

# Zásady konania o sťažnostiach

## Čl. 1

Zásady konania o sťažnostiach (ďalej len „zásady“) upravujú postup zamestnancov mestskej časti Bratislava-Petržalka pri vybavovaní sťažností (ďalej len „sťažnosť“).

## Čl. 2

Zamestnanci Miestneho úradu mestskej časti Bratislava-Petržalka, sa pri vybavovaní sťažnosti riadia zákonom NR SR č. 9/2010 o sťažnostiach, týmito zásadami a ďalšími internými predpismi mestskej časti Bratislava-Petržalka.

## Čl. 3

- (1) Sťažnosť adresovaná zamestnancovi alebo vedúcemu orgánu verejnej správy je sťažnosťou podanou orgánu verejnej správy.
- (2) Sťažnosť možno podať písomne, ústne do záznamu, telefaxom alebo elektronickou poštou.
- (3) Písomné sťažnosti, ktoré prídu poštou, po celú pracovnú dobu prijíma podateľňa Miestneho úradu mestskej časti Bratislava-Petržalka (ďalej len podateľňa).
- (4) V organizačných útvaroch Miestneho úradu mestskej časti Bratislava-Petržalka môžu zamestnanci prijímať sťažnosti podané ústne do záznamu, telefaxom alebo elektronickou poštou.
- (5) Sťažnosť musí obsahovať meno, priezvisko, adresu trvalého pobytu alebo prechodného pobytu sťažovateľa. Ak sťažnosť podáva právnická osoba, musí obsahovať jej názov a sídlo, meno a priezvisko osoby oprávnenej za ňu konať.
- (6) Podaná sťažnosť musí byť sťažovateľom podpísaná. Podanie sťažnosti telefaxom alebo elektronickou poštou sa považuje za podpísanú iba vtedy, ak ju sťažovateľ do piatich dní od jej podania písomne potvrdí podpisom, inak sa sťažnosť odloží. O odložení sťažnosti a dôvodoch jej odloženia orgán verejnej správy sťažovateľa písomne upovedomí do desiatich pracovných dní od odloženia sťažnosti.
- (7) Sťažnosť doručená elektronicky sa preposiela e-mailom na adresu [staznosti@petrzalka.sk](mailto:staznosti@petrzalka.sk)
- (8) Sťažnosť prijatá ústnym podaním do záznamu a telefaxom sa bezodkladne odovzdá do podateľne MÚ na zaevidovanie.

## Čl. 4

- (1) Podateľňa došlú sťažnosť zaeviduje v centrálnej evidencii pošty a po zaevidovaní ju odovzdá na evidenciu sťažností a rozhodnutie o ďalšom konaní na sekretariát prednostu (ďalej len „sekretariát“).
- (2) Sekretariát vedie centrálnu evidenciu sťažností a kópiu sťažnosti odstúpi podľa vecnej príslušnosti na vybavenie na príslušné oddelenie Miestneho úradu mestskej časti Bratislava-Petržalka.
- (3) Sťažnosť nesmie byť pridelená na prešetrenie a vybavenie tomu, proti komu smeruje, ani zamestnancovi v jeho riadiacej pôsobnosti.

## Čl. 5

- (1) Spory o príslušnosť na vybavenie sťažnosti medzi miestnym úradom a právnickou osobou zriadenou mestskou časťou rozhoduje starosta.
- (2) Ak vznikne spor o príslušnosť na vybavenie sťažnosti medzi mestskou časťou a iným orgánom verejnej správy, zašle prednosta sťažnosť bez zbytočného odkladu s odôvodnením námietok proti príslušnosti mestskej časti na rozhodnutie orgánu štátnej správy pre kontrolu vybavovania sťažnosti.
- (3) Rozhodnutie podľa odseku 1 alebo 2 je pre mestskú časť a právnickú osobu zriadenú mestskou časťou záväzná.

