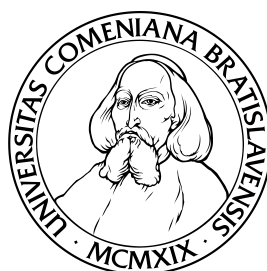


Vnútorne predpisy
Univerzity Komenského v Bratislave

Vnútorný predpis č. 11/2010

Smernica rektora
Univerzity Komenského v Bratislave

**o vybavovaní sťažností na Univerzite Komenského
v Bratislave**



Ročník 2010

Obsah

Prvá časť Všeobecné ustanovenia	3
Čl. 1 Úvodné ustanovenie	3
Čl. 2 Základné ustanovenia a vymedzenie niektorých pojmov	3
Druhá časť Vybavovanie sťažností	4
Čl. 3 Prijímanie sťažností	4
Čl. 4 Útvar hlavného kontrolóra UK	5
Čl. 5 Náležitosti sťažností	6
Čl. 6 Podávanie sťažností	6
Čl. 7 Lehota na vybavenie sťažnosti a počítanie lehôt	7
Čl. 8 Oboznamovanie s obsahom sťažnosti a spolupráca sťažovateľa	7
Čl. 9 Prešetrovanie sťažnosti	8
Čl. 10 Zápisnica o prešetroaní sťažnosti	8
Čl. 11 Oznámenie výsledku prešetrovania	9
Čl. 12 Utajenie totožnosti sťažovateľa	10
Čl. 13 Odloženie sťažnosti	10
Čl. 14 Vrátanie podania a vrátenie sťažnosti	11
Čl. 15 Postúpenie podania a postúpenie sťažnosti	11
Čl. 16 Opakovaná sťažnosť a ďalšia opakovaná sťažnosť	12
Čl. 17 Kontrola plnenia opatrení	12
Tretia časť Spoločné a záverečné ustanovenia	13
Čl. 18 Povinnosti VOJ UK	13
Čl. 19 Prechodné a spoločné ustanovenia	13
Čl. 20 Zrušovacie ustanovenie	13
Čl. 21 Platnosť a účinnosť	13

Príloha č. 1: Zápisnica o prešetroaní sťažnosti

Príloha č. 2: Oznámenie o vybavení sťažnosti príslušnou VOJ UK

Rektor Univerzity Komenského v Bratislave vydáva v súlade s § 11 ods. 1 a § 26 ods. 3 zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach (ďalej len „zákon o sťažnostiach“) dňa 30. júla 2010 túto smernicu:

Prvá časť **Všeobecné ustanovenia**

Čl. 1 **Úvodné ustanovenie**

Táto smernica upravuje postup pri podávaní, prijímaní, evidovaní, prešetrovaní a písomnom oznámení výsledku prešetrenia sťažností, alebo pri prekontrolovaní sťažností na Univerzite Komenského v Bratislave (ďalej len „UK“).

Čl. 2 **Základné ustanovenia a vymedzenie niektorých pojmov**

- (1) UK je v zmysle § 20 ods. 1 písm. f) zákona č. 131/2002 Z. z. o vysokých školách a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o vysokých školách“) povinná vybavovať sťažnosti podľa osobitného predpisu.¹
- (2) 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“) UK,
 - b) poukazuje na konkrétne nedostatky, najmä na porušenie právnych predpisov, ktorých odstránenie je v pôsobnosti UK.
- (3) Sťažnosťou nie je podanie, ktoré má charakter dopytu, vyjadrenia, žiadosti, názoru alebo podnetu, ako aj ďalšie podania, uvedené v § 4 zákona o sťažnostiach.
- (4) Podanie sa posudzuje podľa obsahu.²
- (5) Sťažovateľ je fyzická alebo právnická osoba. Ak sťažnosť podáva právnická osoba, musí obsahovať okrem názvu a sídla aj meno a priezvisko osoby oprávnenej za ňu konať.
- (6) UK je v zmysle zákona o sťažnostiach³ orgánom verejnej správy, ktorý vybavuje sťažnosti, ktorých predmetom je činnosť UK, o ktorej sa sťažovateľ domnieva, že ňou boli porušené jeho práva alebo právom chránené záujmy.
- (7) Vybavením sťažnosti je postup, ktorý pozostáva z podania a prijatia sťažnosti, jej zaevidovania, určenia príslušnosti na vybavenie, prešetrovania, písomného oznámenia výsledku prešetrenia o vybavení sťažnosti a kontroly vybavenia sťažnosti v zmysle zákona o sťažnostiach.
- (8) Na účely tejto smernice

¹ Zákon č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach.

² § 3 ods. 2 zákona o sťažnostiach.

³ § 11 zákona o sťažnostiach.

