

Zákon č. 9/2010 Z. z.

Zákon o sťažnostiach

<https://www.zakonypreludi.sk/zz/2010-9>

(v znení č. 289/2012 Z. z., 386/2015 Z. z., 125/2016 Z. z., 94/2017 Z. z., 6/2019 Z. z.)

| | |
|-------------|------------|
| Čiastka | 4/2010 |
| Platnosť od | 13.01.2010 |
| Účinnosť od | 01.02.2019 |

Aktuálne znenie 01.02.2019

9

ZÁKON

zo 4. decembra 2009

o sťažnostiach

Národná rada Slovenskej republiky sa uzniesla na tomto zákone:

Základné ustanovenia

§ 1

- (1) Tento zákon upravuje postup pri podávaní, vybavovaní a kontrole vybavovania sťažností fyzických osôb alebo právnických osôb.
- (2) Na účely tohto zákona je
 - a) vybavovaním sťažnosti prijímanie, evidencia, prešetrovanie a vybavenie sťažnosti,
 - b) vybavením sťažnosti vrátenie, odloženie sťažnosti, oznámenie výsledku prešetrovania sťažnosti alebo oznámenie výsledku prekontrolovania správnosti vybavenia predchádzajúcej sťažnosti.

§ 2

- (1) Podľa tohto zákona postupujú orgány verejnej správy, ktorými sú
 - a) orgány štátnej správy a nimi zriadené organizácie,
 - b) orgány územnej samosprávy a nimi zriadené organizácie,
 - c) osoby, ktorým zákon zveril rozhodovanie o právach, právom chránených záujmoch alebo povinnostiach iných osôb.
- (2) Podľa tohto zákona postupujú aj iné orgány Slovenskej republiky,¹⁾ ak osobitný predpis neustanovuje inak.

§ 3

- (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 (ďalej len „činnosť“) orgánu verejnej správy,
 - b) poukazuje na konkrétne nedostatky, najmä na porušenie právnych predpisov, ktorých odstránenie je v pôsobnosti orgánu verejnej správy.
- (2) Podanie sa posudzuje podľa obsahu.

§ 4

- (1) Sťažnosťou podľa tohto zákona nie je podanie, ktoré
 - a) má charakter dopytu, vyjadrenia, názoru, žiadosti, podnetu alebo návrhu,
 - b) poukazuje na konkrétne nedostatky v činnosti orgánu verejnej správy, ktorých odstránenie alebo vybavenie je upravené osobitným predpisom,²⁾
 - c) je sťažnosťou podľa osobitného predpisu,³⁾
 - d) smeruje proti rozhodnutiu orgánu verejnej správy vydanému v konaní podľa osobitného predpisu,⁴⁾
 - e) smeruje proti záverom kontroly, auditu, dohľadu, dozoru alebo inšpekcie podľa osobitného predpisu^{4a)} alebo
 - f) obsahuje utajované skutočnosti alebo z obsahu ktorého je zrejmé, že jeho vybavením ako sťažnosti podľa tohto zákona by došlo k ohrozeniu utajovaných skutočností podľa osobitného predpisu.^{4b)}
- (2) 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.⁵⁾
- (3) Podanie podľa odseku 1 písm. a), b), d), e) a f) alebo podľa odseku 2 písm. a) a b) označené ako sťažnosť orgán verejnej správy odloží, o čom toho, kto podanie podal, písomne upovedomí do 15 pracovných dní od doručenia podania s uvedením dôvodu. Orgán verejnej správy takéto podanie neodloží, ak je príslušný podanie vybaviť podľa osobitného predpisu.
- (4) Podanie podľa odseku 1 písm. c) orgán verejnej správy vybaví podľa osobitného predpisu.³⁾ Ak na jeho vybavenie nie je príslušný, postúpi podanie orgánu verejnej správy, ktorý je na jeho vybavenie príslušný podľa osobitného predpisu³⁾ a súčasne to oznámi tomu, kto podanie podal. Na postúpenie takejto sťažnosti sa vzťahuje lehota podľa § 9.
- (5) Podanie podľa odseku 1 písm. d), z ktorého je zrejmé, že smeruje proti rozhodnutiu, ktoré nie je právoplatné, orgán verejnej správy vybaví podľa osobitného predpisu.⁴⁾ Ak na vybavenie podania podľa odseku 1 písm. d) nie je orgán verejnej správy príslušný, postúpi takéto podanie do piatich pracovných dní od jeho doručenia orgánu, ktorý napadnuté rozhodnutie vydal, o čom upovedomí toho, kto podanie podal.

