.
- (11) Spor o príslušnosť na vybavenie sťažnosti medzi orgánmi verejnej správy rozhoduje ich najbližší spoločný nadriadený orgán. Ak takýto orgán nie je, príslušný na rozhodnutie v oblasti štátnej správy je ústredný orgán štátnej správy pre kontrolu vybavovania sťažností. Orgán verejnej správy príslušný na rozhodnutie sporu o príslušnosť na vybavenie sťažnosti rozhodne do 15 pracovných dní od doručenia žiadosti. Rozhodnutie o spore sa doručuje orgánom verejnej správy, ktoré sa sporili o príslušnosť. Orgán verejnej správy rozhodnutím určený ako príslušný na vybavenie sťažnosti bezodkladne oznámi písomne túto skutočnosť sťažovateľovi spolu s uvedením dňa, ktorým začala plynúť lehota na vybavenie sťažnosti.
- (12) Ak na vybavenie sťažnosti je príslušných viac organizačných útvarov miestneho úradu, prednosta / prednostka miestneho úradu určí gestorský útvar. Jednotlivé organizačné útvary doručia v lehote najneskôr do 14 kalendárnych dní odo dňa požiadania o stanovisko k sťažnosti gestorskému útvaru svoje písomné čiastkové odpovede. Gestorský útvar pri vybavovaní sťažnosti postupuje primerane

¹² § 4 ods. 1 písm. b) zákona č. 608/2003 Z.z. o štátnej správe pre územné plánovanie, stavebný poriadok a bývanie a o zmene a doplnení zákona č. 50/1976 Zb. o územnom plánovaní a stavebnom poriadku (**stavebný zákon**) v znení neskorších predpisov, § 3 ods. 5 písm. d) zákona č. 135/1961 Zb. o pozemných komunikáciách (**cestný zákon**) v znení neskorších predpisov, § 31 zákona č. 154/1994 Z.z. o matrikách v znení neskorších predpisov.

¹³ § 66 zákona č. 321/2025 Z.z. o školskej správe a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov

podľa tejto smernice.

Článok 7

Lehoty na vybavenie sťažností

- (1) Mestská časť je povinná vybaviť sťažnosť do 60 pracovných dní.
- (2) Ak je sťažnosť náročná na prešetrenie, môže starosta alebo ním splnomocnený zástupca lehotu podľa predchádzajúceho odseku **predĺžiť** pred jej uplynutím o 30 pracovných dní. Lehotu nemôže predĺžiť splnomocnený zástupca, ktorý sťažnosť prešetruje. Predĺženie lehoty osoba poverená prešetrovaním a vybavovaním sťažnosti **oznámi** sťažovateľovi bezodkladne, písomne a s uvedením dôvodu prečo je predĺženie lehoty nevyhnutné (**Príloha č. 8**).
- (3) Lehota na vybavenie sťažnosti začína plynúť prvým pracovným dňom nasledujúcim po dni jej doručenia.
- (4) V prípade sporu o príslušnosť začína lehota na vybavenie sťažnosti plynúť prvým pracovným dňom nasledujúcim po dni doručenia rozhodnutia o spore.

Článok 8

Oboznamovanie s obsahom sťažnosti, spolupráca a súčinnosť pri vybavovaní sťažností

- (1) Osoba poverená prešetrovaním a vybavovaním sťažnosti je povinná bezodkladne oboznámiť toho, proti komu sťažnosť smeruje, s jej obsahom v takom rozsahu a čase, aby sa jej prešetrovanie nemohlo zmať; zároveň mu umožní vyjadriť sa k sťažnosti, predkladať doklady, písomnosti, informácie a údaje potrebné na vybavovanie sťažnosti.
- (2) Osoba poverená prešetrovaním a vybavovaním sťažnosti je oprávnená v nevyhnutnom rozsahu písomne **vyzvať** sťažovateľa na spoluprácu (**Príloha č. 9**) s určením spôsobu jej poskytnutia. Súčasne sťažovateľa poučí, že v prípade neposkytnutia spolupráce alebo neposkytnutia spolupráce v stanovenej lehote sťažnosť odloží. Lehota na poskytnutie spolupráce sťažovateľa je desať pracovných dní od doručenia písomnej výzvy sťažovateľovi. Ak sťažovateľ v odôvodnených prípadoch preukáže, že lehota na poskytnutie spolupráce nie je dostatočná, môže pred jej uplynutím písomne požiadať o určenie novej lehoty. Osoba poverená prešetrovaním a vybavovaním sťažnosti môže sťažovateľovi **určiť novú lehotu** na poskytnutie spolupráce (**Príloha č. 10**). V čase od odoslania výzvy na poskytnutie spolupráce do jej poskytnutia lehota na vybavenie sťažnosti neplynie.
- (3) Orgány verejnej správy sú povinné poskytnúť orgánu verejnej správy príslušnému na vybavenie sťažnosti doklady, iné písomnosti, vyjadrenia, informácie, údaje potrebné na vybavovanie sťažnosti, ako aj ďalšiu nevyhnutnú súčinnosť, ak osobitný predpis¹⁴ neustanovuje inak, a to v lehote najneskôr do 10 pracovných dní od doručenia **žiadosti** o súčinnosť (**Príloha č. 11**). Takúto žiadosť pripravuje osoba poverená prešetrovaním a vybavovaním sťažnosti.
- (4) Pri vybavovaní sťažnosti možno požadovať súčinnosť aj od iných osôb s ich súhlasom, ak osobitný predpis¹⁴ neustanovuje inak. Iné osoby poskytnú súčinnosť najneskôr do desiatich pracovných dní od doručenia **žiadosti** o súčinnosť (**Príloha č. 11**). Takúto žiadosť pripravuje osoba poverená prešetrovaním a vybavovaním sťažnosti.
- (5) Lehota na vybavenie sťažnosti v čase od odoslania žiadosti o poskytnutie súčinnosti do jej