- a) splnomocneným zástupcom je hlavný kontrolór UK, kvestor UK, dekan fakulty, riaditeľ samostatne hospodáriacej súčasti UK, riaditeľ a vedúci centrálne financovanej súčasti UK alebo iná osoba poverená rektorom UK vybavením sťažnosti,
- b) vnútornou organizačnou jednotkou UK (ďalej aj „VOJ UK“) je Rektorát UK spolu s centrálne financovanými súčasťami UK uvedenými v tabuľke 2 pod písm. B/ prílohy č. 2 Štatútu UK, fakulty UK uvedené v tabuľke č. 1 prílohy č. 2 Štatútu UK a samostatne hospodáriace súčasti UK (ďalej len „SHS“), ktorými sú Centrum ďalšieho vzdelávania, Vysokoškolský internát Družba a Vysokoškolské mesto L. Štúra – Mlyny,
- c) vedúcimi zamestnancami UK sú kvestor, hlavný kontrolór UK, vedúci oddelení Rektorátu UK, vedúci, resp. riaditelia centrálne financovaných súčastí UK,⁴ riaditelia samostatne hospodáriacich súčastí UK⁵ a vedúci zamestnanci v priamej riadiacej podriadenosti riaditeľov samostatne hospodáriacich súčastí; vedúcimi zamestnancami fakulty sú tajomníci fakúlt, vedúci katedier, resp. ústavov fakúlt UK, vedúci kliník – prednostovia a vedúci pedagogických, výskumných, vývojových, informačných, účelových a správnych pracovísk fakúlt UK.⁶

Druhá časť

Vybavovanie sťažností

Čl. 3

Prijímanie sťažností

- (1) UK je ako orgán verejnej správy povinná každú sťažnosť prijať. Túto povinnosť majú všetky vnútorné organizačné jednotky UK, ktoré prijatú sťažnosť (kópiu) ihneď doručia na Útvar hlavného kontrolóra UK.
- (2) Vedúci zamestnanec, ktorý sťažnosť prijal, ihneď sťažnosť vybaví, ak to predmet sťažnosti umožňuje, alebo ak je nevyhnutné vo veci predmetu sťažnosti bezodkladne konať. Sťažnosť (kópiu) doručí na Útvar hlavného kontrolóra UK na účely centrálnej evidencie a ďalej postupuje podľa tejto smernice.
- (3) Útvar hlavného kontrolóra UK, ktorý vedie centrálnu evidenciu sťažností na UK (ďalej len „evidencia“) oddelene od evidencie ostatných písomností, sťažnosť zaeviduje a pripraví rektorovi UK návrh postupu prešetrenia sťažnosti, ktorý bude obsahovať aj splnomocneného zástupcu, ktorý je príslušný na vybavenie sťažnosti.
- (4) Rektor rozhodne o osobe splnomocneného zástupcu, ktorá bude poverená na vybavenie sťažnosti. Útvar hlavného kontrolóra UK sťažnosť postúpi na vybavenie príslušnému splnomocnenému zástupcovi a priebežne kontroluje vybavenie sťažnosti, ktorú vybavuje splnomocnený zástupca, pokiaľ ním nie je hlavný kontrolór UK.
- (5) VOJ UK sú povinné viesť vlastnú evidenciu sťažností, ktoré im boli postúpené rektorom na vybavenie. Evidencia sa vedie oddelene od ostatnej evidencie.
- (6) Evidencia sťažností podľa ods. 3 a 5 musí obsahovať najmä tieto údaje:

⁴ Čl. 13 ods. 2 písm. b/ Štatútu UK.

⁵ Čl. 13 ods. 2 písm. a/ Štatútu UK.

⁶ Čl. 1 ods. 8 a 9 Pracovného poriadku UK.

- a) dátum doručenia a dátum zapísania sťažnosti, opakovanej sťažnosti a ďalšej opakovanej sťažnosti,
 - b) údaje podľa § 5 ods. 2 zákona o sťažnostiach,
 - c) predmet sťažnosti,
 - d) dátum pridelenia sťažnosti na prešetrenie 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.
- (7) Sťažnosť nesmie byť pridelená na prešetrovanie a nesmie ju vybavovať ten, proti komu smeruje, ani zamestnanec v jeho riadiacej pôsobnosti, ani zamestnanec, ktorý sa zúčastnil na činnosti, ktorá je predmetom sťažnosti.⁷
- (8) Prijatú sťažnosť, na ktorej vybavenie UK nie je príslušná, postúpi Útvar hlavného kontrolóra UK najneskôr do 10 pracovných dní od jej doručenia orgánu verejnej správy príslušnému na vybavenie a zároveň o tom upovedomí sťažovateľa.⁸
- (9) Ak má sťažnosť viacero častí a na vybavenie niektorých z nich nie je UK príslušná, vybaví UK iba tie časti sťažnosti, na ktorých vybavenie je príslušná; ostatné časti sťažnosti postúpi do 10 pracovných dní od jej doručenia orgánu verejnej správy príslušnému na vybavenie podľa § 9 zákona o sťažnostiach.
- (10) Sťažnosť, v ktorej sťažovateľ požiadal o utajenie svojej totožnosti, na ktorej vybavenie UK nie je príslušná, UK vráti najneskôr do 10 pracovných dní sťažovateľovi s uvedením dôvodu.⁹

Čl. 4

Útvar hlavného kontrolóra UK

- (1) Útvar hlavného kontrolóra UK, ktorý priamo riadi rektor UK, prešetruje a vybavuje sťažnosti, pridelené na vybavenie rektorom UK. Hlavný kontrolór UK riadi a koná za Útvar hlavného kontrolóra UK.
- (2) Útvar hlavného kontrolóra UK pri vybavovaní sťažností najmä:
- a) vedie centrálnu evidenciu sťažností UK;¹⁰ evidované sťažnosti sa číslujú v každom kalendárnom roku od čísla jeden v časovom slede a sú označené príslušným registratúrnym znakom: A VIII/2; lehota uloženia je 10 rokov,¹¹

⁷ § 12 zákona o sťažnostiach.

