Postup,
ktorý musí úrad, ako povinná osoba dodržať pri vybavovaní všetkých žiadostí, návrhov a iných podaní, vrátane príslušných lehôt

- **Ak ide o žiadosť podanú ústne,** vyhotoví sa z nej formulár o prijatí ústnej žiadosti, zaeviduje sa v podateľni, na centrálnom registri a doručí sa vecne príslušnému odboru na vybavenie.
- **Ak žiadosť neobsahuje predpísané náležitosti,** povinná osoba bezodkladne vyzve žiadateľa, aby neúplnú žiadosť doplnil.
- **Vo výzve sa určuje lehota na doplnenie žiadosti, ktorá je minimálne 7 dní.** Po uplynutí povinnou osobou určenej lehoty na doplnenie žiadosti sa vec odloží bez vydania rozhodnutia.
- **Informácie sa sprístupňujú bezplatne s výnimkou úhrady** vo výške, ktorá nesmie prekročiť výšku materiálnych nákladov za sprístupnenie informácií (§ 21 ods. 1 zákona č. 211/2001 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o slobode informácií), ktorými sú náklady na
  a) obstaranie technických nosičov dát, a to najmä diskiet, kompaktných diskov,
  b) vyhotovenie kópií požadovaných informácií, a to najmä na papier,
  c) obstaranie obalu, a to najmä obálok,
  d) odoslanie informácií, a to najmä na poštovné (§1 vyhlášky č. 481/2000 Z. z. o podrobnostiach úhrady nákladov za sprístupnenie informácií)
- **Povinná osoba vybaví žiadosť o informáciu bezodkladne, ak ide o jednoduchú vec, inak do 8 pracovných dní od jej podania,** najneskôr však do 16 dní. Ak sa sprístupňuje informácia nevidiacej osobe v prístupnej forme, ktorou je slepecké (Braillové) písmo alebo zväčšený typ písma, povinná osoba vybaví žiadosť do 15 pracovných dní, najneskôr však do 30 pracovných dní.
- **Ak nie je možné dodržať 8-dňovú, resp. 15-dňovú lehotu pracovných dní**, bezodkladne to oznámi žiadateľovi s uvedením dôvodov.
- **Ak povinná osoba nedisponuje potrebnými informáciami,** postúpi žiadosť do 5 dní od jej podania príslušnej povinnej osobe, ak je jej známa, ak nie je známa, vydá do 10 pracovných dní od podania žiadosti rozhodnutie o jej odmietnutí.
- **Postúpenie žiadosti sa bezodkladne oznámi žiadateľovi.**
- **Pri vybavovaní iných podaní** povinná osoba dodržiava lehoty podľa § 49 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní, a to:
  - **v jednoduchých veciach** rozhodne **bezodkladne,**
  - **v ostatných prípadoch,** ak osobitný právny predpis neustanovuje inak, rozhodne **do 30 dní od začatia konania,**
  - **vo zvlášť zložitých prípadoch** rozhodne **najneskôr do 60 dní,**
  - ak nemožno rozhodnúť ani v tejto lehote, **môže lehotu primerane predĺžiť odvolací orgán.**

Spôsob sprístupnenia informácií na žiadosť:

- ústne
- nahliadnutím do spisu
- vyhotovením odpisu alebo výpisu
- odkopírovaním informácií na technický nosič dát
- sprístupnením predlôh s požadovanými informáciami
- faxom, telefonicky, elektronickou poštou
- poštou