

Interná smernica číslo 12/2010 o vybavovaní sťažností

V súlade s § 11 ods. 1 a § 26 ods. 3 zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach

v y d á v a m

túto internú smernicu, ktorá upravuje vybavovanie sťažností podaných Ekonomickej univerzite v Bratislave (ďalej len „EU v Bratislave“).

Článok I. Úvodné ustanovenie

Závazný postup pri podávaní, prijímaní, evidovaní, prešetrovaní a písomnom oznámení výsledku prešetrenia sťažnosti alebo prekontrolovania sťažnosti ustanovuje zákon č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach (ďalej len „zákon“).

Článok II. Vybavovanie sťažností podaných EU v Bratislave

1. Vybavovaním sťažností podaných EU v Bratislave je poverený referát kontroly EU v Bratislave (ďalej len „referát kontroly“).
2. Referát kontroly vybavuje sťažnosti podané EU v Bratislave v súlade so zákonom.
3. Na požiadanie referátu kontroly o súčinnosť je povinný vedúci organizačnej zložky EU v Bratislave poskytnúť na vybavenie sťažnosti doklady, iné písomnosti, vyjadrenia, informácie, údaje, ako aj ďalšiu nevyhnutnú súčinnosť. O súčinnosť môže referát kontroly požiadať aj iné osoby s ich súhlasom, ak osobitný predpis neustanovuje inak.
4. Na postup EU v Bratislave pri vybavovaní sťažností sa nevzťahuje všeobecný predpis o správnom konaní (zák. č. 71/1967 o správnom konaní v znení neskorších predpisov).

Článok III. Pojem sťažnosti

1. Sťažnosť je podľa zákona 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") niektorej organizačnej zložky EU v Bratislave,
 - b) poukazuje na konkrétne nedostatky, najmä na porušenie právnych predpisov, ktorých odstránenie je v pôsobnosti EU v Bratislave.
2. Podanie sa posudzuje podľa obsahu.

3. Sťažnosťou podľa zákona nie je podanie, ktoré
 - má charakter dopytu, vyjadrenia, názoru, žiadosti, podnetu alebo návrhu a nie je v ňom jednoznačne vyjadrené, ochrany akého svojho práva alebo právom chráneného záujmu sa osoba domáha,
 - poukazuje na konkrétne činnosti niektorej organizačnej zložky EU v Bratislave, ktorých odstránenie alebo vybavenie je upravené iným právnym predpisom (napr. Občiansky súdny poriadok, Trestný poriadok)
 - je sťažnosťou podľa osobitného predpisu, alebo
 - smeruje proti rozhodnutiu EU v Bratislave vydanému v konaní podľa iného právneho predpisu (napr. podľa zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov).
4. Sťažnosťou podľa zákona nie je ani podanie
 - orgánu verejnej správy, v ktorom upozorňuje na nedostatky iného orgánu verejnej správy,
 - osoby poverenej súdom na výkon verejnej moci.
5. Ak podanie obsahuje viacero častí, z ktorých
 - niektoré nie sú sťažnosťou podľa zákona, referát kontroly vybaví ako sťažnosť iba tie časti podania, ktoré sú sťažnosťou podľa zákona. Časti podania, ktoré nie sú sťažnosťou, referát kontroly nevráti a v oznámení o vybavení prešetrenia sťažnosti uvedie dôvody ich neprešetrenia;
 - všetky sú sťažnosti podľa zákona, avšak na vybavenie niektorých nie je EU v Bratislave príslušná, vybaví referát kontroly iba tie časti sťažnosti, na ktorých vybavenie je EU v Bratislave príslušná.
6. Opakovaná sťažnosť a ďalšia opakovaná sťažnosť je sťažnosť toho istého sťažovateľa, v tej istej veci, ak v nej neuvádza nové skutočnosti.
7. Sťažnosť, v ktorej sťažovateľ vyjadruje nesúhlas s vybavovaním alebo odložením svojej predchádzajúcej sťažnosti je novou sťažnosťou proti postupu EU v Bratislave pri vybavovaní sťažnosti alebo pri odložení sťažnosti.
8. Sťažnosť proti postupu EU v Bratislave pri vybavovaní sťažnosti nie je opakovanou sťažnosťou, a to ani vtedy, ak v nej sťažovateľ opakuje skutočnosti z predchádzajúcej sťažnosti.

Článok IV. Podávanie sťažností

1. Sťažnosť možno podať písomne, ústne do záznamu, telefaxom alebo elektronickou poštou.
2. Sťažnosť je povinná prijať každá organizačná zložka EU v Bratislave. Sťažnosti podané EU v Bratislave musia byť najneskôr do piatich kalendárnych dní postúpené referátu kontroly.
3. Sťažnosť musí obsahovať:
 - ak sťažnosť podáva fyzická osoba: meno, priezvisko, adresu trvalého alebo prechodného pobytu sťažovateľa,

- ak sťažnosť podáva právnická osoba: jej názov a sídlo, meno a priezvisko osoby oprávnenej za ňu konať.
- 4. 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.
- 5. O ústnej sťažnosti, ktorú nemožno vybaviť ihneď pri podaní, vyhotoví referát kontroly písomný záznam o ústnej sťažnosti, (ďalej len „záznam“). Okrem náležitostí podľa bodu 3 a 4 tohto článku smernice záznam obsahuje deň a hodinu jeho vyhotovenia, názov a adresu EU v Bratislave, mená a priezviská zamestnancov, ktorí záznam vyhotovili, ako aj zamestnancov, ktorí boli prítomní pri ústnom podaní sťažnosti.
- 6. Referát kontroly nie je povinný záznam vyhotoviť, ak s ním sťažovateľ pri ústnom podávaní sťažnosti nespolupracuje alebo ak sa domáha činnosti EU v Bratislave v rozpore s právnymi predpismi.
- 7. Ak sťažovateľ odmietne vyhotovenie záznamu, referát kontroly takúto sťažnosť neprijme.
- 8. Ak sťažovateľ odmietne záznam podpísať, referát kontroly záznam odloží s poznámkou o odmietnutí podpísania.
- 9. Sťažnosť podaná faxom 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. Sťažnosť podaná EU v Bratislave elektronickou poštou so zaručeným elektronickým podpisom sa považuje za písomnú sťažnosť.
- 10. Sťažnosť adresovaná zamestnancovi alebo rektorovi EU v Bratislave je sťažnosťou podanou EU v Bratislave.
- 11. Anonymné podanie sa nepovažuje za sťažnosť v zmysle zákona.