⁸ § 9 zákona o sťažnostiach.

⁹ § 8 ods. 3 zákona o sťažnostiach.

¹⁰ § 10 zákona o sťažnostiach.

¹¹ Vnútrošný predpis UK č. 1/2006 Smernica rektora UK – Registratúrny poriadok a Registratúrny plán.

- b) zabezpečuje poskytovanie súčinnosti UK iným orgánom verejnej správy príslušným na vybavovanie sťažností podľa § 17 zákona o sťažnostiach,
- c) priebežne informuje rektora UK a príslušných vedúcich zamestnancov UK o príčinách vzniku opodstatnených sťažností,
- d) zabezpečuje metodickú činnosť v oblasti vybavovania sťažností pre VOJ UK a kontrolu plnenia prijatých opatrení na odstránenie nedostatkov zistených pri vybavovaní sťažností, ako aj príčiny ich vzniku,
- e) vypracováva ročnú správu o vybavovaní sťažností v termíne a štruktúre, stanovenej ústredným orgánom štátnej správy pre kontrolu vybavovania sťažností.¹²

Čl. 5

Náležitosti sťažností

- (1) Sťažnosť musí obsahovať meno, priezvisko, adresu trvalého pobytu alebo prechodného pobytu sťažovateľa. Ak sťažnosť podáva právnická osoba, musí obsahovať jej názov a sídlo, meno a priezvisko osoby oprávnenej za ňu konať.¹³
- (2) Sťažnosť musí byť:
 - a) čitateľná a zrozumiteľná,
 - b) musí z nej byť jednoznačné proti komu smeruje, na aké nedostatky poukazuje,
 - c) čoho sa sťažovateľ domáha,
 - d) musí byť sťažovateľom podpísaná.
- (3) Ak sťažnosť neobsahuje náležitosti podľa ods. 1 a 2, UK sťažnosť odloží.

Čl. 6

Podávanie sťažností

- (1) Sťažnosť možno podať písomne, ústne do záznamu, telefaxom alebo elektronickou poštou.¹⁴
- (2) Útvar hlavného kontrolóra UK alebo príslušná VOJ UK, ktorá prijala ústnu sťažnosť, vyhotoví o ústnej sťažnosti, ktorú nemožno vybaviť ihneď pri jej podaní, písomný záznam o ústnej sťažnosti (ďalej len "záznam"). Okrem náležitostí podľa čl. 5 odseku 1 a 2 záznam obsahuje deň a hodinu jeho vyhotovenia, názov a adresu UK, resp. príslušnej VOJ UK, mená a priezviská zamestnancov, ktorí záznam vyhotovili, ako aj zamestnancov, ktorí boli prítomní pri ústnom podaní sťažnosti.
- (3) Záznam nemusí byť vyhotovený, ak sťažovateľ pri ústnom podávaní sťažnosti nespolupracuje alebo ak sa domáha na UK činnosti v rozpore s právnymi predpismi.
- (4) Ak sťažovateľ odmietne vyhotovenie záznamu, takúto sťažnosť UK neprijme. Ak sťažovateľ odmietne záznam podpísať, UK záznam odloží s poznámkou o odmietnutí podpísania.

¹² § 10 ods. 3 zákona o sťažnostiach.

¹³ § 5 ods. 2 zákona o sťažnostiach.

¹⁴ § 5 ods. 1 zákona o sťažnostiach.

- (5) Sťažnosť podaná telefaxom alebo elektronickou poštou sa považuje za písomnú iba vtedy, ak ju sťažovateľ do piatich pracovných dní od jej podania písomne potvrdí podpisom, inak sa sťažnosť odloží. Lehota na vybavenie sťažnosti začína plynúť prvým pracovným dňom nasledujúcim po dni doručenia písomného potvrdenia. Ak písomné potvrdenie obsahuje iné údaje než sťažnosť podaná telefaxom alebo elektronickou poštou, UK sťažnosť podanú telefaxom alebo elektronickou poštou odloží. Sťažnosť, ktorá bola podaná elektronickou poštou so zaručeným elektronickým podpisom, sa považuje za písomnú sťažnosť.
- (6) Písomnosti súvisiace s vybavovaním sťažnosti, ktorú podalo viac sťažovateľov spoločne a nie je v nej určené komu z nich sa majú doručovať, UK zašle sťažovateľovi, ktorý je uvedený ako prvý a uvádza údaje podľa čl. 5 ods. 1 a 2 tejto smernice.
- (7) 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.
- (8) Sťažnosť adresovaná zamestnancovi alebo vedúcemu zamestnancovi UK alebo splnomocnenému zástupcovi UK, je sťažnosťou podanou v súlade so zákonom o sťažnostiach.