## Čl. 6

- (1) Zamestnanec, ktorému bola sťažnosť pridelená, sťažnosť prešetrí a vypracuje odpoveď na sťažnosť tak, aby bola sťažnosť vybavená najneskôr v lehote ustanovenej zákonom o sťažnostiach, t.j. do 60 pracovných dní. Kópiu odpovede na sťažnosť odovzdá na založenie do centrálnej evidencie sťažností sekretariátu prednostu.
- (2) Lehota na vybavenie sťažnosti začína plynúť prvým pracovným dňom nasledujúcim po dni jej doručenia orgánu verejnej správy príslušnému na jej vybavenie, v prípade sporu o príslušnosť, lehota na vybavenie sťažnosti začína plynúť prvým pracovným dňom nasledujúcim po dni doručenia rozhodnutia.
- (3) Lehoty na vybavenie sťažnosti predlžuje starosta bez ohľadu na príslušnosť na vybavenie sťažnosti podľa § 13 odst. 2 zákona č. 9/2010 z. z.
- (4) Návrh na predĺženie lehoty na vybavenie sťažnosti predkladá starostovi prednosta miestneho úradu.
- (5) Prednosta pred predložením návrhu starostovi podľa odseku 4 preskúma opodstatnenosť dôvodov uvádzaných vedúcim príslušného útvaru k žiadosti o predĺženie lehoty na vybavenie sťažnosti. Ak zistí, že k priesťahom pri vybavovaní sťažností došlo aj zavinením príslušného zamestnanca, súčasne navrhne starostovi opatrenia na nápravu a vyvodenie zodpovednosti voči zodpovednému zamestnancovi a vedúcemu organizačného útvaru, ak také opatrenia nevykoná sám.
- (6) Evidenciu o opatreniach podľa odseku 5 vedie sekretariát prednostu.
- (7) V prípade, že je sťažnosť komplikovaná, alebo si vyžaduje súčinnosť viacerých oddelení, osoba poverená na vybavenie sťažnosti vyhotoví zápisnicu o prešetrovaní sťažnosti podľa § 19 zákona č. 9/2009 o sťažnostiach. Vyhotovená zápisnica sa uloží k sťažnosti zaevidovanej v centrálnej evidencii sekretariátu prednostu.

## Čl. 7

- (1) Vedúci organizačných útvarov po uplynutí lehoty na splnenie opatrení na odstránenie nedostatkov zistených pri prešetrovaní sťažnosti informujú o stave plnenia opatrení prednostu miestneho úradu.
- (2) Ak opatrenie na odstránenie nedostatkov zistených pri prešetrovaní sťažností nebolo možné splniť, vedúci príslušného organizačného útvaru v informácii podľa odseku 1 uvedie príčiny nesplnenia a predpokladaný termín splnenia opatrenia.



## Čl. 8

- (1) Prijímanie, evidenciu, prešetrovanie a vybavovanie sťažností a plnenie opatrení prijatých na nápravu nedostatkov a odstránenie príčin ich vzniku zistených pri prešetrovaní sťažností kontroluje útvar miestneho kontrolóra.
- (2) Plnenie opatrení uložených na nápravu nedostatkov a odstránenie príčin ich vzniku zistených pri prešetrovaní sťažností priebežne kontroluje prednosta Miestneho úradu.
- (3) Prednosta miestneho úradu kontroluje splnenie všetkých opatrení v omeškani, o ktorých sa dozvedel vlastnou kontrolnou činnosťou alebo z informácií podľa Čl. 7 odsek 2.

## Čl. 9

- (1) Prednosta je povinný predložiť starostovi návrh na vyvodenie zodpovednosti voči zamestnancovi, ktorý
  - a) nesprávne prešetril sťažnosť alebo
  - b) nesprávne prešetril sťažnosť a tým spôsobil jej nesprávne vybavenie, alebo
  - c) porušil v súvislosti s vybavovaním sťažností zákon, ktorý upravuje ich vybavovanie.
- (2) Miestnemu úradu mestskej časti Bratislava-Petržalka, ktorý neplní povinnosti podľa zákona o sťažnostiach č. 9/2010 z. z. a tým sťažuje vybavovanie sťažnosti, marí jej vybavovanie alebo nápravu nedostatkov, môže orgán verejnej správy príslušný na vybavenie sťažnosti uložiť poriadkovú pokutu do výšky 650 eur.
- (3) Poriadkovú pokutu podľa odseku 2 možno, ak nebola povinnosť napriek jej uloženiu splnená, uložiť opakovane, do úhrnnej výšky 6 500 eur.

## Čl. 10

Zrušujú sa zásady konania o sťažnostiach a petíciách schválené uznesením Miestneho zastupiteľstva mestskej časti Bratislava-Petržalka, č. 17 zo dňa 23. marca 1999.

## Čl. 11

Tieto zásady nadobúdajú účinnosť dňom 2. júla 2010.



  
Milan Ftáčnik  
starosta