¹⁴ Napríklad zákon č. 215/2004 Z. z. o ochrane utajovaných skutočností a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, zákon č. 428/2002 Z. z. o ochrane osobných údajov v znení neskorších predpisov, § 23 zákona Slovenskej národnej rady č. 511/1992 Zb. v znení neskorších predpisov, § 89 zákona č. 483/2001 Z. z. o bankách a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.

poskytnutia neplynie. Prerušenie plynutia lehoty osoba poverená prešetrovaním a vybavovaním sťažnosti písomne **oznami** sťažovateľovi (**Príloha č. 11**).

Článok 9 **Prešetrovanie sťažnosti**

- (1) Prešetrovaním sťažnosti sa zisťuje skutočný stav veci a jeho súlad alebo rozpor so všeobecne záväznými právnymi predpismi. Pri prešetrovaní sťažnosti sa vychádza z jej predmetu, bez ohľadu na sťažovateľa a toho, proti komu sťažnosť smeruje.
- (2) Ak je podľa obsahu iba časť podania sťažnosťou, prešetrí sa iba v tomto rozsahu. Ak sa sťažnosť skladá z viacerých samostatných častí, prešetruje sa každá z nich. Mestská časť prešetrí iba tie časti, na vybavenie ktorých je príslušná, ostatné časti sťažnosti **postúpi** orgánu verejnej správy príslušnému na ich vybavenie (**Príloha č. 1**); toto postúpenie časti sťažnosti pripravuje poverený zamestnanec ÚMK.
- (3) Pri prešetrovaní osoba poverená prešetrovaním a vybavovaním sťažnosti využíva zisťovanie z písomných dokladov, obhliadky, osobné zisťovanie, vypočutie dotknutých osôb a pod. za účelom objektívneho zistenia skutočností v danej veci.
- (4) Ak nemožno sťažnosť alebo jej časť prešetriť osoba poverená prešetrovaním a vybavovaním sťažnosti to uvedie v **zápisnici** o prešetrovaní sťažnosti (**Príloha č. 12**) a **oznami** to sťažovateľovi (**Príloha č. 13**).
- (5) Sťažnosť je prešetrovaná prerokovaním zápisnice o prešetrovaní sťažnosti, ktorú vyhotoví osoba poverená prešetrovaním a vybavovaním sťažnosti.
- (6) Sťažnosť je vybavená odoslaním písomného **oznámenia** výsledku jej prešetrovania sťažovateľovi (**Príloha č. 13**). Oznámenie musí obsahovať odôvodnenie výsledku prešetrovania sťažnosti, ktoré vychádza zo zápisnice. Ak je sťažnosť opodstatnená, v oznámení sa uvedie, že boli uložené povinnosti podľa § 19 ods. 1 písm. i) zákona o sťažnostiach. Ak má sťažnosť viacero častí, musí písomné oznámenie obsahovať výsledok prešetrovania každej z nich. Ak je podanie sťažnosťou iba v časti, výsledok prešetrovania sa písomne oznamuje iba k tejto časti. Odoslanie písomného oznámenia o výsledku vybavenia sťažnosti sťažovateľovi zabezpečí osoba poverená prešetrovaním a vybavovaním sťažnosti.
- (7) Osoba poverená prešetrovaním a vybavovaním sťažnosti doručí a odovzdá originály všetkých písomností poverenému zamestnancovi ÚMK, po vybavení sťažnosti.

Článok 10 **Opakovaná sťažnosť a ďalšia opakovaná sťažnosť**

- (1) Opakovaná sťažnosť je sťažnosť toho istého sťažovateľa, v tej istej veci, ak v nej neuvádza nové skutočnosti. Pri vybavovaní opakovanej sťažnosti postupuje mestská časť podľa § 21 zákona o sťažnostiach.
- (2) Na vybavenie opakovanej sťažnosti je príslušná osoba poverená prešetrovaním a vybavovaním sťažnosti, ktorá vybavila predchádzajúcu sťažnosť, ak to nie je v rozpore s § 11 ods. 2 zákona (*ustanovenia o príslušnosti na vybavenie sťažnosti podanej proti vedúcemu orgánu verejnej správy*) alebo s § 12 zákona (*sťažnosť nesmie byť pridelená na prešetrovanie a vybavenie tomu, proti komu smeruje, ani zamestnancovi v jeho riadiacej pôsobnosti, ani tomu, kto je z prešetrovania a vybavenia sťažnosti vylúčený*).