Čl. 7

Lehota na vybavenie sťažnosti a počítanie lehôt

- (1) UK je povinná sťažnosť vybaviť do 60 pracovných dní. Ak je sťažnosť náročná na prešetrenie môže rektor UK alebo jeho zástupca lehotu predĺžiť pred jej uplynutím o 30 pracovných dní, o čom písomne, bezodkladne, s uvedením dôvodu upovedomí sťažovateľa. Lehotu nemôže predĺžiť splnomocnený zástupca, ktorý sťažnosť prešetruje.¹⁵
- (2) Lehota na vybavenie sťažnosti začína plynúť prvým pracovným dňom nasledujúcim po dni jej doručenia na UK alebo na VOJ UK; v prípade sporu o príslušnosť, lehota na vybavenie sťažnosti začína plynúť prvým pracovným dňom nasledujúcim po dni doručenia rozhodnutia podľa § 11 ods. 4 zákona o sťažnostiach.
- (3) Lehota na vybavenie sťažnosti neplynie v čase od odoslania výzvy sťažovateľovi na poskytnutie spolupráce do jej poskytnutia.¹⁶

Čl. 8

Oboznamovanie s obsahom sťažnosti a spolupráca sťažovateľa

- (1) Útvar hlavného kontrolóra UK alebo VOJ UK, ktorá vybavuje sťažnosť, je povinná 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 vybavenie sťažnosti.

¹⁵ § 13 zákona o sťažnostiach.

¹⁶ § 16 ods. 5 zákona o sťažnostiach.

- (2) Útvar hlavného kontrolóra UK alebo VOJ UK sú oprávnené vyzvať sťažovateľa na spoluprácu s poučením, že v prípade neposkytnutia spolupráce alebo jej neposkytnutia v stanovenej lehote, sťažnosť odloží.¹⁷

Čl. 9

Prešetrovanie sťažnosti

- (1) Prešetrovaním sťažnosti sa zisťuje skutočný stav veci a jeho súlad alebo rozpor so všeobecne záväznými právnymi predpismi a s vnútornými predpismi UK, ako aj príčiny vzniku zistených nedostatkov a ich následky.
- (2) Pri prešetrení sťažnosti sa vychádza z jej predmetu, bez ohľadu na sťažovateľa a toho proti komu sťažnosť smeruje, ako aj na to, ako ju sťažovateľ označil.
- (3) Ak je podľa obsahu iba časť podania sťažnosťou, prešetrí sa iba v tomto rozsahu. Ak sa sťažnosť skladá z viacerých samostatných bodov, prešetruje sa každý z nich.
- (4) Ak nemožno sťažnosť alebo jej časť prešetriť, uvedie sa to v zápisnici o prešetrení sťažnosti a oznámi sa to sťažovateľovi.
- (5) O prešetrení sťažnosti sa vyhotoví zápisnica. Vzor zápisnice o prešetrení sťažnosti, ktorý obsahuje náležitosti vyplývajúce z § 19 ods. 1 písm. a) až i) zákona o sťažnostiach, je prílohou č. 1 tohto vnútorného predpisu.

Čl. 10

Zápisnica o prešetrení sťažnosti

- (1) Zápisnica o prešetrení sťažnosti je zápisnica s uvedením preukázaných zistení a ďalšími náležitosťami podľa § 19 zákona o sťažnostiach, ktorú vyhotovuje zamestnanec, resp. zamestnanci, ktorým bolo splnomocneným zástupcom pridelené prešetrenie a vybavenie sťažnosti. Zápisnica o prešetrení sťažnosti obsahuje v zmysle zákona o sťažnostiach najmä tieto náležitosti: označenie VOJ UK príslušnej na vybavenie sťažnosti alebo uvedenie Útvaru hlavného kontrolóra UK, ak sťažnosť vybavuje, označenie VOJ UK, na ktorej sa sťažnosť prešetrovala, predmet sťažnosti, obdobie prešetrovania sťažnosti, preukázané zistenia, dátum vyhotovenia zápisnice, meno, priezvisko a podpis zamestnancov VOJ UK, ktorí sťažnosť prešetrili. Zápisnica o prešetrení sťažnosti ďalej obsahuje meno, priezvisko a podpis splnomocneného zástupcu VOJ UK, na ktorej sa sťažnosť prešetrovala a meno, priezvisko a podpis splnomocneného zástupcu, ktorý bol rektorom poverený na vybavenie sťažnosti.¹⁸ Súčasťou zápisnice je aj potvrdenie o odovzdaní a prevzatí dokladov.
- (2) V prípade zistenia nedostatkov zápisnica o prešetrení sťažnosti ďalej obsahuje povinnosť príslušného splnomocneného zástupcu, v stanovenej lehote:
 - a) určiť osobu zodpovednú za zistené nedostatky,
 - b) prijať opatrenia na odstránenie zistených nedostatkov a príčin ich vzniku,
 - c) predložiť prijaté opatrenia rektorovi UK a Útvaru hlavného kontrolóra UK,

¹⁷ § 16 ods. 1 až 4 a § 6 ods. 1 písm. h) zákona o sťažnostiach.

¹⁸ § 19 ods. 1 a 2 zákona o sťažnostiach.

- d) predložiť rektorovi UK a Útvaru hlavného kontrolóra UK správu o splnení opatrení a o uplatnení právnej zodpovednosti,
- e) oznámiť sťažovateľovi prijaté opatrenia - ak je totožnosť sťažovateľa utajená, oznámiť mu prijaté opatrenia prostredníctvom Útvaru hlavného kontrolóra UK.

