

# Z Á S A D Y

## vybavovania sťažností

**Zásady**  
**vybavovania sťažností**  
**v podmienkach Bratislavského kultúrneho a informačného strediska**

§ 1

Tieto zásady upravujú postup pri podávaní, prijímaní, evidovaní, prešetrovaní, vybavovaní a písomnom oznámení výsledku prešetrovania sťažnosti alebo prekontrolovania sťažnosti v podmienkach Bratislavského kultúrneho a informačného strediska (ďalej len „BKIS“).

§ 2

Podávanie a prijímanie sťažností

- (1) Sťažnosť musí byť písomná a možno ju podať v listinnej podobe alebo v elektronickej podobe.
- (2) Sťažnosť musí obsahovať meno, priezvisko a adresu pobytu sťažovateľa. Ak sťažnosť podáva právnická osoba, musí obsahovať jej názov a sídlo, meno a priezvisko osoby oprávnenej za ňu konať. Sťažnosť v listinnej podobe musí obsahovať vlastnoručný podpis sťažovateľa. Ak je sťažovateľovi možné doručiť písomnosti v elektronickej podobe, sťažnosť môže obsahovať aj adresu sťažovateľa na takéto doručenie.
- (3) Sťažnosť musí byť čitateľná a zrozumiteľná. Musí z nej byť jednoznačné proti komu smeruje, na aké nedostatky poukazuje a čoho sa sťažovateľ domáha („predmet sťažnosti“).
- (4) Sťažnosť podanú písomne prijíma podateľňa BKIS, ktorá ju po zaevidovaní postúpi poverenému zamestnancovi sekcie riaditeľa (ďalej len „poverený zamestnanec“).
- (5) Sťažnosť podaná v elektronickej podobe musí byť sťažovateľom autorizovaná podľa osobitného predpisu (§ 23 ods. 1 zákona č. 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci o zmene a doplnení niektorých zákonov), to neplatí ak sťažnosť bola odoslaná prostredníctvom prístupového miesta, ktoré vyžaduje úspešnú autentifikáciu sťažovateľa.
- (6) 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 BKIS písomne upovedomí sťažovateľa do 15 pracovných dní od odloženia.
- (7) Sťažnosť, ktorú BKIS nie je príslušné vybaviť postúpi poverený zamestnanec najneskôr do 10 pracovných dní od jej doručenia orgánu verejnej správy príslušnému na vybavenie a zároveň o tom upovedomí sťažovateľa.

- (8) Písomnosti súvisiace s vybavovaním sťažnosti, ktorú podalo viac sťažovateľov spoločne a nie je v nej určené komu z nich sa majú doručovať, poverený zamestnanec zašle sťažovateľovi, ktorý je uvedený ako prvý.

### § 3 Evidencia sťažností

- (1) Centrálnu evidenciu prijatých sťažností vedie sekretariát riaditeľa v centrálnej evidencii pošty oddelene od evidencie ostatných písomností.
- (2) Opakovaná sťažnosť a ďalšia opakovaná sťažnosť sa eviduje v roku, v ktorom bola doručená, v poznámke sa uvedie číslo sťažnosti, s ktorou súvisí.

### § 4 Lehota na vybavenie sťažnosti

- (1) Poverený zamestnanec požiada vecne príslušný organizačný útvar BKIS v lehote do 15 pracovných dní o stanovisko k sťažnosti.
- (2) Poverený zamestnanec je povinný sťažnosť vybaviť v lehote do 30 pracovných dní. Ak je sťažnosť náročná na prešetrenie, alebo ak je na vybavenie sťažnosti potrebná súčinnosť iného orgánu verejnej správy alebo fyzickej alebo právnickej osoby, je poverený zamestnanec oprávnený predĺžiť lehotu pred jej uplynutím o 30 pracovných dní. O tejto skutočnosti informuje sťažovateľa písomnou formou.

### § 5 Prešetrovanie sťažnosti

- (1) Ak sťažnosť smeruje proti riaditeľovi BKIS, na prešetrenie a oznámenie výsledku jej prešetrenia je príslušné hlavné mesto SR Bratislava.
- (2) Sťažnosťami prešetrujú vecne príslušné organizačné útvary BKIS.
- (3) O prešetrení sťažnosti vyhotoví zamestnanec, ktorý sťažnosť prešetruje zápisnicu podľa prílohy č. 1 týchto zásad, ktorú postúpi poverenému zamestnancovi. Zo zápisnice musí byť zrejmé, či je sťažnosť opodstatnená, alebo nie. Ak je sťažnosť opodstatnená, uvedú sa v zápisnici návrhy opatrení na odstránenie zistených nedostatkov.
- (4) V prípade zistenia nedostatkov pri prešetrovaní sťažnosti je povinnosťou vedúceho vecne príslušného organizačného útvaru BKIS:
  - a) určiť osobu zodpovednú za zistené nedostatky,
  - b) prijať opatrenia na odstránenie nedostatkov a príčin ich vzniku,
  - c) predložiť prijaté opatrenia poverenému zamestnancovi,
  - d) predložiť správu o splnení opatrení a uplatnení právnej zodpovednosti.