- (3) Osoba poverená prešetrovaním a vybavovaním sťažnosti, ktorá vybavila predchádzajúcu sťažnosť prekontroluje správnosť vybavenia predchádzajúcej sťažnosti, o čom vyhotoví **záznam (Príloha č. 16)**. Pri vyhotovení záznamu postupuje primerane podľa ustanovení § 19 zákona, týkajúcich sa zápisnice o prešetroaní sťažnosti (**Príloha č. 12**).
- (4) V prípade, že predchádzajúca sťažnosť bola vybavená správne, osoba poverená prešetrovaním a vybavovaním sťažnosti, ktorá vybavila predchádzajúcu sťažnosť túto skutočnosť oznámi sťažovateľovi s odôvodnením a poučením, že ďalšie opakované sťažnosti **odloží (Príloha č. 14)**; ak sa však prekontrolovaním vybavenia predchádzajúcej sťažnosti zistí, že nebola vybavená správne, opakovanú sťažnosť prešetrí a vybaví spôsobom v zmysle týchto zásad a zákona o sťažnostiach.
- (5) Sťažnosť iného sťažovateľa v tej istej veci, ktorú mestská časť už vybavila sa neprešetruje; výsledok prešetrovania takejto sťažnosti **oznámi** poverený zamestnanec ÚMK sťažovateľovi (**Príloha č. 15**).
- (6) Opakovanú sťažnosť je mestská časť povinná vybaviť v rovnakej lehote ako bežnú sťažnosť (článok 7 zásad).
- (7) 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 sa opätovne neprekontroluje; zamestnanec ÚMK ďalšiu opakovanú sťažnosť **odloží (Príloha č. 2)** podľa § 6 ods. 1 písm. e) zákona o sťažnostiach, o čom sťažovateľa **neupovedomí**.

Článok 11

Sťažnosť proti vybavovaniu sťažnosti

- (1) Sťažnosť, v ktorej sťažovateľ vyjadruje nesúhlas s vybavovaním alebo odložením svojej predchádzajúcej sťažnosti, je novou sťažnosťou proti postupu mestskej časti pri vybavovaní sťažnosti. Sťažnosť proti postupu mestskej časti pri vybavovaní sťažnosti nie je opakovanou sťažnosťou, a to ani vtedy, ak v nej sťažovateľ opakuje skutočnosti z predchádzajúcej sťažnosti.
- (2) Pri vybavovaní sťažnosti proti vybavovaniu sťažnosti sa postupuje podľa ustanovení § 22 ods. 3 a 4 zákona.
- (3) Sťažnosť proti vybavovaniu sťažnosti je mestská časť povinná vybaviť v rovnakej lehote ako bežnú sťažnosť (článok 7 zásad).
- (4) Ďalšiu sťažnosť proti vybavovaniu sťažnosti mestská časť **odloží (Príloha č. 2)** podľa § 6 ods. 1 písm. g) zákona, o čom sťažovateľa písomne **upovedomí (Príloha č. 3)**; podklady pripraví poverený zamestnanec ÚMK. Na vybavenie sťažnosti podľa tohto bodu je príslušný starosta alebo ním splnomocnený zástupca, ktorý sťažnosť podľa bodu (1) tohto článku zásad vybavil, ak to nie je v rozpore s § 12 zákona. Ak sťažnosť podľa bodu (1) tohto článku zásad vybavil starosta, na vybavenie v oblasti štátnej správy je príslušný ústredný orgán štátnej správy pre kontrolu vybavovania sťažností.

Článok 12

Spoločné ustanovenia

- (1) Kontrolu vybavovania sťažností vykonáva miestny kontrolór¹⁵.

¹⁵ § 18d ods. 1 zákona č. 369/1990 Zb. o obecnom zriadení v znení neskorších predpisov

- (2) Osoba poverená prešetrovaním a vybavovaním sťažnosti je oprávnená kontrolovať, či sa opatrenia prijaté na odstránenie nedostatkov a príčin ich vzniku plnia.
- (3) Každý je povinný o skutočnostiach, ktoré sa dozvedel pri vybavovaní sťažnosti zachovávať mlčanlivosť; od tejto povinnosti ho môže písomne oslobodiť ten, v koho záujme má túto povinnosť.
- (4) Trovy, ktoré vznikli sťažovateľovi, znáša sťažovateľ a trovy, ktoré vznikli mestskej časti, znáša mestská časť.

Článok 13 **Záverečné ustanovenia**

- (1) Tieto zásady nadobúdajú účinnosť dňa 01.07.2026.
- (2) Tieto zásady boli schválené dňa 23.06.2026 uznesením miestneho zastupiteľstva mestskej časti Bratislava–Nové Mesto č.
- (3) Zrušujú sa Zásady vybavovania sťažností účinné od 01.07.2023, schválené dňa 27.06.2023 uznesením miestneho zastupiteľstva mestskej časti Bratislava–Nové Mesto č. 05/12.

V Bratislave, dňa

Mgr. Matúš Čupka
starosta

Prílohy:

1. Postúpenie sťažnosti / oznámenie o postúpení sťažnosti
2. Záznam o odložení sťažnosti
3. Upovedomenie o odložení sťažnosti
4. Vrátenie sťažnosti
5. Upovedomenie – žiadosť o použitie údajov
6. Záznam o podaní ústnej sťažnosti
7. Výzva na doplnenie sťažnosti
8. Oznámenie o predĺžení lehoty na vybavenie sťažnosti
9. Výzva na poskytnutie spolupráce
10. Určenie novej lehoty na spoluprácu
11. Žiadosť o poskytnutie súčinnosti / oznámenie o prerušení plynutia lehoty na vybavenie sťažnosti
12. Zápisnica o prešetroaní sťažnosti
13. Oznámenie o výsledku vybavenia sťažnosti
14. Oznámenie o správnom vybavení predchádzajúcej sťažnosti v prípade opakovanej sťažnosti
15. Oznámenie o výsledku vybavenia sťažnosti iného sťažovateľa v tej istej veci
16. Záznam o prekontrolovaní správnosti vybavenia predchádzajúcej sťažnosti



MESTSKÁ ČASŤ BRATISLAVA-NOVÉ MESTO

Miestny úrad Bratislava–Nové Mesto

Junácka č. 1, 832 91 Bratislava 3

Útvar:

..... (doplniť komu sa sťažnosť postupuje na vybavenie celá, resp. jej časť)

.....