Čl. 11

Oznámenie výsledku prešetrenia

- (1) Sťažnosť je vybavená odoslaním písomného oznámenia výsledku jej prešetrenia sťažovateľovi. Písomné oznámenie sťažovateľovi zasiela príslušný splnomocnený zástupca, ktorému bola rektorom pridelená sťažnosť na vybavenie. V oznámení sa uvedie, či je sťažnosť opodstatnená alebo neopodstatnená. Oznámenie musí obsahovať odôvodnenie výsledku prešetrenia, ktoré vychádza zo zápisnice o prešetrení sťažnosti. Ak je sťažnosť opodstatnená, v oznámení sa uvedie, že VOJ UK, v ktorej sa sťažnosť prešetrovala, boli uložené povinnosti vyplývajúce z § 19 ods. 1 písm. i) zákona o sťažnostiach, t. j. určenie zodpovednej osoby, prijatie a predloženie opatrení, predloženie správy o splnení opatrení a o uplatnení právnej zodpovednosti.
- (2) Ak má sťažnosť viacero častí, písomné oznámenie výsledku sťažovateľovi musí obsahovať výsledok prešetrenia každej časti sťažnosti. Ak je podanie sťažnosťou iba v časti, výsledok prešetrenia sa písomne oznamuje iba k tejto časti.¹⁹ O častiach podania, ktoré nie sú sťažnosťou, splnomocnený zástupca v oznámení výsledku prešetrenia sťažnosti uvedie dôvody ich neprešetrenia a sťažovateľovi nevráti tieto časti podania (čl. 14 ods. 2 tejto smernice).
- (3) Výsledok prešetrenia sťažnosti splnomocnený zástupca neoznami sťažovateľovi, ak tento napriek písomnej výzve neposkytne spoluprácu, v dôsledku čoho nie je možné pokračovať vo vybavovaní sťažnosti.²⁰
- (4) Splnomocnený zástupca zašle ihneď po vybavení sťažnosti na Útvar hlavného kontrolóra UK vyplnené tlačivo - oznámenie o vybavení sťažnosti príslušnou VOJ UK, ktorého vzor je uvedený v prílohe č. 2 tejto smernice. Spolu s vyplneným tlačivom zašle aj kópiu oznámenia výsledku prešetrenia sťažnosti podľa ods. 1 tohto článku zaslaného sťažovateľovi. Oznámenie o vybavení sťažnosti príslušnou VOJ UK sa stáva súčasťou centrálnej evidencii sťažností a je jedným z podkladov k ročnej správe o vybavovaní sťažností.
- (5) Po uplynutí stanovenej lehoty na plnenie povinností, uvedenej v zápisnici o prešetrení sťažnosti,²¹ predkladá splnomocnený zástupca VOJ UK, v ktorej sa sťažnosť prešetrovala, správu o splnení prijatých opatrení a uplatnení právnej zodpovednosti rektorovi UK a Útvaru hlavného kontrolóra UK.
- (6) Všetky doklady týkajúce sa vybavovania sťažnosti sú uložené na príslušnej VOJ UK, ktorá sťažnosť vybavovala oddelene od ostatnej dokumentácie, a to tak, aby poskytovala úplné a presné, časovo a vecne aktuálne údaje. Ak sťažnosť vybavuje hlavný kontrolór UK, doklady týkajúce sa vybavenia sťažnosti sú uložené na Útvare hlavného kontrolóra UK.

¹⁹ § 20 ods. 2 zákona o sťažnostiach.

²⁰ § 16 ods. 6 zákona o sťažnostiach.

²¹ § 19 zákona o sťažnostiach.

Čl. 12

Utajenie totožnosti sťažovateľa

- (1) Totožnosť sťažovateľa je povinný utajiť každý zamestnanec UK, ktorý príde do styku s danou sťažnosťou, ak o to sťažovateľ požiada, pričom postupuje podľa § 8 zákona o sťažnostiach.
- (2) Ak je to v záujme vybavenia sťažnosti, môže splnomocnený zástupca utajiť totožnosť sťažovateľa aj bez požiadania sťažovateľa.