§ 5

Podávanie 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 podľa tohto zákona 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 (ďalej len „predmet sťažnosti“).
- (4) Sťažnosť podaná v elektronickej podobe musí byť sťažovateľom autorizovaná podľa osobitného predpisu,⁶⁾ to neplatí, ak sťažnosť bola odoslaná prostredníctvom prístupového miesta, ktoré vyžaduje úspešnú autentifikáciu sťažovateľa.^{6a)}
- (5) Ak sťažnosť podaná v elektronickej podobe nie je autorizovaná podľa osobitného predpisu⁶⁾ ani odoslaná prostredníctvom prístupového miesta, ktoré vyžaduje úspešnú autentifikáciu sťažovateľa,^{6a)} sťažovateľ ju musí do piatich pracovných dní od jej podania potvrdiť, a to vlastnoručným podpisom, jej autorizáciou podľa osobitného predpisu⁶⁾ alebo jej odoslaním prostredníctvom prístupového miesta, ktoré vyžaduje úspešnú autentifikáciu sťažovateľa,^{6a)} inak sa sťažnosť odloží. O odložení sťažnosti a dôvodoch jej odloženia orgán verejnej správy 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, orgán verejnej správy ju odloží podľa § 6 ods. 1 písm. a).
- (7) Ak sa sťažovateľ dostaví na orgán verejnej správy osobne podať sťažnosť, ktorú nemá vyhotovenú písomne podľa odseku 1, orgán verejnej správy sťažovateľa prijme a umožní mu, aby si sťažnosť v listinnej podobe vyhotovil. Ak sa na orgán verejnej správy dostaví osoba, ktorej zdravotný stav bráni, aby si sťažnosť v listinnej podobe vyhotovila sama, za túto osobu ju vyhotoví zamestnanec orgánu verejnej správy. 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, orgán verejnej správy 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^{6b)} (ďalej len „splnomocnenie“) 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.^{6c)} Ak zástupca k sťažnosti splnomocnenie nepriloží, orgán verejnej správy sťažnosť odloží podľa § 6 ods. 1 písm. c). Povinnosť priloženia splnomocnenia sa nevzťahuje na zastupovanie sťažovateľa advokátom podľa osobitného predpisu.^{6d)}
- (10) Sťažnosť adresovaná zamestnancovi alebo vedúcemu orgánu verejnej správy je sťažnosťou podanou orgánu verejnej správy.

§ 6

Odloženie sťažnosti

- (1) Orgán verejnej správy sťažnosť odloží, ak
- a) neobsahuje náležitosti podľa § 5 ods. 2 a ak ide o sťažnosť podanú v elektronickej podobe aj podľa § 5 ods. 4 alebo ods. 5,
 - 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,
 - 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,
 - f) ide o sťažnosť proti vybavovaniu sťažnosti podľa § 22 ods. 3,
 - g) ide o ďalšiu sťažnosť proti vybavovaniu sťažnosti podľa § 22 ods. 5,

- h) mu bola zaslaná na vedomie,
 - i) sťažovateľ neposkytol spoluprácu podľa § 16 ods. 1 alebo ak spoluprácu neposkytol v lehote podľa § 16 ods. 2, alebo
 - j) sťažovateľ neudelil súhlas podľa § 8 ods. 2.
- (2) Ak sťažnosť nie je v súlade s § 5 ods. 3 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.
- (3) Orgán verejnej správy odloží sťažnosť, ktorú sťažovateľ pred jej vybavením písomne vezme späť alebo ak sťažovateľ písomne orgánu verejnej správy pred vybavením sťažnosti oznámi, že na jej vybavení netrvá.
- (4) O odložení sťažnosti a dôvodoch jej odloženia podľa odseku 1 písm. b), c), d), f) a g) orgán verejnej správy sťažovateľa písomne upovedomí v lehote podľa § 13.

§ 7

- (1) Podanie sťažnosti sa nesmie stať podnetom ani dôvodom na vyvodzovanie dôsledkov, ktoré by sťažovateľovi spôsobili akúkoľvek ujmu.
- (2) Informácie z dokumentácie súvisiacej s vybavovaním sťažnosti, ktoré sú chránené alebo ku ktorým je prístup obmedzený podľa osobitného predpisu,⁷⁾ sa nesprístupňujú.