.....

na vedomie:

..... (doplniť sťažovateľa)

.....

.....

Váš list číslo/zo dňa

.....

.....

Naša značka

.....

č. sťažnosti:

Vybavuje/☎/@

.....

tel. č.

e-mail:

Bratislava

.....

Vec: **Postúpenie sťažnosti / časti sťažnosti** (nehodiace sa vypustite)

Dňa bola mestskej časti Bratislava–Nové Mesto (ďalej len „orgán verejnej správy“) doručená sťažnosť sťažovateľa, vo veci (ďalej len „sťažnosť“).

Nakoľko orgán verejnej správy nie je príslušný sťažnosť / časť sťažnosti v rozsahu (nehodiace sa vypustite) vybaviť, postupujeme Vám sťažnosť, v súlade s ust. § 4 ods. 4 / § 4 ods. 5 / § 9 (nehodiace sa ustanovenie vypustite) zákona č. 9/2010 Z.z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov, na jej vybavenie.

Meno, priezvisko, titul
starosta



MESTSKÁ ČASŤ BRATISLAVA-NOVÉ MESTO

Miestny úrad Bratislava–Nové Mesto

Junácka č. 1, 832 91 Bratislava 3

Útvar:

Záznam o odložení sťažnosti

vo veci

(ďalej len „sťažnosť“)

(označenie sťažnosti)

Sťažnosť podaná vo veci bola dňa doručená mestskej časti Bratislava–Nové Mesto (ďalej len „orgán verejnej správy“).

Orgán verejnej správy podľa ust. §¹⁶ zákona č. 9/2010 Z.z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov:

o d k l a d á

sťažnosť
sťažovateľa
vo veci
z dôvodu, že predmetná sťažnosť:
.....

Zapísal/a:

Dňa:

podpis:

¹⁶ Uviest' príslušné ustanovenie § 6 ods.1 písm. a) – h) zákona o sťažnostiach



MESTSKÁ ČASŤ BRATISLAVA-NOVÉ MESTO

Miestny úrad Bratislava–Nové Mesto

Junácka č. 1, 832 91 Bratislava 3

Útvar:

..... (doplniť sťažovateľa)

.....

.....

Váš list číslo/zo dňa

.....
.....

Naša značka

.....
č. sťažnosti:

Vybavuje/☎/@

.....
tel. č.
e-mail:

Bratislava

.....

Vec: **Upovedomenie o odložení sťažnosti**

Dňa bola mestskej časti Bratislava–Nové Mesto (ďalej len „orgán verejnej správy“) doručená
Vaša sťažnosť vo veci (ďalej len „sťažnosť“).

Nakoľko predmetná sťažnosť (doplňte dôvody podľa ust. § 6 na základe ktorých bola sťažnosť odložená),
bola Vaša sťažnosť odložená.

Meno, priezvisko, titul
starosta



MESTSKÁ ČASŤ BRATISLAVA-NOVÉ MESTO

Miestny úrad Bratislava–Nové Mesto

Junácka č. 1, 832 91 Bratislava 3

Útvar:

..... (doplniť sťažovateľa)

.....

.....

Váš list číslo/zo dňa

.....
.....

Naša značka

.....
č. sťažnosti:

Vybavuje/☎/@

.....
tel. č.
e-mail:

Bratislava

.....

Vec: **Vrátenie sťažnosti**

Dňa bola mestskej časti Bratislava–Nové Mesto (ďalej len „orgán verejnej správy“) doručená Vaša sťažnosť vo veci (ďalej len „sťažnosť“).

Nakoľko v predmetnej sťažnosti ste žiadali o utajenie svojej totožnosti v zmysle ust. § 8 zákona č. 9/2010 Z.z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov, avšak orgán verejnej správy nie je príslušný na vybavenie Vašej sťažnosti z dôvodu, vraciamе Vám týmto Vašu sťažnosť v súlade s ust. § 8 ods. 3 cit. zákona o sťažnostiach.

Meno, priezvisko, titul
starosta



MESTSKÁ ČASŤ BRATISLAVA-NOVÉ MESTO

Miestny úrad Bratislava–Nové Mesto

Junácka č. 1, 832 91 Bratislava 3

Útvar:

..... (doplniť sťažovateľa)

.....

.....

Váš list číslo/zo dňa

.....
.....

Naša značka

.....
č. sťažnosti:

Vybavuje/☎/@

.....
tel. č.
e-mail:

Bratislava

.....

Vec: **Upovedomenie – žiadosť o použitie údajov**

Dňa bola mestskej časti Bratislava–Nové Mesto (ďalej len „orgán verejnej správy“) doručená Vaša sťažnosť vo veci (ďalej len „sťažnosť“).

Nakoľko ste v zmysle ust. § 8 zákona č. 9/2010 Z.z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o sťažnostiach“) požiadali o utajenie svojej totožnosti, avšak predmet sťažnosti neumožňuje jej prešetrenie bez uvedenia údaje v rozsahu (uved'te, ktorý údaj je nutný pre účely prešetrenia sťažnosti), žiadame Vás týmto v súlade s ust. § 8 ods. 2 zákona o sťažnostiach o poskytnutie písomného súhlasu s použitím predmetného údaje.

V prípade, ak v lehote 10 pracovných dní odo dňa doručenia tejto žiadosti, písomný súhlas neposkytnete, v súlade s ust. § 8 ods. 2 zákona o sťažnostiach bude Vaša sťažnosť odložená v súlade s ust. § 6 ods. 1 písm. j) zákona o sťažnostiach.

