

Univerzita sv. Cyrila a Metoda v Trnave

**INTERNÝ PREDPIS O VYBAVOVANÍ SŤAŽNOSTÍ NA
UNIVERZITE SV. CYRILA A METODA V TRNAVE**



APRÍL 2010

Čl. 1

Úvodné ustanovenia

- 1) Rektor Univerzity sv. Cyrila a Metoda v Trnave v súlade so zákonom NR SR č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach vydáva tento interný predpis.
- 2) Tento predpis upravuje postup pri podávaní, prijímaní, evidovaní, prešetrovaní a oznámení sťažností fyzických osôb a právnických osôb podaných na UCM.
- 3) Delenie podaní na tie, ktoré sú v zmysle zákona považované a tie, ktoré nie sú považované za sťažnosť definuje § 3 a § 4 zákona o sťažnostiach.
- 4) Tento predpis je platný pre všetkých pracovníkov UCM, pre jednotlivé súčasti univerzity.

Článok 2

Podávanie sťažností

- 1) Sťažnosť možno podať písomne, ústne do záznamu alebo elektronickou poštou.
- 2) Sťažnosť musí obsahovať meno, priezvisko, adresu trvalého pobytu alebo prechodného pobytu sťažovateľa. V prípade podania sťažnosti právnickou osobou musí obsahovať jej názov a sídlo, meno a priezvisko osoby oprávnenej za ňu konať.
- 3) Sťažnosť musí byť čitateľná a zrozumiteľná, musí z nej byť jednoznačné proti komu smeruje, na aké nedostatky poukazuje, čoho sa sťažovateľ domáha a musí byť sťažovateľom podpísaná.
- 4) O ústnej sťažnosti, ktorú nemožno vybaviť hneď pri jej podaní, oprávnený pracovník referátu sťažností UCM, vyhotoví záznam (vzor príloha 1), ktorý sťažovateľovi predloží na prečítanie a podpis. Na požiadanie sťažovateľa mu vydá kópiu záznamu. Podrobné podmienky podania ústnej sťažnosti upravuje § 5 ods. 4 až 6 zákona o sťažnostiach.
- 5) Sťažnosť podaná elektronickou poštou sa považuje za písomnú iba vtedy, ak ju sťažovateľ do 5 pracovných dní od jej podania písomne potvrdí podpisom, inak sa sťažnosť odloží. Sťažnosť podaná elektronickou poštou so zaručeným elektronickým podpisom sa považuje za písomnú sťažnosť.
- 6) Ak sťažnosť nie je v súlade s článkom 2 ods. 2 alebo ak chýbajú informácie potrebné na jej prešetrovanie, pracovník referátu sťažností písomne vyzve sťažovateľa, aby sťažnosť doplnil v lehote 10 pracovných dní od doručenia písomnej výzvy sťažovateľovi, súčasne ho poučí, že inak UCM sťažnosť odloží. Výzva sa zasiela doporučené s doručenkou.
- 7) Podmienky odloženia sťažnosti upravuje § 6 zákona o sťažnostiach.

Článok 3

Prijímanie a evidencia sťažností

- 1) Každá organizačná jednotka UCM je povinná sťažnosť prijať. V prípade, že nie je príslušná na jej vybavenie, postúpi ju najneskôr do 10 pracovných dní od doručenia referátu sťažností UCM na jej vybavenie a zároveň o tom upovedomí sťažovateľa.

2) Referát sťažností UCM je povinný viesť centrálnu evidenciu sťažností oddelene od evidencie ostatných písomností. Oprávnený pracovník UCM, kde je sťažnosť podaná, vyhotoví kópiu sťažnosti a originál zašle na zaevidovanie referátu sťažností do centrálnej evidencie sťažností na jej vybavenie. O výsledku informuje referát sťažností oddelenie, resp. fakultu, kde bola sťažnosť prijatá.