§ 8

Utajenie totožnosti sťažovateľa

- (1) Totožnosť sťažovateľa je orgán verejnej správy povinný utajiť, ak o to sťažovateľ požiada. Orgán verejnej správy môže utajiť totožnosť sťažovateľa, 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.
- (2) Ak sťažovateľ požiadal o utajenie svojej totožnosti, ale predmet sťažnosti neumožňuje jej prešetrenie bez uvedenia niektorého z údajov o jeho osobe, orgán verejnej správy o tom sťažovateľa bezodkladne upovedomí. 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 podľa § 6 ods. 1 písm. j).
- (3) Sťažnosť, v ktorej sťažovateľ požiadal o utajenie svojej totožnosti, na ktorej vybavenie orgán verejnej správy nie je príslušný, najneskôr do desiatich pracovných dní od jej doručenia vráti sťažovateľovi s uvedením dôvodu.

§ 9

Prijímanie sťažností

Orgán verejnej správy je povinný sťažnosť prijať. Prijatú sťažnosť, na ktorej vybavenie nie je príslušný, postúpi najneskôr do desiatich pracovných dní od doručenia orgánu verejnej správy príslušnému na jej vybavenie a zároveň o tom upovedomí sťažovateľa. Orgán verejnej správy nepostúpi sťažnosť podľa § 8 ods. 3.

§ 10

(1) Orgány verejnej správy sú povinné viesť centrálnu evidenciu sťažností podľa tohto zákona (ďalej len „evidencia“) oddelene od evidencie ostatných písomností. Evidencia musí obsahovať najmä tieto údaje:

- a) dátum doručenia a dátum zapísania sťažnosti, opakovanej sťažnosti a ďalšej opakovanej sťažnosti,
 - b) údaje podľa § 5 ods. 2,
 - c) predmet sťažnosti,
 - d) dátum pridelenia sťažnosti na vybavovanie a komu bola pridelená,
 - e) výsledok prešetrenia sťažnosti,
 - f) prijaté opatrenia a termíny ich splnenia,
 - g) dátum vybavenia sťažnosti, opakovanej sťažnosti alebo odloženia ďalšej opakovanej sťažnosti,
 - h) výsledok prekontrolovania predchádzajúcej sťažnosti alebo prešetrenia opakovanej sťažnosti,
 - i) dátum postúpenia sťažnosti orgánu príslušnému na jej vybavenie,
 - j) dôvody, pre ktoré orgán verejnej správy sťažnosť odložil,
 - k) poznámku.
- (2) Opakovaná sťažnosť a ďalšia opakovaná sťažnosť sa eviduje v roku, v ktorom bola doručená. V poznámke sa uvedie číslo sťažnosti, s ktorou súvisí.
- (3) Orgány verejnej správy sú povinné na požiadanie ústrednému orgánu štátnej správy pre kontrolu vybavovania sťažností⁸⁾ predkladať ročnú správu o vybavovaní sťažností v ním stanovenom termíne a štruktúre.

§ 11

Príslušnosť na vybavenie sťažnosti

(1) Na vybavenie sťažnosti je príslušný orgán verejnej správy, do ktorého pôsobnosti patrí činnosť, o ktorej sa sťažovateľ domnieva, že ňou boli porušené jeho práva alebo právom chránené záujmy. Vybavovanie sťažností orgán verejnej správy upraví vnútorným predpisom.

(2) Na vybavenie sťažnosti podanej proti vedúcemu orgánu verejnej správy je príslušný najbližší nadriadený orgán verejnej správy. Ak takýto orgán nie je, v oblasti štátnej správy je príslušný ústredný orgán štátnej správy pre kontrolu vybavovania sťažností. Na vybavenie sťažnosti proti vedúcemu orgánu miestnej štátnej správy pri výkone štátnej správy je príslušný ústredný orgán štátnej správy, do ktorého pôsobnosti patrí úsek štátnej správy, ktorého sa sťažnosť týka.^{8a)} Na vybavenie sťažnosti proti vedúcemu orgánu územnej samosprávy pri výkone štátnej správy je príslušný najbližší orgán štátnej správy, ktorému zákon zveril kontrolnú pôsobnosť podľa osobitného predpisu.⁹⁾

(3) 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 neplnutí lehoty sťažovateľa písomne upovedomí orgán verejnej správy, v ktorom spor o príslušnosť vznikol.