Čl. 13

Odloženie sťažnosti

- (1) UK sťažnosť podľa § 6 ods. 1 písm. a) až h) zákona o sťažnostiach odloží, ak
 - a) neobsahuje náležitosti podľa § 5 ods. 2 zákona o sťažnostiach, t.j. neobsahuje meno, priezvisko, adresu trvalého pobytu alebo prechodného pobytu sťažovateľa, vrátane zamestnanca a študenta UK, ak sú sťažovateľmi a v prípade, keď sťažnosť podáva právnická osoba, neobsahuje jej názov a sídlo a meno a priezvisko osoby oprávnenej za ňu konať, pričom meno a priezvisko osoby oprávnenej za ňu konať, musí vychádzať z funkcie, resp. z osobitného splnomocnenia,
 - b) je z nej zrejmé, že vo veci, ktorá je predmetom sťažnosti, koná súd, prokuratúra alebo iný orgán činný v trestnom konaní,
 - c) zistí, že sťažnosť sa týka inej osoby, než ktorá ju podala a nie je priložené splnomocnenie podľa § 5 ods. 9 zákona o sťažnostiach, ktoré musí byť súčasťou sťažnosti a musí byť úradne osvedčené na zastupovanie sťažovateľa pri podaní sťažnosti a pri úkonoch súvisiacich s vybavovaním sťažnosti,
 - d) od udalosti, ktorej sa predmet sťažnosti týka, uplynulo v deň jej doručenia viac než päť rokov,
 - e) ide o ďalšiu opakovanú sťažnosť podľa § 21 ods. 2 zákona o sťažnostiach,
 - f) ide o sťažnosť proti vybaveniu sťažnosti, ktorú vybavil orgán uvedený v § 22 ods. 3 zákona o sťažnostiach,
 - g) sťažnosť bola zaslaná na vedomie, alebo
 - h) sťažovateľ neposkytol spoluprácu podľa § 16 ods. 1 zákona o sťažnostiach alebo ak spoluprácu neposkytol v lehote podľa § 16 ods. 2 zákona o sťažnostiach.
- (2) UK ďalej sťažnosť odloží
 - a) ak sťažnosť nie je v súlade s § 5 ods. 3 zákona o sťažnostiach, t. j. ak nie je sťažnosť čitateľná a zrozumiteľná, nie je z nej jednoznačné proti komu smeruje, na aké nedostatky poukazuje, čoho sa sťažovateľ domáha a nie je sťažovateľom podpísaná alebo ak chýbajú informácie potrebné na jej prešetrenie a ak sťažovateľ nedoplní chýbajúce informácie a neposkytne spoluprácu v lehote 10-tich pracovných dní podľa § 16 ods. 2 zákona o sťažnostiach, pričom na spoluprácu a doplnenie bol písomne vyzvaný a súčasne bol poučený, že inak sťažnosť UK odloží,
 - b) ak bola sťažnosť podaná telefaxom alebo elektronickou poštou a sťažovateľ ju do piatich pracovných dní od jej podania nepotvrdí podpisom alebo ak písomné potvrdenie obsahuje iné údaje než sťažnosť podaná telefaxom alebo elektronickou poštou,
 - c) ak sťažovateľ pred jej vybavením sťažnosť písomne vezme späť alebo ak sťažovateľ písomne pred vybavením sťažnosti oznámi, že na jej vybavení netrvá.

- (3) O odložení sťažnosti a dôvodoch jej odloženia podľa § 6 ods. 1 písm. b) až f) zákona o sťažnostiach UK sťažovateľa písomne upovedomí do desiatich pracovných dní od odloženia sťažnosti.
- (4) Ak sú dôvody na odloženie sťažnosti, môže VOJ UK predmet sťažnosti použiť ako námet na vnútornú kontrolnú činnosť v oblasti, na ktorú bolo v podaní, resp. v sťažnosti poukazované.

Čl. 14

Vrátenie podania a vrátenie sťažnosti

- (1) UK podanie označené ako sťažnosť vráti tomu, kto ho podal, bezodkladne po tom, čo zistí, že nie je sťažnosťou podľa § 4 ods. 1 písm. a), b) a d) alebo podľa § 4 ods. 2 zákona o sťažnostiach, a to najneskôr do 30 pracovných dní od jeho doručenia, s uvedením dôvodu. UK takéto podanie nevráti, ak je príslušná vybaviť ho podľa iného právneho predpisu.
- (2) UK nevráti časti podania, ktoré nie sú sťažnosťou, ale v oznámení o výsledku prešetrovania sťažnosti uvedie dôvody ich neprešetrovania.
- (3) UK vráti sťažovateľovi sťažnosť, v ktorej požiadal o utajenie svojej totožnosti a na ktorej vybavenie UK nie je príslušná, a to najneskôr do desiatich pracovných dní od jej doručenia.

Čl. 15

Postúpenie podania a postúpenie sťažnosti

- (1) UK postúpi
 - a) podanie, ktoré nie je sťažnosťou podľa zákona o sťažnostiach, ale je sťažnosťou podľa osobitného predpisu, napr. zákona o správe daní a poplatkov,²² tomu, kto je príslušný na vybavenie, a to najneskôr do 30 pracovných dní,
 - b) podanie, ktoré smeruje proti rozhodnutiu orgánu verejnej správy vydanému v konaní podľa iného právneho predpisu²³ a rozhodnutie ešte nie je právoplatné, do piatich pracovných dní orgánu, ktorý napadnuté rozhodnutie vydal a súčasne to oznámi tomu, kto ho podal.²⁴ Ak sa z podania nedá zistiť, že rozhodnutie nie je právoplatné, vráti ho s uvedením dôvodu podľa čl. 14 ods. 1 tejto smernice do 30 pracovných dní od jeho doručenia tomu, kto ho podal.
- (2) Ostatné podania, ktoré nie sú sťažnosťami a majú charakter dopytu, vyjadrenia názoru, žiadosti, podnetu alebo návrhu a nie je v nich jednoznačne vyjadrené, ochrany akého práva alebo právom chráneného záujmu sa osoba domáha, UK úradne vybavuje v zmysle všeobecne záväzných právnych predpisov a vnútorných predpisov UK. Ak sa v takýchto podaniach poukazuje na konkrétne nedostatky, ktorých vybavovanie je upravené iným právnym predpisom, postupuje podľa príslušných predpisov.

