



## **SLOVENSKÁ KOMORA STAVEBNÝCH INŽINIEROV**

### **SMERNICA O POSTUPE PODÁVANIA, PRIJÍMANIA, EVIDOVANIA, VYBAVOVANIA A KONTROLE SŤAŽNOSTÍ V PODMIENKACH SLOVENSKEJ KOMORY STAVEBNÝCH INŽINIEROV**

**Účinnosť od 15.12.2017**

## **OBSAH**

*Prvá časť: Všeobecné ustanovenia*

Článok I. Predmet a rozsah úpravy

Článok II. Vymedzenie pojmov pre účely smernice

*Druhá časť: Postup v procese vybavovania sťažnosti*

Článok III. Podávanie sťažnosti

Článok IV. Prijímanie sťažnosti

Článok V. Centrálna evidencia sťažnosti

Článok VI. Prešetrenie a vybavenie sťažnosti

Článok VII. Príslušnosť na prešetrenie a vybavenie sťažnosti

Článok VIII. Odloženie sťažnosti

Článok IX. Lehoty na vybavenie sťažnosti

Článok X. Oboznamovanie s obsahom sťažnosti, spolupráca a súčinnosť pri vybavovaní sťažnosti

Článok XI. Zápisnica o prešetrení sťažnosti

Článok XII. Vybavenie sťažnosti a oznámenie výsledku prešetrenia

Článok XIII. Opakovaná sťažnosť a ďalšia opakovaná sťažnosť

Článok XIV. Sťažnosť proti vybaveniu sťažnosti a sťažnosť proti odloženiu sťažnosti

Článok XV. Kontrola vybavovania sťažnosti

Článok XVI. Spoločné ustanovenia

Článok XVII. Záverečné ustanovenia

**Prvá časť**  
**Všeobecné ustanovenia**

**Článok I.**  
**Predmet a rozsah úpravy**

1. Slovenská komora stavebných inžinierov (ďalej len „SKSI“) vydáva túto Smernicu o postupe podávania, prijímania, evidovania, vybavovania a kontrole sťažností (ďalej len „smernica“) v súlade s § 11 ods. 1 a § 26 ods. 3 zákona NR SR č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o sťažnostiach“) a v súlade so zákonom č. 138/1992 Zb. o autorizovaných architektoch a autorizovaných stavebných inžinieroch v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon“) a vnútornými poriadkami SKSI.
2. Smernica je interná norma, ktorej predmetom je upraviť postup SKSI pri podávaní, prijímaní, evidovaní, vybavovaní sťažností, vybavovaní opakovanej sťažnosti, vybavovaní sťažnosti proti postupu pri vybavovaní sťažnosti alebo pri odložení sťažnosti a písomnom oznámení o výsledku prešetrenia sťažnosti alebo prekontrolovania sťažností v podmienkach SKSI.
3. Táto smernica je záväzná pre všetkých zamestnancov SKSI, volené orgány SKSI a menované komisie.

**Článok II.**  
**Vymedzenie pojmov pre účely smernice**

1. **SKSI je orgánom verejnej správy**, ktorý pri vybavovaní sťažností postupuje podľa zákona o sťažnostiach.
2. **Podaním** sa rozumie akákoľvek písomnosť doručená SKSI. Každé podanie sa pre účely určenia, či podanie je alebo nie je sťažnosťou v zmysle zákona o sťažnostiach a tejto smernice, vždy posudzuje podľa jeho obsahu bez ohľadu na označenie podania sťažovateľa.
3. **Sťažnosťou je** podanie fyzickej alebo právnickej osoby (ďalej len „sťažovateľ“), ktoré SKSI posúdilo, že spĺňa určujúce kritéria pre sťažnosť podľa zákona o sťažnostiach a zaevidovalo ju do centrálnej evidencie SKSI a centrálnej evidencie sťažností. Určujúcimi kritériami je domáhanie sa ochrany svojich práv a právom chránených záujmov, o ktorých sa sťažovateľ domnieva, že boli porušené činnosťou alebo nečinnosťou SKSI, to znamená zamestnancov, volených orgánov (ďalej len organizačné útvary) ako aj oprávnených osôb a poukázanie na konkrétne nedostatky v ich činnosti, najmä porušenie právnych predpisov, ktorých odstránenie je v jej pôsobnosti.
4. **Sťažnosťou nie je podanie**, ktoré:
  - a) má charakter dopytu, vyjadrenia, názoru, žiadosti, podnetu alebo návrhu,
  - b) poukazuje na konkrétne nedostatky v činnosti SKSI, ktorých odstránenie alebo vybavenie je upravené osobitným predpisom<sup>1</sup>,
  - c) je sťažnosťou podľa osobitného predpisu<sup>2</sup> (napr. sťažnosti na daňové orgány, na orgány PZ SR, exekútorov a pod.),
  - d) smeruje proti rozhodnutiu SKSI vydanému v konaní podľa osobitného predpisu<sup>3</sup> (napr.

<sup>1</sup> Napr. Trestný poriadok, Správny súdny poriadok, zákon č. 85/1990 Zb. o petičnom práve v znení neskorších predpisov, zákon NR SR 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 o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona SNR č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov.

<sup>2</sup> Napr. § 218a až 218c zákona NR SR 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.

<sup>3</sup> Napr. § 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.