(4) 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.

(5) Na sťažnosti, ktoré smerujú proti samosprávnej činnosti orgánov územnej samosprávy, sa ustanovenie odseku 1 vzťahuje primerane.

§ 12

(1) Sťažnosť nesmie byť pridelená na prešetrovanie a vybavenie tomu, proti komu smeruje, ani zamestnancovi v jeho riadiacej pôsobnosti.

(2) Z prešetrovania a vybavenia sťažnosti je vylúčený

- a) zamestnanec orgánu verejnej správy príslušného na vybavenie sťažnosti, 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.

§ 13

Lehota na vybavenie sťažnosti

(1) Príslušný orgán verejnej správy je povinný sťažnosť vybaviť do 60 pracovných dní.

(2) Ak je sťažnosť náročná na prešetrovanie, môže vedúci orgánu verejnej správy alebo ním splnomocnený zástupca lehotu podľa odseku 1 predĺžiť pred jej uplynutím o 30 pracovných dní. Lehotu nemôže predĺžiť splnomocnený zástupca, ktorý sťažnosť prešetroje. Orgán verejnej správy oznámi predĺženie lehoty sťažovateľovi bezodkladne, písomne, s uvedením dôvodu, prečo je predĺženie lehoty nevyhnutné.

(3) 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 podľa § 11 ods. 4.

§ 15

Oboznamovanie s obsahom sťažnosti

Orgán verejnej správy príslušný na vybavenie sťažnosti je povinný bezodkladne oboznámiť toho, proti komu sťažnosť smeruje, s jej obsahom v takom rozsahu a čase, aby sa jej prešetrovanie nemohlo zmariť. Zároveň mu umožní vyjadriť sa k sťažnosti, predkladať doklady, písomnosti, informácie a údaje potrebné na vybavovanie sťažnosti.

§ 16

Spolupráca sťažovateľa

(1) Orgán verejnej správy príslušný na vybavenie sťažnosti je oprávnený v nevyhnutnom rozsahu (§ 6 ods. 2) 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 § 6 ods. 1 písm. i).

(2) Lehota na poskytnutie spolupráce sťažovateľa je desať pracovných dní od doručenia písomnej výzvy sťažovateľovi.

(3) 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.

(4) V čase od odoslania výzvy na poskytnutie spolupráce do jej poskytnutia lehota na vybavenie sťažnosti neplynie.

§ 17

Súčinnosť orgánov verejnej správy

(1) Orgán verejnej správy je povinný 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 predpis¹⁰⁾ neustanovuje inak.

- (2) Orgán verejnej správy poskytne súčinnosť najneskôr do desiatich pracovných dní od doručenia žiadosti o súčinnosť.
- (3) Pri vybavovaní sťažnosti možno požadovať súčinnosť aj od iných osôb s ich súhlasom, ak osobitný predpis¹⁰⁾ neustanovuje inak. Iné osoby poskytnú súčinnosť najneskôr do desiatich pracovných dní od doručenia žiadosti o súčinnosť.
- (4) Lehota na vybavenie sťažnosti v čase od odoslania žiadosti o poskytnutie súčinnosti podľa odsekov 2 a 3 do jej poskytnutia neplynie. Prerušenie plynutia lehoty orgán verejnej správy písomne oznámi sťažovateľovi.

§ 18

Prešetrovanie sťažnosti

- (1) Prešetrovanie sťažnosti je jednou z foriem kontrolnej činnosti vykonávanej podľa tohto zákona, ktorou sa zisťuje skutočný stav vecí a jeho súlad alebo rozpor so všeobecne záväznými právnymi predpismi.
- (2) Pri prešetrovaní sťažnosti sa vychádza z jej predmetu, bez ohľadu na sťažovateľa a toho, proti komu sťažnosť smeruje. 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. Ak nemožno sťažnosť alebo jej časť prešetriť, orgán verejnej správy príslušný na vybavenie sťažnosti to uvedie v zápisnici o prešetrovaní sťažnosti a oznámi to sťažovateľovi.
- (3) Orgán verejnej správy prešetrí iba tie časti sťažnosti, na ktorých vybavenie je príslušný, ostatné časti sťažnosti postúpi podľa § 9 orgánu verejnej správy príslušnému na ich vybavenie. Časti, ktoré nie sú sťažnosťou, orgán verejnej správy neprešetruje, o čom sťažovateľa upovedomí v oznámení výsledku prešetrovania sťažnosti s uvedením dôvodov ich neprešetrovania.
- (4) Sťažnosť je prešetrovaná prerokovaním zápisnice o prešetrovaní sťažnosti. Ak ju nemožno prerokovať, sťažnosť je prešetrovaná doručením jedného vyhotovenia zápisnice o prešetrovaní sťažnosti orgánu verejnej správy, v ktorom bola sťažnosť prešetrovaná.