Meno, priezvisko, titul
starosta



MESTSKÁ ČASŤ BRATISLAVA-NOVÉ MESTO

Miestny úrad Bratislava–Nové Mesto

Junácka č. 1, 832 91 Bratislava 3

Útvar:

Záznam o podaní ústnej sťažnosti

Sťažovateľ fyzická osoba:
(meno, priezvisko, adresa pobytu)

Sťažovateľ právnická osoba:
(názov, sídlo, meno, priezvisko osoby oprávnenej za ňu konať)

Sťažnosť podaná vo veci

(uviesť proti komu sťažnosť smeruje, na aké nedostatky sťažnosť poukazuje a čoho sa sťažovateľ domáha)

bola dňa ústne podaná v súlade s ust. § 5 ods. 7 zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov na miestnom úrade mestskej časti Bratislava–Nové Mesto (ďalej len „orgán verejnej správy“).

Zapísal/a:
Dňa: o hod.
podpis:

Sťažovateľ potvrdzuje, že tento záznam o podaní ústnej sťažnosti si prečítal a zodpovedá jeho ústne podanej sťažnosti. Jedno vyhotovenie záznamu sťažovateľ osobne prevzal. Uvedené potvrdzuje sťažovateľ svojím podpisom.

V Bratislave, dňa.....
.....
podpis sťažovateľa

Poznámka:

Ak sťažovateľ odmietne záznam o podaní sťažnosti podpísať, mestská časť záznam odloží s poznámkou o odmietnutí podpísania.



MESTSKÁ ČASŤ BRATISLAVA-NOVÉ MESTO

Miestny úrad Bratislava–Nové Mesto

Junácka č. 1, 832 91 Bratislava 3

Útvar:

..... (doplniť sťažovateľa)

.....

.....

Váš list číslo/zo dňa

.....
.....

Naša značka

.....
č. sťažnosti:

Vybavuje/☎/@

.....
tel. č.
e-mail:

Bratislava

.....

Vec: **Výzva na doplnenie sťažnosti**

Dňa bola mestskej časti Bratislava–Nové Mesto (ďalej len „orgán verejnej správy“) doručená Vaša sťažnosť vo veci (ďalej len „sťažnosť“).

V zmysle ust. § 6 ods. 2 zákona č. 9/2010 Z.z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov, ak sťažnosť nie je v súlade s ust. § 5 ods. 3 cit. zákona (*sťažnosť musí byť čitateľná a zrozumiteľná, musí z nej byť jednoznačné proti komu smeruje, na aké nedostatky poukazuje a čoho sa sťažovateľ domáha*) alebo ak chýbajú informácie potrebné na jej prešetrenie, orgán verejnej správy písomne vyzve sťažovateľa, aby sťažnosť v lehote podľa § 16 ods. 2 doplnil a súčasne ho poučí, že inak sťažnosť odloží.

Nakoľko doručená sťažnosť nie je v súlade s ust. § 5 ods. 3 zákona o sťažnostiach v rozsahu / chýbajú informácie potrebné na jej prešetrenie v rozsahu (*nehodí sa vypustiť*), vyzývame Vás k jej doplneniu, a to v lehote najneskôr do 10 pracovných dní od doručenia tejto výzvy.

Ak v stanovenej lehote sťažnosť v požadovanom rozsahu nebude doplnená, orgán verejnej správy sťažnosť, v súlade s ust. § 6 ods. 2 zákona č. 9/2010 Zb. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov, odloží.

Meno, priezvisko, titul
starosta



MESTSKÁ ČASŤ BRATISLAVA-NOVÉ MESTO

Miestny úrad Bratislava–Nové Mesto

Junácka č. 1, 832 91 Bratislava 3

Útvar:

..... (doplniť sťažovateľa)

.....

.....

Váš list číslo/zo dňa

.....
.....

Naša značka

.....
č. sťažnosti:

Vybavuje/☎/@

.....
tel. č.
e-mail:

Bratislava

.....

Vec: **Oznámenie o predĺžení lehoty na vybavenie sťažnosti**

Dňa bola mestskej časti Bratislava–Nové Mesto (ďalej len „orgán verejnej správy“) doručená
Vaša sťažnosť vo veci (ďalej len „sťažnosť“).

Nakoľko (uviesť dôvod predĺženia lehoty vzhľadom na náročnosť prešetrovania), v súlade s
ust. § 13 ods. 2 zákona č. 9/2010 Z.z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov Vám týmto
oznamujeme, že sťažnosť sa vybaví v lehote najneskôr do 90 pracovných dní odo dňa jej doručenia.

Meno, priezvisko, titul
starosta



MESTSKÁ ČASŤ BRATISLAVA-NOVÉ MESTO

Miestny úrad Bratislava–Nové Mesto

Junácka č. 1, 832 91 Bratislava 3

Útvar:

..... (doplniť sťažovateľa)

.....

.....

Váš list číslo/zo dňa

.....
.....

Naša značka

.....
č. sťažnosti:

Vybavuje/☎/@

.....
tel. č.

e-mail:

Bratislava

.....

Vec: **Výzva na poskytnutie spolupráce**

Dňa bola mestskej časti Bratislava–Nové Mesto (ďalej len „orgán verejnej správy“) doručená Vaša sťažnosť vo veci (ďalej len „sťažnosť“).