²² § 49 zákona č. 511/1992 Zb. o správe daní a poplatkov v znení neskorších predpisov.

²³ § 46 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov.

²⁴ § 4 ods. 1 písm. d) a § 4 ods. 5 zákona o sťažnostiach.

(3) UK postúpi

- a) prijatú sťažnosť, na ktorej vybavenie nie je príslušná, a to do desiatich pracovných dní od doručenia, orgánu príslušnému na jej vybavenie a zároveň o tom upovedomí sťažovateľa, nepostúpi však takúto sťažnosť, ak sťažovateľ požiadal o utajenie svojej totožnosti. V tomto prípade sťažnosť vráti podľa čl. 14 ods. 3 tejto smernice,
- b) časti sťažnosti, na ktorých vybavenie nie je príslušná podľa § 9 zákona o sťažnostiach orgánu príslušnému na ich vybavenie,
- c) sťažnosť orgánu príslušnému na rozhodnutie sporu o príslušnosti a zároveň o tom upovedomí sťažovateľa, ak vznikne spor o tom, ktorý z orgánov verejnej správy je príslušný na vybavenie sťažnosti, a to do desiatich pracovných dní odo dňa vzniku sporu a zároveň o tom upovedomí sťažovateľa.²⁵

Čl. 16

Opakovaná sťažnosť a ďalšia opakovaná sťažnosť

- (1) Opakovaná sťažnosť a ďalšia opakovaná sťažnosť je sťažnosť toho istého sťažovateľa, v tej istej veci, ak v nej neuvádza nové skutočnosti.
- (2) Na vybavenie opakovanej sťažnosti je príslušná UK, ak vybavovala predchádzajúcu sťažnosť a nie je to v rozpore s § 12 zákona o sťažnostiach. UK prekontroluje správnosť vybavenia predchádzajúcej sťažnosti, o čom vyhotoví záznam, pri vyhotovení ktorého primerane použije ustanovenia článku 10 tejto smernice. V súlade s čl. 3 ods.4 tejto smernice rektor rozhodne o osobe splnomocneného zástupcu, ktorý bude poverený vybavením opakovanej sťažnosti.
- (3) Ak UK prekontrolovaním vybavenia predchádzajúcej sťažnosti zistí, že sťažnosť
 - a) bola vybavená správne, oznámi túto skutočnosť sťažovateľovi s odôvodnením a poučením, že ďalšiu opakovanú sťažnosť odloží,
 - b) nebola vybavená správne, splnomocnený zástupca opakovanú sťažnosť prešetrí a vybaví, a to v lehote podľa čl. 7 tejto smernice.
- (4) UK neprešetruje sťažnosť iného sťažovateľa v tej istej veci, ktorú už vybavila. Výsledok jej prešetrovania oznámi sťažovateľovi.

Čl. 17

Kontrola plnenia opatrení

Splnomocnený zástupca príslušnej VOJ UK, ktorý sťažnosť vybavil, je oprávnený kontrolovať, či sa prijaté opatrenia na odstránenie nedostatkov a príčin ich vzniku riadne plnia.²⁶ Na základe poverenia rektora UK je oprávnený kontrolovať plnenie prijatých opatrení aj Útvar hlavného kontrolóra UK.

²⁵ § 11 ods. 3 a 4 zákona o sťažnostiach.

²⁶ § 23 ods. 2 zákona o sťažnostiach.

Tretia časť
Spoločné a záverečné ustanovenia

Čl. 18
Povinnosti VOJ UK

Splnomocnení zástupcovia VOJ UK sú povinní po vybavení sťažnosti zabezpečiť v súlade s čl. 11 ods. 4 tejto smernice zaslanie oznámenia o vybavení sťažnosti príslušnou VOJ UK Útvary hlavného kontrolóra UK a v súlade s čl. 11 ods. 5 tejto smernice po uplynutí stanovenej lehoty na plnenie povinností uvedených v zápisnici o prešetrení sťažnosti,²¹ zabezpečiť zaslanie správy o splnení prijatých opatrení a uplatnení právnej zodpovednosti rektorovi UK a Útvary hlavného kontrolóra UK.

Čl. 19
Prechodné a spoločné ustanovenia

- (1) Podanie doručené na UK pred dňom nadobudnutia účinnosti tejto smernice sa vybavuje podľa vnútorného predpisu účinného do 30. 7. 2010 a v súlade s ustanoveniami všeobecne záväzných právnych predpisov.
- (2) Postupy, ktoré nie sú pri vybavovaní sťažností upravené týmto vnútorným predpisom, sa riadia príslušnými ustanoveniami zákona o sťažnostiach.
- (3) Táto smernica rektora UK o vybavovaní sťažností na Univerzite Komenského v Bratislave, vydaná v zmysle ustanovení zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach, sa vzťahuje primerane aj na vybavovanie petícií v zmysle zákona č. 85/1990 Zb. o petičnom práve, ktorými každý má právo sám alebo s inými obracať sa vo veciach verejného alebo spoločného záujmu na príslušný orgán.