§ 19

Zápisnica o prešetrovaní sťažnosti

- (1) Orgán verejnej správy príslušný na vybavenie sťažnosti vyhotoví zápisnicu o prešetrovaní sťažnosti (ďalej len „zápisnica“), ktorá obsahuje najmä
- označenie orgánu verejnej správy príslušného na vybavenie sťažnosti,
 - predmet sťažnosti,
 - označenie orgánu verejnej správy, v ktorom sa sťažnosť prešetrovala,
 - obdobie prešetrovania sťažnosti,
 - preukázané zistenia,
 - dátum vyhotovenia zápisnice,
 - mená, priezviská a podpisy zamestnancov orgánu verejnej správy, ktorí sťažnosť prešetrili,
 - meno, priezvisko a podpis vedúceho orgánu verejnej správy, v ktorom sa sťažnosť prešetrovala, alebo ním splnomocneného zástupcu,
 - 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,
 - prijat' opatrenia na odstránenie zistených nedostatkov a príčin ich vzniku,
 - určiť osobu zodpovednú za zistené nedostatky,
 - predložiť prijaté opatrenia orgánu prešetrujúcemu sťažnosť,
 - predložiť orgánu prešetrujúcemu sťažnosť správu o splnení opatrení a uplatnení právnej zodpovednosti,
 - 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,
 - potvrdenie o odovzdaní a prevzatí dokladov.
- (2) Ak sa vedúci orgánu verejnej správy, v ktorom sa sťažnosť prešetrovala, alebo ním splnomocnený zástupca odmietne oboznámiť so zápisnicou, splniť povinnosti podľa odseku 1 písm. i), alebo ak zápisnicu odmietne podpísať, orgán verejnej správy, ktorý sťažnosť prešetroval, uvedie tieto skutočnosti v zápisnici.

§ 20

Oznámenie výsledku prešetrovania sťažnosti

- (1) Sťažnosť je vybavená odoslaním písomného oznámenia výsledku jej prešetrovania sťažovateľovi. Oznámenie musí obsahovať odôvodnenie výsledku prešetrovania sťažnosti, ktoré vychádza zo zápisnice.
- (2) V oznámení sa uvedie, či sťažnosť je opodstatnená, alebo neopodstatnená. Ak má sťažnosť viacero častí, oznámenie výsledku prešetrovania sťažnosti obsahuje výsledok prešetrovania 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 orgánu verejnej správy, v ktorom sa sťažnosť prešetrovala, boli uložené povinnosti podľa § 19 ods. 1 písm. i).

§ 21

Opakovaná sťažnosť a ďalšia opakovaná sťažnosť

- (1) Opakovaná sťažnosť je sťažnosť toho istého sťažovateľa, v tej istej veci, ak v nej neuvádza nové skutočnosti.
- (2) Na vybavenie opakovanej sťažnosti je príslušný orgán verejnej správy, ktorý predchádzajúcu sťažnosť vybavil, ak to nie je v rozpore s § 11 ods. 2 alebo s § 12. Orgán verejnej správy prekontroluje správnosť vybavenia predchádzajúcej sťažnosti, o čom vyhotoví záznam. Pri vyhotovení záznamu postupuje primerane podľa § 19.
- (3) Ak bola predchádzajúca sťažnosť vybavená správne, orgán verejnej správy túto skutočnosť oznámi sťažovateľovi s odôvodnením a poučením, že ďalšie opakované sťažnosti odloží. Ak sa prekontrolovaním vybavenia predchádzajúcej sťažnosti zistí, že nebola vybavená správne, orgán verejnej správy opakovanú sťažnosť prešetrí a vybaví.
- (4) Sťažnosť iného sťažovateľa v tej istej veci, ktorú orgán verejnej správy už vybavil, sa neprešetruje. Výsledok prešetrovania takejto sťažnosti sa oznámi sťažovateľovi.
- (5) Opakovanú sťažnosť je orgán verejnej správy povinný vybaviť v lehote podľa § 13.
- (6) 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 čom sťažovateľa neupovedomí.