Článok 4

Príslušnosť a lehoty na vybavenie sťažností

- 1) Na vybavenie sťažnosti je príslušný referát sťažností UCM.
- 2) Pokiaľ sťažnosť smeruje proti zástupcovi štatutára UCM, na jej prešetrenie a vybavenie je príslušný nadriadený pracovník, t.j. rektor univerzity.
- 3) Ak sťažnosť smeruje proti rektorovi UCM, príslušný na jej prešetrenie a vybavenie je Akademický senát UCM.
- 4) Sťažnosť nesmie prešetrovať a vybavovať osoba, proti ktorej sťažnosť smeruje, ani zamestnanec v jeho riadiacej pôsobnosti.
- 5) Referát sťažností je povinný sťažnosť vybaviť do 60 pracovných dní. Ak je sťažnosť náročná na prešetrenie, môže referát predĺžiť lehotu pred jej uplynutím o 30 pracovných dní, čo bezodkladne, písomne a s uvedením dôvodu oznámi sťažovateľovi.
- 6) Referát sťažností je povinný bezodkladne oboznámiť toho, proti komu sťažnosť smeruje, s jej obsahom v takom rozsahu a čase, aby sa jej prešetrenie nemohlo zmariť. Zároveň mu umožní vyjadriť sa k sťažnosti, predkladať doklady, písomnosti, informácie a údaje potrebné na vybavenie sťažnosti.

Článok 5

Prešetrovanie a vybavenie sťažnosti

- 1) Sťažnosť je prešetrená prerokovaním zápisnice o prešetrení sťažnosti. Ak ju nemožno prerokovať, sťažnosť je prešetrená doručením jedného vyhotovenia zápisnice o prešetrení sťažnosti organizačnej jednotke, v ktorej bola sťažnosť prešetrovaná.
- 2) Náležitosti zápisnice ustanovuje § 19 zákona o sťažnostiach.
- 3) Sťažnosť sa považuje za vybavenú odoslaním písomného oznámenia výsledku jej prešetrenia sťažovateľovi s uvedením, či je sťažnosť opodstatnená alebo neopodstatnená. Oznámenie musí obsahovať odôvodnenie výsledku prešetrenia sťažnosti, ktoré vychádza zo zápisnice. Ak je sťažnosť opodstatnená, v oznámení sa uvedie, že organizačnej jednotke, v ktorej sa sťažnosť prešetrovala, boli uložené povinnosti podľa § 19 ods. 1 písm. i) zákona o sťažnostiach. Oznámenie sa zašle doporučené.
- 4) Výsledok prešetrenia sťažnosti zašle referát sťažností sťažovateľovi doporučené, kópiu si zakladá referát sťažností.

Článok 6
Kontrola vybavovania sťažností

1) Rektor UCM je oprávnený kontrolovať, či sa opatrenia prijaté na odstránenie nedostatkov a príčin ich vzniku riadne plnia.

Článok 7
Záverečné ustanovenia

1. Prípadné zmeny tohto predpisu je možné vykonať len písomným dodatkom, schváleným akademickým senátom a podpísaný rektorom UCM.
2. Tento interný predpis UCM nadobúda platnosť dňom schválenia Akademickým senátom UCM dňa 23. apríla 2010 a účinnosť dňom 10. mája 2010 podpisom rektora.

.....
prof. Ing. Ján Mocák, DrSc.
predseda AS UCM

.....
prof. RNDr. Eduard Kostolanský, CSc.
rektor UCM

Príloha č. 1

**Univerzita sv. Cyrila a Metoda v Trnave,
Referát kontroly a sťažností**

Záznam o ústne podanej sťažnosti

Meno a priezvisko sťažovateľa (názov organizácie) :

Adresa trvalého alebo prechodného pobytu (sídlo organizácie) :

Meno a priezvisko osoby oprávnenej konať za organizáciu :

Znenie sťažnosti:

Sťažnosť smeruje proti :

Sťažovateľ sa domáha :

Deň a hodina vyhotovenia záznamu :

Záznam vyhotovil /meno a priezvisko/ :

Zamestnanec prítomný pri ústnom podaní sťažnosti /meno a priezvisko/ :

.....
podpis sťažovateľa