Článok V. Lehota na vybavenie sťažnosti

1. EU v Bratislave je povinná sťažnosť vybaviť do 60 pracovných dní.
2. Ak je sťažnosť náročná na prešetrenie, môže rektor EU v Bratislave lehotu podľa bodu 1 predĺžiť pred jej uplynutím o 30 pracovných dní. Referát kontroly oznámi predĺženie lehoty sťažovateľovi bezodkladne, písomne, s uvedením dôvodu.
3. Lehota na vybavenie sťažnosti začína plynúť prvým pracovným dňom nasledujúcim po dni jej doručenia EU v Bratislave.
4. Lehota na vybavenie sťažnosti podanej faxom alebo elektronickou poštou začína plynúť len vtedy, ak ju sťažovateľ do piatich pracovných dní od jej podania písomne potvrdí podpisom. V takomto prípade lehota na vybavenie sťažnosti začne plynúť prvým pracovným dňom nasledujúcim po dni doručenia písomného potvrdenia.

Článok VI. Evidencia sťažností

1. Každá organizačná zložka EU v Bratislave je povinná:
 - a) zaevidovať prijatú sťažnosť a
 - b) podľa článku IV. bodu 2. tejto smernice postúpiť sťažnosť na vybavenie a na centrálnu evidenciu sťažností (ďalej len „centrálna evidencia sťažností“) referátu kontroly.
2. Centrálnu evidenciu sťažností je povinný viesť referát kontroly oddelene od evidencie ostatných písomností.
3. Evidencia sťažností musí obsahovať najmä tieto údaje:
 - a) dátum doručenia a dátum zapísania sťažnosti, opakovanej sťažnosti a ďalšej opakovanej sťažnosti,
 - b) údaje podľa § 5 ods. 2 zákona,
 - 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 sťažnosti,
 - h) výsledok prekontrolovania predchádzajúcej sťažnosti alebo prešetrenia opakovanej sťažnosti,
 - i) dátum postúpenia sťažnosti orgánu príslušnému na jej vybavenie,
 - j) dôvody pre ktoré bola sťažnosť odložená,
 - k) poznámku.
4. Opakovaná sťažnosť a ďalšia opakovaná sťažnosť sa eviduje v roku, v ktorom bola doručená. V poznámke sa uvedie číslo sťažnosti, s ktorou súvisí.

Článok VII. Hlavné zásady pri vybavovaní sťažnosti

1. Podanie sťažnosti sa nesmie stať podnetom ani dôvodom na vyvodzovanie dôsledkov, ktoré by sťažovateľovi spôsobili akúkoľvek ujmu.
2. Referát kontroly je povinný pri vybavovaní sťažnosti 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 vybavovanie sťažnosti.
3. Žiadosť o súčinnosť nesmie byť podaná tomu, proti komu sťažnosť smeruje, ani zamestnancovi v jeho riadiacej pôsobnosti. Z prešetrovania sťažnosti sú vylúčení zamestnanci a osoby uvedené v § 12 ods. 2 zákona.
4. Totožnosť sťažovateľa je EU v Bratislave povinná utajiť, ak o to sťažovateľ požiada. EU v Bratislave môže utajiť totožnosť sťažovateľa, ak je to v záujme vybavenia sťažnosti. Pri prešetrovaní takejto sťažnosti sa používa jej odpis, alebo, ak je to možné, jej kópia, bez uvedenia údajov, ktoré by identifikovali sťažovateľa. Každý, komu je totožnosť sťažovateľa známa, je povinný o nej zachovať mlčanlivosť.

Článok IX.
Kontrola vybavovania sťažností

1. Kontrolu prijímania, evidencie, prešetrovania, vybavovania sťažností a plnenia opatrení prijatých na nápravu vykonáva referát kontroly v súlade so základnými pravidlami kontrolnej činnosti podľa príslušných hmotnoprávných predpisov.
2. Pri kontrole plnenia opatrení prijatých na odstránenie nedostatkov vyvodzuje rektor EU v Bratislave voči osobám, ktoré sú zodpovedné za ich nesplnenie dôsledky alebo uplatňuje voči nim právnu zodpovednosť za porušenie povinností.
3. EU v Bratislave je povinná predkladať ročnú správu Ministerstvu školstva SR o vybavovaní sťažností v ním stanovenom termíne a štruktúre.

Článok X.
Záverečné ustanovenia

1. Informácie, ktoré obsahuje dokumentácia súvisiaca s vybavovaním sťažností, sa nesprístupňujú (§ 8 až 12 zákona č. 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám v znení neskorších predpisov).
2. Táto smernica nadobúda účinnosť dňom 1. augusta 2010.
3. Dňom nadobudnutia tejto smernice stráca platnosť a účinnosť smernica č.1/1999 o postupe pri prijímaní, evidovaní, vybavovaní a kontrole vybavovania sťažností a petícií fyzických a právnických osôb.

V Bratislave 26. júla 2010

Dr.h.c. prof. Ing. Rudolf Sivák, PhD.
rektor