§ 22

Sťažnosť proti vybavovaniu sťažnosti

- (1) Sťažnosť, v ktorej sťažovateľ vyjadruje nesúhlas s vybavovaním svojej predchádzajúcej sťažnosti je novou sťažnosťou proti postupu orgánu verejnej správy 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) Sťažnosť podľa odseku 1 vybaví vedúci toho orgánu verejnej správy alebo ním splnomocnený zástupca, ktorý predchádzajúcu sťažnosť v zmysle príslušnosti podľa § 11 ods. 1 a 2 vybavil, ak to nie je v rozpore s § 12. Ak predchádzajúcu sťažnosť vybavil vedúci orgánu verejnej správy, na vybavenie sťažnosti podľa odseku 1 je príslušný najbližší nadriadený orgán. Ak takýto orgán nie je, v oblasti štátnej správy je príslušný ústredný orgán štátnej správy pre kontrolu vybavovania sťažností. Na vybavenie sťažnosti podľa odseku 1 proti vedúcemu orgánu miestnej štátnej správy pri výkone štátnej správy je príslušný ústredný orgán štátnej správy, do ktorého pôsobnosti patrí úsek štátnej správy, ktorého sa sťažnosť týka.^{8a)} Ak sťažnosť vybavil vedúci ústredného orgánu štátnej správy pre kontrolu vybavovania sťažností, sťažnosť smerujúca proti vybavovaniu takejto sťažnosti sa odloží podľa § 6 ods. 1 písm. f).
- (4) Sťažnosť proti vybavovaniu sťažnosti je orgán verejnej správy povinný vybaviť v lehote podľa § 13.
- (5) Ďalšiu sťažnosť proti vybavovaniu sťažnosti, ktorá bola vybavená podľa odseku 1, orgán verejnej správy odloží podľa § 6 ods. 1 písm. g), o čom sťažovateľa písomne upovedomí. Na vybavenie sťažnosti podľa tohto odseku je príslušný vedúci toho orgánu verejnej správy alebo ním splnomocnený zástupca, ktorý sťažnosť podľa odseku 1 vybavil, ak to nie je v rozpore s § 12. Ak sťažnosť podľa odseku 1 vybavil vedúci orgánu verejnej správy, na vybavenie sťažnosti je príslušný najbližší nadriadený orgán. Ak takýto orgán nie je, v oblasti štátnej správy je príslušný ústredný orgán štátnej správy pre kontrolu vybavovania sťažností.

§ 23

Kontrola vybavovania sťažností

- (1) Orgány verejnej správy vykonávajú kontrolu vybavovania sťažností.¹¹⁾
- (2) Orgán verejnej správy, ktorý sťažnosť vybavil, je oprávnený kontrolovať, či sa opatrenia prijaté na odstránenie nedostatkov a príčin ich vzniku riadne plnia.

§ 24

Poriadková pokuta

- (1) Orgánu verejnej správy, ktorý neplní povinnosti podľa tohto zákona a tým sťažuje vybavovanie sťažností, marí jej vybavovanie alebo nápravu nedostatkov, môže orgán verejnej správy príslušný na vybavenie sťažnosti uložiť poriadkovú pokutu do výšky 650 eur. Pri určovaní výšky poriadkovej pokuty prihliada na mieru sťaženia alebo marenia vybavovania sťažností alebo nápravy nedostatkov.
- (2) Poriadkovú pokutu podľa odseku 1 možno, ak nebola povinnosť napriek jej uloženiu splnená, uložiť opakovane, do úhrnnej výšky 6 500 eur.
- (3) Konanie o uložení poriadkovej pokuty možno začať do troch mesiacov odo dňa zistenia porušenia povinnosti, najneskôr do jedného roka od porušenia povinnosti.
- (4) Na konanie o uložení poriadkovej pokuty sa vzťahuje všeobecný predpis o správnom konaní.¹²⁾
- (5) Poriadková pokuta, ktorú uložil
 - a) orgán verejnej správy uvedený v § 2 ods. 1 písm. a) a ods. 2, je príjmom štátneho rozpočtu,
 - b) orgán verejnej správy uvedený v § 2 ods. 1 písm. b) alebo c), je príjmom rozpočtu toho orgánu, ktorý ju uložil.