V zmysle ust. § 16 ods. 1 zákona č. 9/2010 Z.z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o sťažnostiach“) orgán verejnej správy príslušný na vybavenie sťažnosti je oprávnený v nevyhnutnom rozsahu v zmysle ust. § 6 ods. 2 zákona o sťažnostiach písomne vyzvať sťažovateľa na spoluprácu s určením spôsobu jej poskytnutia a s poučením, že v prípade neposkytnutia spolupráce alebo jej neposkytnutia v stanovenej lehote, sťažnosť odloží podľa ust. § 6 ods. 1 písm. i) cit. zákona.

Nakoľko je vo veci vybavovania Vašej sťažnosti nevyhnutná Vaša spolupráca v rozsahu, vyzývame Vás k jej poskytnutiu nasledovným spôsobom, a to v lehote najneskôr do 10 pracovných dní od doručenia tejto výzvy v súlade s ust. § 16 ods. 2 zákona o sťažnostiach.

Ak v stanovenej lehote spoluprácu v požadovanom rozsahu a požadovaným spôsobom neposkytnete, orgán verejnej správy sťažnosť, v súlade s ust. § 6 ods. 1 písm. i) zákona o sťažnostiach, odloží.

Meno, priezvisko, titul

starosta



MESTSKÁ ČASŤ BRATISLAVA-NOVÉ MESTO

Miestny úrad Bratislava–Nové Mesto

Junácka č. 1, 832 91 Bratislava 3

Útvar:

..... (doplniť sťažovateľa)

.....

.....

Váš list číslo/zo dňa

.....
.....

Naša značka

.....
č. sťažnosti:

Vybavuje/☎/@

.....
tel. č.
e-mail:

Bratislava

.....

Vec: **Určenie novej lehoty na spoluprácu**

Dňa bola mestskej časti Bratislava–Nové Mesto (ďalej len „orgán verejnej správy“) doručená Vaša sťažnosť vo veci (ďalej len „sťažnosť“).

V zmysle ust. § 16 ods. 3 zákona č. 9/2010 Z.z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o sťažnostiach“) ak sťažovateľ v odôvodnených prípadoch preukáže, že lehota na poskytnutie spolupráce nie je dostatočná, môže pred jej uplynutím písomne požiadať o určenie novej lehoty. Orgán verejnej správy môže sťažovateľovi určiť novú lehotu na poskytnutie spolupráce.

Listom zo dňa ste oznámili mestskej časti dôvody, pre ktoré nie je možné v stanovenej lehote poskytnúť požadovanú spoluprácu a požiadali ste o predĺženie stanovenej lehoty. Vašej žiadosti vyhovujeme a predlžujeme lehotu do

V prípade, ak z Vašej strany nebude poskytnutá spolupráca v novo stanovenej lehote, Vaša sťažnosť bude v zmysle ustanovenia § 6 ods. 1 písm. i) zákona o sťažnostiach, odložená.

Meno, priezvisko, titul
starosta



MESTSKÁ ČASŤ BRATISLAVA-NOVÉ MESTO

Miestny úrad Bratislava–Nové Mesto

Junácka č. 1, 832 91 Bratislava 3

Útvar:

..... (doplniť koho sa žiada o súčinnosť)

.....

.....

na vedomie:

..... (doplniť sťažovateľa)

.....

.....

Váš list číslo/zo dňa

.....

.....

Naša značka

.....

č. sťažnosti:

Vybavuje/☎/@

.....

tel. č.

e-mail:

Bratislava

.....

Vec: **Žiadosť o poskytnutie súčinnosti / oznámenie o prerušení plynutia lehoty na vybavenie sťažnosti**

Dňa bola mestskej časti Bratislava–Nové Mesto (ďalej len „orgán verejnej správy“) doručená sťažnosť sťažovateľa, vo veci (ďalej len „sťažnosť“).

V zmysle ust. § 17 zákona č. 9/2010 Z.z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o sťažnostiach“) si Vás týmto dovoľujeme požiadať o poskytnutie súčinnosti v rozsahu (doplňte čo požadujete), a to v lehote 10 pracovných dní odo dňa doručenia tejto žiadosti.

V súlade s ust. § 17 ods. 4 zákona o sťažnostiach lehota na vybavenie sťažnosti odo dňa odoslania tejto žiadosti do jej poskytnutia neplynie.

Meno, priezvisko, titul
starosta



MESTSKÁ ČASŤ BRATISLAVA-NOVÉ MESTO

Miestny úrad Bratislava–Nové Mesto

Junácka č. 1, 832 91 Bratislava 3

Útvar:

Z á p i s n i c a o prešetrení sťažnosti

**orgán verejnej správy
príslušný na vybavenie sťažnosti:**

**číslo evidencie sťažnosti
v centrálnej evidencii sťažností:**

dátum prijatia sťažnosti:

lehota na vybavenie sťažnosti:

**predĺžená lehota na vybavenie sťažnosti /
dôvod¹⁷:**

predmet a text sťažnosti:

text sťažnosti:

sťažovateľ fyzická osoba:
(meno, priezvisko, adresa pobytu)

sťažovateľ právnická osoba:
(názov, sídlo, meno, priezvisko osoby oprávnenej za ňu konať)

**orgán verejnej správy
príslušný na prešetrenie sťažnosti:**

obdobie prešetrovania sťažnosti:

**potvrdenie o odovzdaní a
prevzatí dokladov:**

**preukázané zistenia a
výsledok prešetrovania sťažnosti:** Stážnosť bola prešetrená a vybavená tak, že sa zistil
skutočný stav vecí a najmä jej súlad / rozpor so všeobecne
záväznými právnymi predpismi, a to nasledovne:
.....
Dokazovanie:
Preukázané zistenia:

¹⁷ vyplniť len v prípade, ak sa lehota predlžovala a uviesť dôvod

**Sťažnosti bola vyhodnotená ako opodstatnená /
neopodstatnená¹⁸**
z nasledovných dôvodov:

prílohy:
.....

