Miesto, čas a spôsob, akým možno získavať informácie; informácie o tom, kde možno podať žiadosť, návrh, podnet, sťažnosť alebo iné podanie a postup povinnej osoby pri vybavovaní všetkých žiadostí, návrhov a iných podaní, vrátane príslušných lehôt, ktoré je nutné dodržať

- Žiadosť o poskytnutie informácie možno podať písomne, ústne, faxom, elektronickou poštou alebo iným technicky vykonateľným spôsobom. Žiadosť je podaná dňom, kedy bola doručená Okresnému úradu Bratislava. Ak je žiadosť podávaná ústne, vyhotoví sa z nej formulár o prijatí ústnej žiadosti, zaeviduje sa v podateľni a na centrálnom registri a doručí sa vecne príslušnému odboru na vybavenie. O žiadosti o poskytnutie informácie podanej a vybavenej telefonicky sa nevyplňuje formulár o prijatí žiadosti.
- Ak bola žiadosť podaná inému odboru, tento bezodkladne zabezpečí jej odovzdanie príslušnému odboru podľa zamerania činnosti a podľa druhu sprístupňovanej informácie.
- V prípade, že žiadosť neobsahuje predpísané náležitosti v zmysle ust. § 14 ods. 2 zákona o slobode informácií, príslušný odbor bezodkladne vyzve žiadateľa, aby neúplnú žiadosť doplnil. Vo výzve na doplnenie chýbajúcich náležitostí žiadosti sa určuje lehota minimálne 7 kalendárnych dní. Po jej márnom uplynutí sa vec odloží bez vydania rozhodnutia. Ak žiadateľ v určenej lehote odstráni nedostatky žiadosti, žiadosť sa vybaví.
- Príslušný odbor vybaví žiadosť bezodkladne najneskôr do 8 pracovných dní od jej podania alebo odo dňa odstránenia nedostatkov a do 15 pracovných dní, ak sa sprístupňuje informácia nevidiacej osobe v prístupnej forme. V odôvodnených prípadoch je možné predĺžiť lehotu na odpoveď najviac o ďalších 8 pracovných dní a 15 pracovných dní, ak sa sprístupňuje informácia nevidiacej osobe v prístupnej forme. Ak nie je možné dodržať 8-dňovú lehotu, bezodkladne to oznámi žiadateľovi s uvedením dôvodov.
- Ak povinná osoba nedisponuje požadovanými informáciami, odbor postúpi žiadosť do piatich dní od jej podania príslušnej povinnej osobe, ak je mu známa. Ak takáto povinná osoba nie je známa, vydá príslušný odbor do ôsmich pracovných dní od podania žiadosti rozhodnutie o jej odmietnutí. Postúpenie žiadosti príslušný odbor bezodkladne oznámi žiadateľovi.

Spôsob sprístupnenia informácií na žiadosť

- Informácie sa sprístupňujú najmä ústne, nahliadnutím do spisu vrátane možnosti vyhotoviť si odpis alebo výpis, odkopírovaním informácií na technický nosič dát, sprístupnením kópií predlôh s požadovanými informáciami, telefonicky, faxom, poštou, elektronickou poštou. Ak informáciu nemožno sprístupniť spôsobom určeným žiadateľom, dohodne povinná osoba so žiadateľom iný spôsob sprístupnenia informácie.

Pri vybavovaní ostatných podaní povinná osoba dodržiava lehoty na vybavenie veci podľa príslušných ustanovení príslušných právnych predpisov. Najčastejšie ide o zákon č. 71/1967 Zb. o správnom konaní (správny poriadok), konkrétne nasledovné ustanovenia tohto zákona:

§ 49
Lehota pre rozhodnutie

- V jednoduchých veciach, najmä ak možno rozhodnúť na podklade dokladov predložených účastníkom konania, správny orgán rozhodne bezodkladne.

- V ostatných prípadoch, ak osobitný zákon neustanovuje inak, je správny orgán povinný rozhodnúť vo veci do 30 dní od začatia konania; vo zvlášť zložitých prípadoch rozhodne najneskôr do 60 dní; ak nemožno vzhľadom na povahu veci rozhodnúť ani v tejto lehote, môže ju primerane predĺžiť odvolací orgán (orgán príslušný rozhodnúť o rozklade). Ak správny orgán nemôže rozhodnúť do 30, prípadne do 60 dní, je povinný o tom účastníka konania s uvedením dôvodov upovedomiť.

Podávanie sťažností v zmysle zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov

- Sťažnosť musí byť písomná a možno ju podať v listinnej podobe alebo v elektronickej podobe. na Okresnom úrade Bratislava.
- 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.
- Sťažnosť musí byť čitateľná a zrozumiteľná. Musí z nej byť jednoznačné proti komu smeruje, na aké nedostatky poukazuje, čoho sa sťažovateľ domáha (ďalej len „predmet sťažnosti“) a musí byť sťažovateľom podpísaná. Podpísaním sťažnosti v elektronickej forme sa rozumie podpísanie sťažnosti platným zaručeným elektronickým podpisom sťažovateľa.
- Sťažnosť podaná v elektronickej podobe musí byť sťažovateľom autorizovaná podľa osobitného predpisu; to neplatí ak sťažnosť bola odoslaná prostredníctvom prístupového miesta, ktoré vyžaduje úspešnú autentifikáciu sťažovateľa.
- 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 príslušný odbor okresného úradu písomne upovedomí sťažovateľa do 15 pracovných dní od odloženia.
- Ak si sťažovateľ zvolí zástupcu, ktorý v jeho mene podáva sťažnosť, súčasťou sťažnosti musí byť úradne osvedčené splnomocnenie (ďalej len „splnomocnenie“) zastupovať sťažovateľa pri podaní sťažnosti a pri úkonoch súvisiacich s vybavovaním sťažnosti. Ak sa sťažnosť podáva v elektronickej forme, postupuje sa pri zastupovaní sťažovateľa podľa osobitného predpisu.
- Sťažnosť adresovaná zamestnancovi alebo vedúcemu orgánu verejnej správy je sťažnosťou podanou orgánu verejnej správy.
- 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.

Lehota na vybavenie sťažnosti

Príslušný orgán verejnej správy je povinný sťažnosť vybaviť do 60 pracovných dní. Ak je sťažnosť náročná na prešetrenie, 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 prešetruje. Orgán verejnej správy oznámi predĺženie lehoty sťažovateľovi bezodkladne, písomne, s uvedením dôvodu.