§ 25

Spoločné ustanovenia

- (1) Vedúci orgánu verejnej správy, v ktorom sa sťažnosť prešetruje, je povinný vytvárať vhodné materiálne, technické a personálne podmienky na správne a včasné prešetrovanie a vybavenie sťažnosti.
- (2) Trovy, ktoré vznikli
 - a) sťažovateľovi, znáša sťažovateľ,

b) orgánu verejnej správy, znáša tento orgán.

(3) Každý je povinný o skutočnostiach, ktoré sa dozvedel pri vybavovaní sťažnosti, zachovávať mlčanlivosť. Od tejto povinnosti ho môže písomne oslobodiť ten, v jeho záujme má túto povinnosť.

(4) Ak nie je v tomto zákone ustanovené inak, na postup orgánu verejnej správy pri vybavovaní sťažností sa nevzťahuje všeobecný predpis o správnom konaní.

§ 26

Prechodné ustanovenia

(1) Podanie doručené orgánu verejnej správy pred dňom nadobudnutia účinnosti tohto zákona sa vybavuje podľa predpisov účinných do 31. januára 2010.

(2) Konanie o uložení poriadkovej pokuty začaté pred dňom nadobudnutia účinnosti tohto zákona dokončí orgán verejnej správy podľa predpisov účinných do 31. januára 2010.

(3) Vybavovanie sťažností orgán verejnej správy upraví vnútorným predpisom podľa § 11 ods. 1 do šiestich mesiacov od nadobudnutia účinnosti tohto zákona.

§ 26a

Prechodné ustanovenie k úpravám účinným od 1. júna 2017

Podania doručené orgánu verejnej správy pred 1. júnom 2017 sa vybavujú podľa tohto zákona v znení účinnom do 31. mája 2017.

§ 27

Zrušovacie ustanovenie

Zrušuje sa zákon č. 152/1998 Z. z. o sťažnostiach v znení zákona č. 164/2008 Z. z.

§ 28

Účinnosť

Tento zákon nadobúda účinnosť 1. februára 2010.

Ivan Gašparovič v. r.

Pavol Paška v. r.

Robert Fico v. r.

Poznámky pod čiarou

1) Napríklad 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. 350/1996 Z. z. o rokovacom poriadku Národnej rady Slovenskej republiky v znení neskorších predpisov.

2) 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 katastri nehnuteľností 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.

3) 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.

4) 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.

4a) 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.

4b) Zákon č. 215/2004 Z. z. o ochrane utajovaných skutočností a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.

- ⁵⁾ Napríklad § 5 ods. 2 zákona Národnej rady Slovenskej republiky č. 233/1995 Z. z. v znení neskorších predpisov, § 16 Civilného mimosporového poriadku.
- ⁶⁾ § 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.
- ^{6a)} § 19 zákona č. 305/2013 Z. z. v znení neskorších predpisov.
- ^{6b)} § 58 ods. 1 zákona Slovenskej národnej rady č. 323/1992 Zb. o notároch a notárskej činnosti (Notársky poriadok) v znení neskorších predpisov.
Zákon č. 599/2001 Z. z. o osvedčovaní listín a podpisov na listinách okresnými úradmi a obcami v znení neskorších predpisov.
- ^{6c)} § 23 ods. 3 zákona č. 305/2013 Z. z.
- ^{6d)} 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.
- ⁷⁾ § 8 až 12 zákona č. 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o slobode informácií) v znení neskorších predpisov.
- ⁸⁾ § 24 zákona č. 575/2001 Z. z. o organizácii činnosti vlády a organizácii ústrednej štátnej správy v znení neskorších predpisov.
- ^{8a)} § 4 ods. 7 zákona č. 180/2013 Z. z. o organizácii miestnej štátnej správy a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení zákona č. 125/2016 Z. z.
- ⁹⁾ § 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.
- ¹⁰⁾ 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.
- ¹¹⁾ § 7 ods. 3 písm. c) zákona Národnej rady Slovenskej republiky č. 10/1996 Z. z. o kontrole v štátnej správe v znení neskorších predpisov, § 18d ods. 1 zákona č. 369/1990 Zb. v znení neskorších predpisov, § 19c ods. 1 zákona č. 302/2001 Z. z. o samospráve vyšších územných celkov (zákon o samosprávnych krajoch) v znení neskorších predpisov.
- ¹²⁾ Zákon č. 71/1967 Zb. v znení neskorších predpisov.