**meno, priezvisko, funkcia a podpis
osôb, ktorí sťažnosť prešetrili:**
.....

(podpis)

**meno, priezvisko, funkcia a podpis
zodpovedného vedúceho za prešetrovanie
sťažnosti:**
.....

(podpis)

**meno, priezvisko, funkcia a podpis
osôb, ktorých sa zistenia priamo týkajú
(ak sa zúčastnili šetrenia) a ktoré boli
oboznámené s obsahom zápisnice:**
.....

(podpis)

V prípade zistenia nedostatkov, uviesť kto (uviesť konkrétnu zodpovednú osobu), akým spôsobom a v akej lehote prijme opatrenia na odstránenie nedostatkov:

.....
.....
.....
.....

Prijaté opatrenia boli splnené nasledovne (uviesť konkrétnu zodpovednú osobu, termín splnenia opatrení a spôsob ich splnenia), dátum predloženia správy o splnení opatrení:

.....
.....
.....

Prijaté opatrenia boli oznámené sťažovateľovi (ak nepožiadala o utajenie totožnosti) nasledovne (uviesť aj dátum zaslania oznámenia o splnení opatrení):

.....
.....
.....

dátum vyhotovenia zápisnice:

**meno, priezvisko, funkcia a podpis
osoby, ktorá vyhotovila zápisnicu:**
.....

¹⁸ Nehodiace sa prečiarknite

.....

(podpis)

**námietky k výsledkom
prešetrovania sťažnosti:**

.....

**opodstatnenosť alebo
neopodstatnenosť námietok:**

.....

**výsledok vybavenia sťažnosti bol
oznámený sťažovateľovi dňa:**

.....

Ak sa niekto zo zúčastnených odmietne oboznámiť so zápisnicou, alebo ak zápisnicu odmietne podpísať, orgán verejnej správy, ktorý sťažnosť prešetroval, uvedie tieto skutočnosti v zápisnici.



MESTSKÁ ČASŤ BRATISLAVA-NOVÉ MESTO

Miestny úrad Bratislava–Nové Mesto

Junácka č. 1, 832 91 Bratislava 3

Útvar:

..... (doplniť sťažovateľa)

.....

.....

Váš list číslo/zo dňa

.....

.....

Naša značka

.....

č. sťažnosti:.....

Vybavuje/☎/@

.....

tel. č.

e-mail:

Bratislava

.....

Vec: **Oznámenie o výsledku vybavenia sťažnosti**

Dňa bola mestskej časti Bratislava-Nové Mesto (ďalej len „orgán verejnej správy“) doručená sťažnosť vo veci (ďalej len „sťažnosť“).

Prešetrením sťažnosti bolo zistené, že Vaša sťažnosť je (v časti
.....) neopodstatnená / opodstatnená (nehodí sa prečiarknite)

Odôvodnenie výsledku prešetrenia sťažnosti:

.....
.....
.....
.....

(Uviesť konkrétne zistenia, súlad resp. nesúlad s príslušnými právnymi predpismi. Prípadne uviesť, že sťažnosť, resp. jej časť nie je možné prešetriť¹⁹)

Meno, priezvisko, titul

starosta

¹⁹ V prípade opodstatnenej sťažnosti uviesť, že boli uložené povinnosti podľa § 19 ods. 1 písm. i) zákona o sťažnostiach

i) povinnosť vedúceho orgánu verejnej správy, v ktorom sa sťažnosť prešetrovala, alebo ním splnomocneného zástupcu, v prípade zistenia nedostatkov v lehote určenej orgánom verejnej správy, ktorý sťažnosť prešetroval,

1. prijať opatrenia na odstránenie zistených nedostatkov a príčin ich vzniku,

2. určiť osobu zodpovednú za zistené nedostatky,

3. predložiť prijaté opatrenia orgánu prešetrujúcemu sťažnosť,

4. predložiť orgánu prešetrujúcemu sťažnosť správu o splnení opatrení a uplatnení právnej zodpovednosti,

5. ak nie je totožnosť sťažovateľa utajená, **oznámiť mu prijaté opatrenia**; ak je totožnosť sťažovateľa utajená, oznámiť mu prijaté opatrenia prostredníctvom orgánu verejnej správy príslušného na vybavenie sťažnosti,

Ak má sťažnosť viacero častí, musí písomné oznámenie obsahovať výsledok prešetrenia každej z nich. Ak je podanie sťažnosťou iba v časti, výsledok prešetrenia sa písomne oznamuje iba k tejto časti.

Ak nemožno sťažnosť alebo jej časť prešetriť, orgán verejnej správy to uvedie v zápisnici o prešetrení sťažnosti a **oznámi to sťažovateľovi**.



MESTSKÁ ČASŤ BRATISLAVA-NOVÉ MESTO

Miestny úrad Bratislava–Nové Mesto

Junácka č. 1, 832 91 Bratislava 3

Útvar:

..... (doplniť sťažovateľa)

.....

.....

Váš list číslo/zo dňa

.....
.....

Naša značka

.....
č. sťažnosti:

Vybavuje/☎/@

.....
tel. č.
e-mail:

Bratislava

.....