### § 6 Vybavenie sťažnosti

- (1) Poverený zamestnanec vyhotoví písomné oznámenie o výsledku prešetrenia sťažnosti,

ktoré odošle sťažovateľovi. Odoslaním písomného oznámenia o výsledku prešetrenia sťažnosti je sťažnosť vybavená.

## § 7

### Opakovaná sťažnosť a ďalšia opakovaná sťažnosť

- (1) V prípade opakovanej sťažnosti poverený zamestnanec prekontroluje správnosť vybavenia predchádzajúcej sťažnosti o čom vyhotoví záznam. Ak bola predchádzajúca sťažnosť vybavená správne, táto skutočnosť sa oznámi sťažovateľovi s odôvodnením a poučením, že ďalšie opakované sťažnosti odloží. Sťažnosť iného sťažovateľa v tej istej veci, ktorá už bola vybavená sa neprešetruje. Opakovaná sťažnosť sa vybavuje v lehote do 60 pracovných dní.
- (2) Opakovanú sťažnosť nesmie prešetrovať zamestnanec, ktorý prešetroval sťažnosť, na ktorú bola doručená opakovaná sťažnosť.

## § 8

### Sťažnosť proti vybavovaniu sťažnosti

- (1) Sťažnosť, v ktorej sťažovateľ vyjadril nesúhlas s vybavovaním svojej predchádzajúcej sťažnosti je novou sťažnosťou. Sťažnosť proti vybaveniu sťažnosti sa prešetrí v lehote do 60 pracovných dní.
- (2) Sťažnosť proti vybaveniu sťažnosti nesmie prešetrovať zamestnanec, ktorý prešetroval sťažnosť, na ktorú bola doručená sťažnosť proti vybaveniu sťažnosti.

## § 9

### Kontrola vybavovania sťažností

Kontrolu vybavovania sťažností podľa týchto zásad vykonáva poverený zamestnanec BKIS.

## § 11

### ú č i n n o s ť

Tieto zásady nadobúdajú účinnosť 1. januára 2022.

## **Zápisnica**

**o výsledku prešetrenia sťažnosti v zmysle § 19 zákona č. 9/2010 Z. z.  
o sťažnostiach (VZOR)**

**1. Predmet sťažnosti:**

**2. Miesto a čas šetrenia:**

**3. Preukázané zistenia:**

**4. Organizačný útvar:**

**5. Podpisy osôb, ktoré sťažnosť prešetrovali:**

(meno, priezvisko, funkcia, podpis)

**Ak sa zistili nedostatky v zápisnici sa určí kto, akým spôsobom a v akej lehote  
príjme opatrenia na odstránenie nedostatkov. Zároveň sa určí povinnosť predložiť  
správu o ich plnení.**

**6. Zodpovedná osoba za nedostatky:  
(meno, priezvisko, funkcia, podpis)**

**7. Prijaté opatrenia na odstránenie nedostatkov (v lehote do):**

**8. Správa o plnení opatrení (kontrola opatrení):**

**9. Kontrola opatrení:**

**10. Podpisy osôb, ktorých sa zistenia priamo týkajú a ktoré boli oboznámené s obsahom zápisnice**

(meno, priezvisko, podpis)

**11. Dátum vyhotovenia zápisnice :**

**12. Podpis vedúceho útvaru (alebo splnomocneného zástupcu), v ktorom sa sťažnosť prešetrovala:(meno, priezvisko, podpis)**

**13. Potvrdenie o odovzdaní a prevzatí dokladov:**

**V prípade, že sa niekto zo zúčastnených odmietne oboznámiť s obsahom zápisnice, alebo jej obsah odmietne podpísať, uvedie sa to v zápisnici spolu s dôvodmi odmietnutia podpisu. Jedno vyhotovenie zápisnice z prešetrenia sťažnosti sa musí odovzdať organizačnému útvaru magistrátu, v ktorom sa pri prešetrení sťažnosti zistili nedostatky**

.