Čl. 20
Zrušovacie ustanovenie

Zrušuje sa vnútorný predpis č. 2/1999 Interné zásady na prijímanie, podávanie, evidovanie, vybavenie a kontrolu vybavovania sťažností a petícií fyzických a právnických osôb.

Čl. 21
Platnosť a účinnosť

- (1) Táto smernica nadobúda platnosť a účinnosť 30. júla 2010.

(2) Súčasťou tejto smernice sú:

Príloha č. 1 Zápisnica o prešetrení sťažnosti

Príloha č. 2 Oznámenie o vybavení sťažnosti príslušnou VOJ UK.

doc. PhDr. František Gahér, CSc.
rektor UK

ZÁPISNICA
o prešetrení sťažnosti

Číslo sťažnosti: K/2010 A VIII/2

Meno, priezvisko, adresa sťažovateľa:.....

(ak nie je utajená jeho totožnosť)

Predmet sťažnosti:

.....

Názov VOJ UK, v ktorej sa sťažnosť prešetrovala:

.....

Obdobie prešetrovania sťažnosti:

.....

Zistenia :

Výsledok šetrenia: opodstatnené (O)

neopodstatnené (N)

- k časti

.....

.....

.....

O-N

- k časti

.....

.....

.....

O-N

- k časti

.....

.....

.....

Celkový výsledok šetrenia sťažnosti : O-N

Súčasťou zápisnice sú vyjadrenia:

Prílohy:

V Bratislave, dňa

Mená, priezviská, pracovisko a podpisy zamestnancov, ktorí sťažnosť prešetrili:

Meno, priezvisko a podpis splnomocneného zástupcu VOJ UK, na ktorej sa sťažnosť prešetrovala:

Meno, priezvisko a podpis splnomocneného zástupcu povereného vybavením sťažnosti:

Príslušný splnomocnený zástupca VOJ UK:

1. určí osobu zodpovednú za zistené nedostatky
v lehote do:
2. prijme opatrenia na odstránenie zistených nedostatkov a príčin ich vzniku
v lehote do:
3. prijaté opatrenia predloží rektorovi UK a kópiu Útvaru hlavného kontrolóra UK
v lehote do:
4. správu o splnení opatrení a uplatnení právnej zodpovednosti predloží rektorovi UK a kópiu Útvaru hlavného kontrolóra UK
v lehote do:
5. sťažovateľovi písomne oznámi prijaté opatrenia
(ak je totožnosť sťažovateľa utajená, uvedené oznámi Útvaru hlavného kontrolóra UK)
v lehote do:

Zapožičané originály dokladov, súvisiace s predmetom prešetrovania sťažnosti, boli vrátené.

V Bratislave, dňa

Podpis splnomocneného zástupcu VOJ UK, na ktorej sa sťažnosť prešetrovala:

Podpis zamestnanca, ktorý sťažnosť prešetroval:

Podpis splnomocneného zástupcu povereného vybavením sťažnosti:

Vyjadrenie²⁷

k sťažnosti č. K/2010 A VIII/2 zo dňa

K uvedenej sťažnosti uvádzam:

(K častiuvedenej sťažnosti uvádzam :)

V Bratislave, dňa

Meno, priezvisko:

Pracovisko:

Pracovné zaradenie:.....

Podpis:

²⁷ Vyjadrenie osoby, ktorá zabezpečovala činnosti, ktoré sú predmetom sťažnosti, resp. vyjadrenie inej osoby k predmetu sťažnosti.

Oznámenie o vybavení sťažnosti príslušnou VOJ UK

<u>Meno, priezvisko, adresa sťažovateľa:</u> 	<u>Spôsob podania:</u> <input type="checkbox"/> Písomne <input type="checkbox"/> Ústne <input type="checkbox"/> Telefaxom, <i>písomne potvrdená dňa:</i> <input type="checkbox"/> Elektronicky, <i>písomne potvrdená dňa:</i>	<u>Na príslušnej VOJ UK:</u> <u>Sťažnosť vybavoval:</u> Meno:..... Funkcia: Podpis: Dňa:
<u>Predmet sťažnosti:</u> 	Doručená dňa: Číslo v došlej pošte VOJ UK Dátum vybavenia:	
<u>Spôsob vybavenia:</u> <input type="checkbox"/> Vybavené prešetrením <input type="checkbox"/> Postúpené príslušnému orgánu, resp. vrátené sťažovateľovi, ktorého meno je utajené - v prípade ak subjekt nie je príslušný: Dôvod: Dátum postúpenia: Dátum vrátenia: <input type="checkbox"/> Odložené: Dôvod: Dátum odloženia:		
<u>Výsledok prešetrenia - odôvodnenie:</u> <input type="checkbox"/> Opodstatnená <input type="checkbox"/> Neopodstatnená (v prípade potreby, píše na opačnú stranu tohto listu a zároveň ho podpíše)		
<u>Prijaté opatrenia - kým, akou formou a termíny ich splnenia:</u> 		
<u>Poznámka:</u> 		
Prílohy: odpoveď sťažovateľovi, resp. iná korešpondencia (...uviesť aj ich zoznam)		

Oznámenie o vybavení sťažnosti vyhotovil:

.....
Meno, pracovné zaradenie.....
podpis.....
Meno dekana, kvestora, resp. riaditeľa VOJ UK.....
podpis