

Informačný systém – Evidencia sťažností

Účinnosť od: 05.01.2026

Klasifikácia informácií: *INTERNÉ*

Verzia: č. 1

INFORMAČNÝ SYSTÉM EVIDENCIA SŤAŽNOSTÍ

(1) Účel spracúvania osobných údajov:

V rámci činnosti prevádzkovateľa môže dôjsť k situáciám, kedy fyzické osoby alebo právnické osoby nesúhlasia s činnosťou prevádzkovateľa a prostredníctvom sťažnosti sa domáhajú ochrany svojich práv alebo právom chránených záujmov, o ktorých sa domnievajú, že boli porušené činnosťou alebo nečinnosťou orgánu verejnej správy. Poukazujú v nej na konkrétne nedostatky, najmä na porušenie právnych predpisov, ktorých odstránenie je v pôsobnosti orgánu verejnej správy. Aby mohla byť Vaša sťažnosť vybavená musíme o vás spracúvať osobné údaje, nakoľko nám to priamo ukladá zákon č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach v znení neskorších zákonov. Tieto osobné údaje využívame výhradne na vybavovanie, prijímanie, prešetrovanie, kontroly, vrátenia, odloženia alebo oznámenia výsledku prekontrolovania správnosti, popřípade opakovaných sťažností alebo sťažnosti proti vybaveniu sťažnosti.

(2) Zákonnosť spracúvania osobných údajov:

Osobné údaje sa spracovávajú na základe článku 6 ods. 1 písm. c) Nariadenia Európskeho Parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES (všeobecné nariadenie o ochrane údajov).

(3) Zákonná povinnosť spracúvania osobných údajov:

Osobné údaje sa spracovávajú na základe:

- zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach v znení neskorších zákonov.

(4) Zoznam osobných údajov:

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.

(5) Dotknuté osoby:

Fyzické osoby, ktoré podali sťažnosť (sťažovatelia), iné osoby, ktorých osobné údaje sú potrebné na vybavenie sťažnosti.

(6) Lehoty uloženia osobných údajov podľa schváleného registratúrneho poriadku:

- Sťažnosti, oznámenia a podnety občanov:
 - Správy a dokumenty 10 rokov
 - Konkrétne prípady 10 rokov

Aktuálne vydanie tohto dokumentu je v elektronickej forme. Pred použitím skontrolujte aktuálnosť tohto dokumentu s elektronickou formou umiestnenou v zdieľanom priečinku M:\ORGANIZAČNÉ NORMY.

Informačný systém – Evidencia sťažností

Účinnosť od: 05.01.2026

Klasifikácia informácií: *INTERNÉ*

Verzia: č. 1

- | | |
|-----------------------------|----------|
| ▪ Odstúpenie so sledovaním | 10 rokov |
| ▪ Odstúpenie bez sledovania | 5 rokov |
| ▪ Evidencia sťažností | 10 rokov |

(7) Oprávnený záujem prevádzkovateľa:

Spracúvanie osobných údajov za účelom oprávnených záujmov prevádzkovateľa sa nevykonáva.

(8) Postup osobných údajov do tretích krajín:

Osobné údaje sa do tretích krajín neposkytujú.

(9) Technické a organizačné bezpečnostné opatrenia:

Organizačné a technické opatrenia na ochranu osobných údajov sú spracované v interných predpisoch prevádzkovateľa. Bezpečnostné opatrenia sú vykonávané v oblastiach fyzickej a objektovej bezpečnosti, informačnej bezpečnosti, šifrovej ochrany informácií, personálnej, administratívnej bezpečnosti a ochrany citlivých informácií, s presne definovanými právomocami a povinnosťami uvedenými v bezpečnostnej politike.

(10) Kategória osobných údajov:

Bežné osobné údaje.

(11) Zverejňovanie údajov

Osobné údaje sa nezverejňujú.

(12) Automatizované rozhodovanie vrátane profilovania:

Nevykonáva sa.

(13) Iný oprávnený subjekt:

Iný oprávnený subjekt	na základe článku 6 ods. 1 písm. c) Nariadenia Európskeho Parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES (všeobecné nariadenie o ochrane údajov).
Iný dotknutý správny orgán	Zákon č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach v znení neskorších zákonov.

(14) Práva dotknutej osoby:

Dotknutá osoba má právo požadovať od prevádzkovateľa prístup k osobným údajom, ktoré sú o nej spracúvané, má právo na opravu osobných údajov, právo na vymazanie, alebo obmedzenie

Aktuálne vydanie tohto dokumentu je v elektronickej forme. Pred použitím skontrolujte aktuálnosť tohto dokumentu s elektronickou formou umiestnenou v zdieľanom priečinku M:\ORGANIZAČNÉ NORMY.

Informačný systém – Evidencia sťažností

Účinnosť od: 05.01.2026

Klasifikácia informácií: *INTERNÉ*

Verzia: č. 1

spracúvania osobných údajov, právo namietať voči spracúvaniu osobných údajov, právo na neúčinnosť automatizovaného individuálneho rozhodovania vrátane profilovania, právo na prenosnosť osobných údajov, ako aj právo podať návrh na začatie konania dozornému orgánu. Dotknutá osoba môže uplatniť svoje práva zaslaním emailu na adresu prevádzkovateľa, alebo písomne na adresu prevádzkovateľa. Vybavovanie práv dotknutých osôb sa zabezpečuje individuálne prostredníctvom zodpovednej osoby, ktorú poveril prevádzkovateľ dohľadom na ochranu osobných údajov.