- v správnom konaní alebo inom podobnom konaní podľa správneho poriadku),
- e) smeruje proti záverom kontroly, auditu, dohľadu, dozoru, alebo inšpekcie podľa osobitného predpisu,<sup>4</sup>
  - f) obsahuje utajované skutočnosti alebo z obsahu ktorého je zrejmé, že jeho vybavením ako sťažnosti podľa zákona o sťažnostiach by došlo k ohrozeniu utajovaných skutočností podľa osobitného predpisu.<sup>5</sup>

**5. Sťažnosťou 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.<sup>6</sup>

**6. Orgánmi verejnej správy sú** orgány štátnej správy a nimi zriadené organizácie, orgány územnej samosprávy a nimi zriadené organizácie, osoby, ktorým zákon zveril rozhodovanie o právach, právom chránených záujmoch alebo povinnostiach iných osôb.

**7. Sťažovateľ je** fyzická osoba alebo právnická osoba, ktorá doručila čitateľnú a zrozumiteľnú sťažnosť v listinnej podobe osobne, prostredníctvom doručovateľskej organizácie alebo v elektronickej podobe na SKSI v súlade so zákonom o sťažnostiach.

**8. Vybavovanie sťažnosti** zahŕňa všetky úkony a činnosti, ktoré smerujú k vybaveniu sťažnosti. Vybavovaním sťažnosti je prijímanie, evidenciu, prešetrenie až po vybavenie sťažnosti. V prípade opodstatnenej sťažnosti vybavenie zahŕňa aj prijatie opatrení na odstránenie zistených nedostatkov a príčin ich vzniku.

**9. Prešetrovanie sťažnosti je** činnosť, ktorou sa zisťuje skutočný stav veci a jeho súlad alebo rozpor so všeobecne záväznými a inými platnými predpismi (napr. vnútorné predpisy SKSI), ako aj príčiny vzniku zistených nedostatkov a ich následky. Sťažnosť je prešetrená prerokovaním zápisnice o prešetrení sťažnosti.

**10. Vybavenie sťažnosti je** úkon, ktorý zahŕňa vrátenie, odloženie sťažnosti, oznámenie výsledku prešetrenia sťažnosti alebo oznámenie výsledku prekontrolovania správnosti vybavenia predchádzajúcej sťažnosti.

**11. Za nevyhnutnú súčinnosť** príslušných organizačných útvarov SKSI sa považuje poskytnutie dokladov, písomností, vyjadrení, informácií a údajov potrebných na vybavovanie sťažnosti a iných podkladov, ktoré sú potrebné pre prešetrovanie a vybavovanie sťažností SKSI jej organizačnými útvarmi. Pri vybavovaní sťažnosti možno požadovať súčinnosť aj od iných osôb s ich súhlasom, ak osobitný predpis<sup>7</sup> neustanovuje inak.

**12. Opakovaná sťažnosť je** sťažnosť od toho istého sťažovateľa podaná v tej istej veci, v ktorej neuvádza nové skutočnosti. Pri opakovanej sťažnosti SKSI prekontroluje, či pôvodná sťažnosť bola vybavená správne, o čom sa vyhotoví záznam.

**13. Ďalšia opakovaná sťažnosť je** charakterizovaná ako opakovaná sťažnosť, t. j. sťažnosť toho istého sťažovateľa podaná po opakovanej sťažnosti v tej istej veci, ak v nej sťažovateľ neuvádza

---

<sup>4</sup> Napr. 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 platnom znení, zákon NR SR č. 39/1993 Z. z. o Najvyššom kontrolnom úrade SR v platnom znení, zákon NR SR č. 162/1995 Z. z. (katastrálny zákon) v platnom znení, zákon NR SR č. 10/1996 Z. z. o kontrole v štátnej správe v platnom znení, zákon č. 461/2003 Z. z. o sociálnom poistení v platnom znení, 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 v platnom znení, zákon č. 357/2015 Z. z. o finančnej kontrole a audite a o zmene a doplnení niektorých zákonov a pod.

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

<sup>6</sup> Napr. § 5 ods. 2 zákona NR SR č. 233/1995 Z. z. (Exekučný poriadok) v platnom znení, § 16 zákona č. 161/2015 Z. z. Civilného mimosporového poriadku.

<sup>7</sup> Napr. 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 SNR č. 511/1992 Zb. o správe daní a poplatkov a o zmenách v sústave územných finančných orgánov.

nové skutočnosti s tým rozdielom, že sa neprešetruje, ale SKSI ju odloží podľa § 6 ods. 1 písm. e) zákona o sťažnostiach, o čom sťažovateľa neupovedomí.

14. **Sťažnosť proti vybavovaniu sťažnosti** je sťažnosť, v ktorej sťažovateľ vyjadruje nesúhlas s vybavovaním svojej predchádzajúcej sťažnosti. Takáto sťažnosť je novou sťažnosťou proti postupu SKSI pri vybavovaní sťažnosti.
15. **Anonymná sťažnosť** je sťažnosť, v ktorej sťažovateľ neuvádza náležitosti podľa § 5 ods. 2 zákona o sťažnostiach. Vybavenie anonymnej sťažnosti sa vylučuje. Ak sťažnosť neobsahuje údaje, ktorými je identifikovaný sťažovateľ, sťažnosť sa úradným záznamom odloží podľa § 6 ods. 1 písm. a) zákona o sťažnostiach.
16. **Časťou sťažnosti** je vecne vymedzený text podania, ktorý sa týka pôsobnosti SKSI (niektorého z jej organizačných útvarov) a spĺňa určujúce kritériá podľa ods. 3 tohto článku.

## **Druhá časť**

### **Postup v procese vybavovania sťažnosti**

#### **Článok III.**

##### **Podávanie sťažností**

1. Sťažnosť musí byť písomná a možno ju podať v listinnej podobe, v elektronickej podobe autorizovanej podľa osobitného predpisu<sup>8</sup>, prostredníctvom prístupového miesta, ktoré vyžaduje úspešnú autentifikáciu sťažovateľa<sup>9</sup> alebo elektronicke na e-mailovú adresu: [sksi@sksi.sk](mailto:sksi@sksi.sk).
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.
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. Ak bola sťažnosť zaslaná elektronicke na e-mailovú adresu: [sksi@sksi.sk](mailto:sksi@sksi.sk), sťažovateľ ju musí do 5 pracovných dní od jej podania potvrdiť, a to vlastnoručným podpisom, jej autorizáciou podľa osobitného predpisu<sup>8</sup> alebo jej odoslaním prostredníctvom prístupového miesta, ktoré vyžaduje úspešnú autentifikáciu sťažovateľa,<sup>9</sup> inak sa sťažnosť odloží. O odložení sťažnosti a dôvodoch jej odloženia SKSI sťažovateľa písomne upovedomí v lehote do 15 pracovných dní od odloženia. Ak potvrdenie sťažnosti obsahuje iné údaje ako sťažnosť podaná v elektronickej podobe (prostredníctvom e-schránky) alebo elektronicke na e-mailovú adresu: [sksi@sksi.sk](mailto:sksi@sksi.sk), SKSI sťažnosť podanú v elektronickej podobe odloží.
5. Ak sa sťažovateľ dostaví na SKSI osobne podať sťažnosť, ktorú nemá vyhotovenú písomne, ktorýkoľvek zamestnanec SKSI mu umožní, aby si sťažnosť v listinnej podobe vyhotovil. Ak sa jedná o osobu, ktorej zdravotný stav bráni, aby si sťažnosť v listinnej podobe vyhotovila sama, za túto osobu ju vyhotoví zamestnanec SKSI.
6. V prípade, ak sťažnosť podalo viac sťažovateľov spoločne a nie je v nej určené, komu z nich sa majú doručovať písomnosti, SKSI ich zašle tomu, ktorý ako prvý uvádza údaje podľa ods. 2 tohto článku.
7. Sťažnosť adresovaná zamestnancovi SKSI, riaditeľovi Úradu SKSI alebo voleným orgánom SKSI je sťažnosťou podanou SKSI.

---

<sup>8</sup> § 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 platnom znení

<sup>9</sup> § 19 zákona č. 305/2013 Z. z. zákona o e-Governmente v znení neskorších predpisov

#### **Článok IV. Prijímanie sťažnosti**

1. SKSI je povinná prijímať sťažnosti od fyzických a právnických osôb, podané všetkými spôsobmi uvedenými v článku III. ods. 1 tejto smernice a v súlade so zákonom o sťažnostiach.
2. V prípade, že písomnú sťažnosť od fyzickej osoby alebo od zástupcu právnickej osoby prevezme iný zamestnanec SKSI, ako zamestnanec sekretariátu Úradu SKSI, tento je povinný predložiť ju na zaevidovanie do centrálnej evidencie sekretariátu Úradu SKSI bezodkladne, najneskôr však v nasledujúci pracovný deň elektronicky a následne do 3 dní zaslať originál aj prostredníctvom slovenskej pošty alebo inou doručovateľskou spoločnosťou.
3. Ustanovenie predchádzajúceho odseku platí primerane aj pre sťažnosti podané elektronicky s tým, že takáto sťažnosť sa predkladá na zaevidovanie na sekretariáte Úradu SKSI bez ohľadu na skutočnosť, či už došlo k písomnému potvrdeniu podpisu sťažovateľa.

#### **Článok V. Centrálna evidencia sťažností**

1. Podanie označené ako sťažnosť, alebo z obsahu ktorého je pravdepodobné, že je sťažnosťou v zmysle zákona o sťažnostiach a tejto smernice, aj keď takto označené nie je, musí byť prijaté a následne v súlade s článkom IV. odsek 2 smernice postúpené na zaevidovanie do centrálnej evidencie sťažností SKSI (ďalej len „centrálna evidencia“).
2. V podmienkach SKSI vedie centrálnu evidenciu prijatých sťažností sekretariát Úradu SKSI. Táto evidencia je vedená oddelene od ostatných písomností, v súlade s touto smernicou a zákonom o sťažnostiach. Sekretariát Úradu SKSI eviduje a ukladá všetky písomnosti týkajúce sa jednotlivých sťažností v osobitných zložkách.
3. Sekretariát zaevidovanú sťažnosť postúpi právnomu oddeleniu na jej posúdenie, či podanie označené ako sťažnosť spĺňa náležitosti sťažnosti podľa zákona o sťažnostiach. Ak sťažnosť spĺňa zákonné náležitosti a je zodpovednou osobou Úradu SKSI vyhodnotená ako sťažnosť, takáto sťažnosť je v prípade potreby následne postúpená na posúdenie odborne zodpovednej osobe (ďalej len „zodpovedná osoba“), alebo je zaslaná na odborné posúdenie voleným orgánom SKSI a po jej posúdení bude sťažnosť priamo zaslaná príslušnému volenému orgánu SKSI za účelom prijatia opatrení alebo vyvodenia zodpovednosti.
4. V prípadoch, ak nie je jednoznačné, či podanie je alebo nie je sťažnosťou v zmysle zákona o sťažnostiach a tejto smernice, posúdenie vykoná a následne o veci rozhodne člen Predstavenstva SKSI schválený uznesením Predstavenstva SKSI, ako osoba poverená riešením sťažností.
5. Sťažnosť sa označuje evidenčným číslom z centrálnej evidencie, pod ktorým sa s ňou nakladá až do jej úplného vybavenia.
6. Centrálna evidencia obsahuje najmä tieto údaje:
  - a) evidenčné číslo,
  - b) dátum doručenia a dátum zapísania sťažnosti, opakovanej sťažnosti a ďalšej opakovanej sťažnosti,
  - c) údaje podľa čl. III ods. 2 smernice,
  - d) predmet sťažnosti,
  - e) dátum pridelenia sťažnosti na prešetrenie a komu bola pridelená,
  - f) výsledok prešetrenia sťažnosti,
  - g) prijaté opatrenia a termíny ich splnenia,
  - h) dátum vybavenia sťažnosti, opakovanej sťažnosti alebo odloženia ďalšej opakovanej sťažnosti,
  - i) výsledok prekontrolovania predchádzajúcej sťažnosti alebo prešetrenia opakovanej sťažnosti,
  - j) dátum postúpenia sťažnosti orgánu príslušnému na jej vybavenie,
  - k) dôvody, pre ktoré bola sťažnosť odložená.
7. Opakovaná sťažnosť a ďalšia opakovaná sťažnosť sa eviduje v roku, v ktorom bola doručená. V poznámke sa uvedie číslo sťažnosti, s ktorou súvisí.

## **Článok VI. Prešetrenie a vybavenie sťažností**

1. Pri prešetrovaní sťažnosti zodpovedná osoba postupuje tak, aby bol zistený skutočný stav veci a jeho súlad alebo rozpor so všeobecne záväznými právnymi predpismi a s vnútornými predpismi SKSI, ako aj príčiny vzniku zistených nedostatkov a ich následky.
2. Pri prešetrovaní sťažnosti sa vychádza z jej predmetu, bez ohľadu na sťažovateľa a toho, proti komu sťažnosť smeruje a bez ohľadu na to, ako ju sťažovateľ označil. Ak je podľa obsahu sťažnosťou len časť podania, 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 (napr. jej predmetom sú nepreukázateľné skutočnosti), táto skutočnosť bude uvedená v zápisnici o prešetrení sťažnosti a bude oznámená sťažovateľovi.
3. SKSI prešetrí iba tie časti sťažnosti, na ktorých vybavenie je príslušná. Časti, ktoré nie sú sťažnosťou, SKSI neprešetruje, o čom sťažovateľa upovedomí v oznámení výsledku prešetrenia sťažnosti s uvedením dôvodov ich neprešetrenia.
4. Sťažnosť je prešetrená prerokovaním zápisnice o prešetrení sťažnosti.
5. Totožnosť sťažovateľa je SKSI povinná utajiť, ak o to sťažovateľ požiada. Totožnosť sťažovateľa môže byť utajená, 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. Všetci zúčastnení na vybavovaní veci, ktorým je totožnosť sťažovateľa známa, sú povinní zachovať o tom mlčanlivosť.
6. Sťažnosť, v ktorej sťažovateľ požiadal o utajenie svojej totožnosti, na ktorej vybavenie SKSI nie je príslušná, SKSI nepostupuje a najneskôr do 10 pracovných dní od jej doručenia ju vráti sťažovateľovi s uvedením dôvodu.
7. V prípade, že utajenie totožnosti sťažovateľa napriek jeho žiadosti nie je možné z dôvodu, že predmet sťažnosti neumožňuje jej prešetrenie bez uvedenia niektorého z údajov o jeho osobe, SKSI o tom sťažovateľa bezodkladne upovedomí. Súčasne ho poučí, že vo vybavovaní sťažnosti bude pokračovať len vtedy, ak v určenej lehote, najneskôr do 10 pracovných dní od doručenia upovedomenia, písomne udelí súhlas s uvedením potrebného údajov o svojej osobe, inak sťažnosť odloží.

## **Článok VII. Príslušnosť na prešetrenie a vybavenie sťažností**

1. Na vybavenie sťažností patriacich do pôsobnosti SKSI je príslušná zodpovedná osoba, ak jej túto právomoc delegoval riaditeľ Úradu SKSI. Ak sťažnosť smeruje proti:
  - a) zodpovednej osobe, na prešetrenie a vybavenie sťažnosti je príslušný riaditeľ Úradu SKSI, alebo komisia vymenovaná riaditeľom Úradu SKSI,
  - b) riaditeľovi Úradu SKSI, na prešetrenie a vybavenie sťažnosti je príslušný predseda SKSI, alebo komisia vymenovaná predsedom SKSI,
  - c) predsedovi SKSI, na prešetrenie a vybavenie sťažnosti je príslušné Predstavenstvo SKSI,
  - d) členom volených orgánov SKSI, vrátane ich predsedu, na jej prešetrenie a vybavenie je príslušná zodpovedná osoba a rozhoduje Predstavenstvo SKSI.
2. Sťažnosť nesmie byť pridelená na prešetrenie alebo vybavenie tomu, proti komu sťažnosť smeruje, ani zamestnancovi SKSI v jeho riadiacej pôsobnosti. Prešetrením sťažnosti môže byť poverený nadriadený tej osobe, proti ktorej sťažnosť smeruje, resp. iný zamestnanec SKSI, pokiaľ sa sťažnosť v nijakej časti netýka aj jeho osoby, resp. jeho činnosti, pričom musí byť dodržaná zásada ustanovená v ods. 3 tohto článku smernice.
3. Z vybavovania a prešetrovania sťažnosti je vylúčený:
  - a) zamestnanec SKSI, ak sa zúčastnil na činnosti, ktorá je predmetom sťažnosti,

- b) zamestnanec iného orgánu verejnej správy (napr. zamestnanec Slovenskej stavebnej inšpekcie, Slovenskej komory architektov atď.) a osoba, ktorá 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 SKSI, proti ktorému sťažnosť smeruje, alebo k predmetu sťažnosti.
4. Ten, kto je sťažnosť povinný prešetrovať a vybavovať podľa tejto smernice, je povinný bezodkladne oznámiť riaditeľovi Úradu SKSI a predsedovi SKSI skutočnosti, na základe ktorých je vylúčený z prešetrovania a vybavenia sťažnosti v súlade s odsekom 3 tohto článku. O vylúčení zamestnanca SKSI z prešetrovania a vybavenia sťažnosti rozhoduje predseda SKSI.
  5. Ten, kto je sťažnosť prešetruje, je povinný oboznámiť toho, proti komu sťažnosť smeruje, s jej obsahom v takom rozsahu a lehote, aby sa jej prešetrovanie nemohlo zmariť. Zároveň mu umožní vyjadriť sa k sťažnosti, predkladať doklady, písomnosti, informácie a údaje potrebné na vybavovanie sťažnosti.
  6. Pri prešetrovaní sťažnosti sa vychádza z jej predmetu, bez ohľadu na sťažovateľa a toho, proti komu sťažnosť smeruje, ako aj na to, ako ju sťažovateľ označil.
  7. Ak vznikne spor o príslušnosť na vybavenie sťažnosti, SKSI postupuje v súlade so zákonom o sťažnostiach. 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 na kontrolu vybavovania sťažností (Úrad vlády SR).

#### **Článok VIII. Odloženie sťažnosti**

1. SKSI sťažnosť odloží, ak:
  - a) neobsahuje potrebné náležitosti podľa čl. III ods. 2 tejto smernice, a ak ide o sťažnosť podanú v elektronickej podobe aj jej potvrdenie, a to vlastnoručným podpisom, autorizáciou podľa osobitného predpisu<sup>8)</sup> alebo jej odoslaním prostredníctvom prístupového miesta, ktoré vyžaduje úspešnú autentifikáciu sťažovateľa,<sup>9)</sup>
  - 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 s osvedčeným podpisom na zastupovanie sťažovateľa pri podaní sťažnosti a pri úkonoch súvisiacich s vybavovaním sťažnosti, resp. pri sťažnosti podanej v elektronickej podobe nie je dodržaný postup pri zastupovaní sťažovateľa v zmysle § 23 ods. 3 Zákona o e-Governmente,
  - d) od udalosti, ktorej sa predmet sťažnosti týka, uplynulo v deň jej doručenia viac ako päť rokov,
  - e) ide o ďalšiu opakovanú sťažnosť,
  - f) ide o sťažnosť proti vybavovaniu sťažnosti, ktorú vybavil najvyšší rozhodovací orgán pre kontrolu vybavovania sťažností,
  - g) ide o ďalšiu sťažnosť proti vybavovaniu sťažnosti, ak sťažnosť bola odložená na základe odseku 1 bod f) tohto článku,
  - h) jej bola zaslaná na vedomie,
  - i) sťažovateľ neposkytol spoluprácu alebo ak spoluprácu neposkytol v zákonom stanovenej lehote 10 pracovných dní od doručenia písomnej výzvy sťažovateľovi,
  - j) sťažovateľ, ktorý požiadal o utajenie svojej totožnosti neudelil súhlas s uvedením potrebného údajov o svojej osobe.
2. Ak sťažnosť nie je čitateľná a zrozumiteľná alebo z nej nie je jednoznačné proti komu smeruje, na aké nedostatky poukazuje a čoho sa sťažovateľ domáha alebo ak chýbajú informácie potrebné na jej prešetrovanie, SKSI písomne vyzve sťažovateľa, aby sťažnosť v lehote 10 pracovných dní od doručenia písomnej výzvy sťažovateľovi doplnil a súčasne ho poučí, že inak sťažnosť odloží.
3. SKSI odloží sťažnosť, ktorú sťažovateľ pred jej vybavením písomne vezme späť alebo ak sťažovateľ písomne SKSI pred vybavením sťažnosti oznámi, že na jej vybavení netrvá.
4. O odložení sťažnosti a dôvodoch jej odloženia podľa bodu 1 písm. b), c), d), f) a g) SKSI sťažovateľa písomne upovedomí v lehote 60 pracovných dní.



5. O odložení sťažnosti a jeho dôvodoch SKSI vyhotoví záznam o odložení sťažnosti, ktorý sa prikladá k sťažnosti.

### **Článok IX. Lehoty na vybavenie sťažností**

1. SKSI je povinná sťažnosť vybaviť v lehote do 60 pracovných dní. Ak je sťažnosť náročná na prešetrenie, môže zodpovedná osoba, ktorá sťažnosť prešetruje, predĺžiť lehotu pred jej uplynutím o 30 pracovných dní. O tejto skutočnosti je sťažovateľ informovaný písomnou formou bezodkladne, s uvedením dôvodu. Žiadosť o predĺženie lehoty predkladá zodpovedná osoba riaditeľovi Úradu SKSI. Predmetný návrh sa predkladá v dostatočnom časovom predstihu pred uplynutím lehoty uvedenej v prvej vete tohto odseku a musí obsahovať konkrétne skutočnosti odôvodňujúce predĺženie lehoty. Predĺženie lehoty oznámi zodpovedná osoba bezodkladne sťažovateľovi písomne, s uvedením dôvodu ešte pred uplynutím lehoty podľa prvej vety tohto odseku.
2. Lehota na vybavenie sťažnosti začína plynúť prvým pracovným dňom nasledujúcim po dni jej doručenia. V prípade spornej príslušnosti táto lehota začne plynúť prvým pracovným dňom nasledujúcim po dni doručenia rozhodnutia, ktorým sa určí príslušnosť na vybavenie sťažnosti podľa zákona o sťažnostiach. V prípade sťažnosti podanej v elektronickej podobe začína lehota na vybavenie sťažnosti plynúť prvým pracovným dňom nasledujúcim po dni doručenia potvrdenia vlastnoručným podpisom, autorizáciou podľa osobitného predpisu<sup>8</sup> alebo jej odoslaním prostredníctvom prístupového miesta, ktoré vyžaduje úspešnú autentifikáciu sťažovateľa<sup>9</sup>. V čase od odoslania výzvy na poskytnutie spolupráce a výzvy na poskytnutie súčinnosti a výzvy na doplnenie sťažnosti podľa čl. VIII ods. 2 a čl. IX ods. 4 do ich skutočného poskytnutia lehota na vybavenie sťažnosti neplynie. O tejto skutočnosti SKSI písomne vyrozumie sťažovateľa, a to buď priamo vo výzve na poskytnutie spolupráce alebo osobitným listom bezprostredne po tom, čo požiadal o poskytnutie súčinnosti iný orgán verejnej správy.
3. Ustanovenia predchádzajúcich odsekov tohto článku smernice sa vzťahujú rovnako aj na vybavenie opakovanej sťažnosti a sťažnosti v zmysle článku XIII a sťažnosti proti vybaveniu sťažnosti v zmysle článku XIV tejto smernice.
4. Ak doručená sťažnosť nie je v súlade s § 5 ods. 3 zákona o sťažnostiach, alebo ak chýbajú informácie potrebné na jej prešetrenie, SKSI písomne vyzve sťažovateľa, aby sťažnosť doplnil s poučením, že v prípade neposkytnutia spolupráce alebo jej neposkytnutia v stanovenej lehote sťažnosť odloží. Lehota na poskytnutie spolupráce sťažovateľa je 10 pracovných dní od doručenia písomnej výzvy sťažovateľovi. Táto lehota sa môže v odôvodnených prípadoch primerane predĺžiť, ak sťažovateľ doručí SKSI žiadosť o primerané predĺženie lehoty. Ak sťažovateľ preukáže objektívne dôvody, že nemohol poskytnúť spoluprácu, môže sa určiť nová lehota na poskytnutie spolupráce.
5. Lehota na postúpenie sťažnosti (vrátane všetkých doposiaľ zistených skutočností) voleným orgánom SKSI, za účelom posúdenia prijatej sťažnosti je najneskôr do 10 pracovných dní od jej doručenia. Volený orgán SKSI postúpenú sťažnosť posúdi a zašle zodpovednej osobe písomné vyjadrenie s návrhom ďalšieho postupu v lehote do 10 pracovných dní od jej doručenia.
6. Iný orgán verejnej správy je na základe žiadosti SKSI povinný poskytnúť požadovanú súčinnosť (doklady, iné písomnosti, vyjadrenia, informácie, údaje potrebné na vybavovanie sťažnosti a pod.) do 10 pracovných dní od doručenia žiadosti o súčinnosť. V čase od odoslania žiadosti o poskytnutie súčinnosti do jej poskytnutia, lehota na vybavenie sťažnosti neplynie.
7. SKSI alebo jej organizačný útvar na základe výzvy iného orgánu verejnej správy poskytne nevyhnutnú súčinnosť do 10 pracovných dní od doručenia žiadosti o súčinnosť.
8. V prípade, že SKSI prijala podanie označené ako sťažnosť a toto podanie nie je sťažnosťou podľa ustanovení zákona o sťažnostiach, SKSI takéto podanie odloží, o čom písomne upovedomí toho, kto takéto podanie podal spolu s uvedením dôvodu a to v lehote do 15 pracovných dní od jeho doručenia. SKSI takéto podanie neodloží, ak je príslušná na jeho vybavenie podľa osobitného predpisu.

## Článok X.

### Oboznamovanie s obsahom sťažností, spolupráca a súčinnosť pri vybavovaní sťažností

1. Ten, kto sťažnosť prešetruje a vybavuje, je povinný 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, poskytovať informácie a údaje potrebné k vybaveniu sťažnosti do 10 pracovných dní od doručenia žiadosti o súčinnosť. Ten proti komu sťažnosť smeruje môže v odôvodnených prípadoch písomne požiadať o predĺženie lehoty, ak preukáže, že nemohol z objektívnych dôvodov v stanovenej lehote spoluprácu poskytnúť, môže mu byť určená nová lehota.
2. SKSI je oprávnená v nevyhnutnom rozsahu písomne vyzvať sťažovateľa na spoluprácu s poučením, že v prípade jej neposkytnutia alebo jej neposkytnutie v stanovenej lehote, sťažnosť odloží. Lehota na poskytnutie spolupráce sťažovateľa je 10 pracovných dní od doručenia písomnej výzvy sťažovateľovi. V čase od odoslania výzvy na poskytnutie spolupráce do jej poskytnutia lehota na vybavenie sťažnosti neplynie. Sťažovateľ môže v odôvodnených prípadoch písomne požiadať o predĺženie lehoty, ak preukáže, že nemohol z objektívnych dôvodov v stanovenej lehote spoluprácu poskytnúť, môže mu byť určená nová lehota.
3. Písomnosti, ktoré adresát neprevzal osobne, komora doručuje ako poštové zásielky do vlastných rúk v súlade s § 41b zákona. V prípade, ak adresát bezdôvodne odoprel prijať poštovú zásielku, považuje sa za doručení dňom, keď k odopretiu prevzatia došlo a odopretie vyznačil doručovateľ na obálke alebo na doručenke. Ak nebolo možné poštovú zásielku doručiť adresátovi, ani si ju nevyzdvihol v odbernej lehote, považuje sa za doručení dňom jej vrátenia SKSI, a to aj vtedy, keď sa adresát o tom nedozvedel. Ak má adresát zástupcu splnomocneného na zastupovanie alebo na preberanie zásielok, doručuje sa tomuto zástupcovi len vtedy, ak jeho adresu podľa čl. III ods. 1 alebo 4 oznámil komore. V takom prípade sa vyššie uvedené vzťahuje na tohto zástupcu, a to aj vtedy, keď sa adresát o tom nedozvedel.
4. Pri vybavovaní sťažnosti je SKSI povinná poskytnúť potrebnú súčinnosť orgánom verejnej správy v rozsahu a lehotách podľa § 17 zákona o sťažnostiach. Potrebnú súčinnosť možno požadovať aj od iných osôb s ich súhlasom, ak osobitný predpis<sup>10</sup> neustanovuje inak. Iné osoby poskytnú súčinnosť najneskôr do 10 pracovných dní od doručenia žiadosti o súčinnosť.
5. Sťažnosť člena na člena SKSI môže byť vybavovaná formou mediačnej komisie. Riaditeľ Úradu SKSI v spolupráci s členom Predstavenstva SKSI povereným riešením sťažností navrhuje riešenie sporu formou mediačnej komisie. S touto formou vybavenia musia písomne súhlasiť sťažovateľ aj ten voči komu sťažnosť smeruje.
6. Členov mediačnej komisie menuje predseda SKSI z nominovaných členov. Mediačná komisia musí pozostávať z nepárneho počtu členov, minimálne piatich, pričom najmenej troch členov nominuje Úrad SKSI a po jednom členovi sťažovateľ aj ten voči komu je sťažnosť smeruje, ak to nie je v rozpore s čl. VII ods. 2 a 3 tejto smernice.
7. Lehota na vykonanie mediácie je 20 pracovných dní od vymenovania mediačnej komisie. Závery mediačnej komisie sú pre sporné strany záväzné a nie je možné proti nim podať opravný prostriedok.

## Článok XI.

### Zápisnica o prešetroaní sťažnosti

1. O prešetroaní sťažnosti sa vyhotoví zápisnica o prešetroaní sťažnosti, ktorá má obsahovať najmä:
  - a) označenie SKSI – ako orgánu verejnej správy príslušného na vybavenie sťažnosti,
  - b) predmet sťažnosti,

<sup>10</sup> Napr. 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 platnom znení, § 23 zákona SNR 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.

- c) označenie zodpovednej osoby, voleného orgánu SKSI, alebo vymenovanej komisie, ktorí sťažnosť prešetrovali,
  - d) obdobie prešetrovania sťažnosti,
  - e) preukázané zistenia,
  - f) záväzné závery zodpovednej osoby, voleného orgánu SKSI, alebo vymenovanej komisie, ktorí sťažnosť prešetrovali,
  - g) povinnosť v prípade zistenia nedostatkov v lehote určenej organizačným útvarom SKSI, ktorý sťažnosť prešetroval:
    - 1. prijať opatrenia na odstránenie zistených nedostatkov a príčin ich vzniku,
    - 2. predložiť prijaté opatrenia orgánu prešetrujúcemu sťažnosť a informovať o splnení opatrení a uplatnení právnej zodpovednosti,
    - 3. ak nie je totožnosť sťažovateľa utajená, oznámiť mu prijaté opatrenia; ak je totožnosť sťažovateľa utajená prostredníctvom orgánu príslušnému na vybavenie sťažností.
  - h) dátum vyhotovenia zápisnice,
  - i) mená, priezviská a podpisy zodpovednej osoby, zástupcu voleného orgánu SKSI, alebo zástupcu menovanej komisie, ktorí sťažnosť prešetrovali,
  - j) meno, priezvisko a podpis riaditeľa Úradu SKSI, alebo predsedu SKSI alebo splnomocneného zástupcu,
  - k) potvrdenie o odovzdaní a prevzatí dokladov.
2. Ak sa zodpovedná osoba, zástupca voleného orgánu SKSI alebo vymenovanej komisie, ktorí sťažnosť prešetrovali, alebo splnomocnený zástupca odmietne oboznámiť s obsahom zápisnice alebo podpísať zápisnicu, uvedú sa tieto skutočnosti v zápisnici.
  3. Zápisnica sa vyhotovuje aj v tom prípade, kde prešetrením bolo zistené, že sa jedná o neopodstatnenú sťažnosť.

## **Článok XII.**

### **Vybavenie sťažností a oznámenie výsledku prešetrenia**

1. Sťažnosť je vybavená odoslaním písomného oznámenia o výsledku jej prešetrenia sťažovateľovi a tomu proti komu sťažnosť smeruje. Oznámenie musí obsahovať odôvodnenie výsledku prešetrenia sťažnosti, ktoré vychádza zo zápisnice o prešetrení sťažnosti.
2. V oznámení výsledku jej prešetrenia sa uvedie, či je sťažnosť opodstatnená, alebo neopodstatnená. Ak má sťažnosť viacero častí, oznámenie výsledku prešetrenia sťažnosti obsahuje výsledok prešetrenia každej z nich. Sťažnosť zložená z viacerých častí je vyhodnotená ako opodstatnená, ak aspoň jedna z jej častí je opodstatnená.
3. Ak je sťažnosť opodstatnená, v oznámení sa uvedie, že boli uložené povinnosti v zmysle článku XI. ods. 1 písm. g) tejto smernice.

## **Článok XIII.**

### **Opakovaná sťažnosť a ďalšia opakovaná sťažnosť**

1. Zodpovedná osoba na vybavenie opakovanej sťažnosti prijatej SKSI je menovaná riaditeľom Úradu SKSI, ak to nie je v rozpore s čl. VII ods. 2 a 3 tejto smernice. Vybavenie opakovanej sťažnosti spočíva v prekontrolovaní správnosti vybavenia pôvodnej sťažnosti, o čom sa vyhotoví písomný záznam.
2. Ak prekontrolovaním podľa ods. 1 bolo zistené, že predchádzajúca sťažnosť bola vybavená správne, SKSI, ako orgán príslušný na vybavenie opakovanej sťažnosti, túto skutočnosť oznámi sťažovateľovi s odôvodnením a poučením, že ďalšie opakované sťažnosti odloží. Ak sa zistí, že predchádzajúca sťažnosť nebola vybavená správne, SKSI opakovanú sťažnosť prešetrí a vybaví.
3. Opakovanú sťažnosť je SKSI povinná vybaviť v lehote podľa čl. IX ods. 1 smernice.
4. Ďalšia opakovaná sťažnosť toho istého sťažovateľa sa odloží podľa čl. VIII ods. 1 písm. e) tejto smernice, o čom sa sťažovateľ neupovedomuje.

5. V prípade, že v rovnakej veci, v akej už bola vybavená sťažnosť iného sťažovateľa, podá sťažnosť ďalší sťažovateľ, jeho sťažnosť sa neprešetruje; zodpovedná osoba, ktorá vybavovala predchádzajúcu sťažnosť a výsledok jej prešetrovania písomne oznámi sťažovateľovi.
6. Opakovanú sťažnosť nesmie vybavovať zamestnanec SKSI, ktorý vybavoval sťažnosť, na ktorú bola doručená opakovaná sťažnosť.

#### **Článok XIV.**

##### **Sťažnosť proti vybavovaniu sťažnosti**

1. Sťažnosť, v ktorej sťažovateľ vyjadruje nesúhlas s vybavovaním svojej predchádzajúcej sťažnosti je novou sťažnosťou proti postupu SKSI pri vybavovaní sťažnosti.
2. Pri vybavení sťažnosti podľa ods. 1 tohto článku smernice sa postupuje v súlade s čl. VII, ods. 1 a čl. VIII ods. 1 tejto smernice.
3. Sťažnosť proti postupu SKSI pri vybavovaní sťažnosti nie je opakovanou sťažnosťou, a to ani vtedy, ak v nej sťažovateľ opakuje skutočnosti z predchádzajúcej sťažnosti.
4. Ďalšia sťažnosť proti vybaveniu sťažnosti, ktorá bola vybavená podľa ods. 1 tohto čl., SKSI odloží podľa čl. VIII ods. 1 písm. g) tejto smernice, o čom sťažovateľa písomne upovedomí.

#### **Článok XV.**

##### **Kontrola vybavovania sťažností**

1. SKSI vykonáva kontrolu vybavovania sťažností.
2. Zodpovedná osoba, ktorá sťažnosť vybavila, je oprávnená kontrolovať, či sa opatrenia prijaté na odstránenie nedostatkov a príčin ich vzniku riadne plnia. Túto kontrolu je povinná vykonať, ak ju o to požiadala riaditeľ Úradu SKSI.
3. Predstavenstvo SKSI je oprávnené kontrolovať proces vybavovania sťažnosti a či sa opatrenia prijaté na odstránenie nedostatkov a príčin ich vzniku riadne plnia.

#### **Článok XVI.**

##### **Spoločné ustanovenia**

1. SKSI je povinná vytvárať vhodné materiálne, technické a personálne podmienky na správne a včasné prešetrovanie a vybavenie sťažnosti.
2. Trovy, ktoré v súvislosti s prešetrovaním a vybavením sťažnosti (najmä cestovné, ušlá mzda, právne zastupovanie a pod.) vznikli:
  - a) sťažovateľovi znáša sťažovateľ,
  - b) SKSI, znáša SKSI,
  - c) tretím osobám (napr. osobám, ktoré boli požiadané o súčinnosť), znášajú tieto osoby.
3. Informácie, ktoré obsahuje dokumentácia súvisiaca s vybavovaním sťažností, ktoré sú schválené alebo ku ktorým je prístup obmedzený podľa osobitného predpisu, sa nesprístupňujú<sup>11</sup>.

#### **Článok XVII.**

##### **Záverečné ustanovenia**

1. Táto smernica nadobúda platnosť jej schválením na zasadnutí Predstavenstva SKSI dňa 08. decembra 2017.

---

<sup>11</sup> § 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.

2. Táto smernica nadobúda účinnosť 15. decembra 2017. Týmto dňom strácajú platnosť a účinnosť Zásady SKSI pri vybavovaní sťažností a podnetov schválené na zasadnutí Predstavenstva SKSI dňa 22. apríla 2016.
3. Dňom účinnosti tejto smernice sa postup pri podávaní, prijímaní, evidovaní, vybavovaní sťažností, vybavovaní opakovanej sťažnosti, vybavovaní sťažnosti proti postupu pri vybavovaní sťažnosti alebo pri odložení sťažnosti a písomnom oznámení o výsledku prešetrenia sťažnosti alebo prekontrolovania sťažnosti v podmienkach SKSI riadi ustanoveniami tejto smernice a platných právnych predpisov SR.

V Bratislave dňa 08. decembra 2017



prof. Dipl.-Ing. Dr. Vladimír Benko, PhD.  
predseda Slovenskej komory stavebných inžinierov