Vec: Oznámenie o správnom vybavení predchádzajúcej sťažnosti v prípade opakovanej sťažnosti

Dňa bola mestskej časti Bratislava–Nové Mesto (ďalej len „orgán verejnej správy“) doručená Vaša opakovaná sťažnosť vo veci (ďalej len „opakovaná sťažnosť“), ktoré oproti Vašej predchádzajúcej sťažnosti evidovanej v centrálnej evidencii sťažností pod č., podanej v tej istej veci (ďalej len „predchádzajúca sťažnosť“), neuvádza nového nové skutočnosti.

V súlade s ust. § 21 ods. 2 zákona č. 9/2010 Z.z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o sťažnostiach“) bola prekontrolovaná správnosť vybavenia predchádzajúcej sťažnosti a táto bola vybavená správne z nasledovných dôvodov

Nakoľko bola predchádzajúca sťažnosť vybavená orgánom verejnej správy správne, v súlade s ust. § 21 ods. 3 zákona o sťažnostiach, ďalšie opakované sťažnosti v tejto istej veci, bez uvedenia nových skutočností, odložené.

Meno, priezvisko, titul
starosta



MESTSKÁ ČASŤ BRATISLAVA-NOVÉ MESTO

Miestny úrad Bratislava–Nové Mesto

Junácka č. 1, 832 91 Bratislava 3

Útvár:

..... (doplniť sťažovateľa)

.....

.....

Váš list číslo/zo dňa

.....

.....

Naša značka

.....

č. sťažnosti:

Vybavuje/☎/@

.....

tel. č.

e-mail:

Bratislava

.....

Vec: **Oznámenie o výsledku vybavenia sťažnosti iného sťažovateľa v tej istej veci**

Dňa bola mestskej časti Bratislava–Nové Mesto (ďalej len „orgán verejnej správy“) doručená Vaša sťažnosť vo veci (ďalej len „sťažnosť“).

Nakoľko v tej istej veci už bola podaná sťažnosť iného sťažovateľa evidovaná v centrálnej evidencii sťažností pod č., ktorú už orgán verejnej správy vybavil (ďalej len „sťažnosť iného sťažovateľa“), v súlade s ust. § 21 ods. 4 zákona č. 9/2010 Z.z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov sa Vaša sťažnosť neprešetruje.

Prešetrením sťažnosti iného sťažovateľa bolo zistené, že sťažnosť je (v časti) neopodstatnená / opodstatnená (nehodiace sa prečiarknite)

Odôvodnenie výsledku prešetrenia sťažnosti iného sťažovateľa:

.....

.....

(Uviest' konkrétne zistenia, súlad resp. nesúlad s príslušnými právnymi predpismi. Prípadne uviesť, že sťažnosť, resp. jej časť nie je možné prešetriť²⁰)

Meno, priezvisko, titul

Starosta

²⁰ V prípade opodstatnenej sťažnosti uviesť, že boli uložené povinnosti podľa § 19 ods. 1 písm. i) zákona o sťažnostiach

i) povinnosť vedúceho orgánu verejnej správy, v ktorom sa sťažnosť prešetrovala, alebo ním splnomocneného zástupcu, v prípade zistenia nedostatkov v lehote určenej orgánom verejnej správy, ktorý sťažnosť prešetroval,

1. prijať opatrenia na odstránenie zistených nedostatkov a príčin ich vzniku,

2. určiť osobu zodpovednú za zistené nedostatky,

3. predložiť prijaté opatrenia orgánu prešetrujúcemu sťažnosť,

4. predložiť orgánu prešetrujúcemu sťažnosť správu o splnení opatrení a uplatnení právnej zodpovednosti,

5. ak nie je totožnosť sťažovateľa utajená, oznámiť mu prijaté opatrenia; ak je totožnosť sťažovateľa utajená, oznámiť mu prijaté opatrenia prostredníctvom orgánu verejnej správy príslušného na vybavenie sťažnosti,

Ak má sťažnosť viacero častí, musí písomné oznámenie obsahovať výsledok prešetrenia každej z nich. Ak je podanie sťažnosťou iba v časti, výsledok prešetrenia sa písomne oznamuje iba k tejto časti.

Ak nemožno sťažnosť alebo jej časť prešetriť, orgán verejnej správy to uvedie v zápisnici o prešetrení sťažnosti a **oznámi to sťažovateľovi**.



MESTSKÁ ČASŤ BRATISLAVA-NOVÉ MESTO

Miestny úrad Bratislava–Nové Mesto

Junácka č. 1, 832 91 Bratislava 3

Útvar:

Záznam o prekontrolovaní správnosti vybavenia predchádzajúcej sťažnosti

..... (ďalej len „sťažnosť“)
(označenie sťažnosti)

Opakovaná sťažnosť sťažovateľa podaná vo veci bola dňa doručená mestskej časti Bratislava–Nové Mesto (ďalej len „orgán verejnej správy“), v ktorej sťažovateľ poukazuje na (uviest' predmet sťažnosti).

Prekontrolovaním predchádzajúcej sťažnosti evidovanej v centrálnej evidencii sťažností pod č. bolo zistené, že:

1. predchádzajúca sťažnosť bola vybavená správne a sťažovateľovi sa výsledok písomne oznámi,
 2. predchádzajúca sťažnosť nebola vybavená správne
- (Nehodiace sa vypustite, - uvedú sa zistenia, - opakovaná sťažnosť sa prešetří a vybaví, - sťažovateľ sa vyrozumie po prešetrení a vybavení opakovanej sťažnosti)

Predchádzajúcu sťažnosť

prekontroloval:

Zapísal/a:

Dňa:

podpis: