

|                                                                                                 |                                |                                         |              |                                                                          |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|-----------------------------------------|--------------|--------------------------------------------------------------------------|
|                | Prešovská univerzita v Prešove | Opatrenie rektora<br>1/2023             | Platnosť od: | 1. 1. 2023                                                               |
|                                                                                                 |                                |                                         | Vydanie:     | 1                                                                        |
|                                                                                                 |                                |                                         | Strana:      | 1 z 11                                                                   |
|                                                                                                 |                                |                                         | VSK 04-04e   |                                                                          |
| Názov: <b>Zásady vybavovania sťažností</b>                                                      |                                |                                         |              |                                                                          |
| Obsah                                                                                           |                                |                                         |              |                                                                          |
| 1. ÚČEL ..... 2                                                                                 |                                |                                         |              |                                                                          |
| 2. OBLASŤ PLATNOSTI ..... 2                                                                     |                                |                                         |              |                                                                          |
| 3. POJMY A POUŽÍVANÉ SKRATKY ..... 2                                                            |                                |                                         |              |                                                                          |
| 4. ZODPOVEDNOSŤ A SPOLUPRÁCA ..... 2                                                            |                                |                                         |              |                                                                          |
| 5. POPIS ..... 3                                                                                |                                |                                         |              |                                                                          |
| 5.1 Určenie ..... 3                                                                             |                                |                                         |              |                                                                          |
| 5.2 Sťažnosť ..... 3                                                                            |                                |                                         |              |                                                                          |
| 5.3 Vybavenie podaní, ktoré nie sú sťažnosťami ..... 4                                          |                                |                                         |              |                                                                          |
| 5.4 Náležitosti sťažností ..... 4                                                               |                                |                                         |              |                                                                          |
| 5.5 Odloženie sťažností ..... 5                                                                 |                                |                                         |              |                                                                          |
| 5.6 Podávanie sťažností ..... 5                                                                 |                                |                                         |              |                                                                          |
| 5.7 Prijímanie sťažností ..... 6                                                                |                                |                                         |              |                                                                          |
| 5.8 Centrálna evidencia sťažností ..... 7                                                       |                                |                                         |              |                                                                          |
| 5.9 Príslušnosť na vybavenie sťažností ..... 7                                                  |                                |                                         |              |                                                                          |
| 5.10 Lehoty na vybavenie sťažností ..... 7                                                      |                                |                                         |              |                                                                          |
| 5.11 Oboznamovanie s obsahom sťažnosti, spolupráca a súčinnosť pri vybavovaní sťažností ..... 8 |                                |                                         |              |                                                                          |
| 5.12 Prešetrovanie sťažností ..... 8                                                            |                                |                                         |              |                                                                          |
| 5.13 Zápisnica o prešetroaní sťažnosti ..... 9                                                  |                                |                                         |              |                                                                          |
| 5.14 Oznámenie výsledku prešetrovania sťažnosti ..... 9                                         |                                |                                         |              |                                                                          |
| 5.15 Opakovaná sťažnosť a sťažnosť proti vybaveniu sťažnosti ..... 10                           |                                |                                         |              |                                                                          |
| 5.16 Kontrola vybavovania sťažností ..... 10                                                    |                                |                                         |              |                                                                          |
| 5.17 Zdroje ..... 10                                                                            |                                |                                         |              |                                                                          |
| 5.18 Monitorovanie a meranie procesov ..... 10                                                  |                                |                                         |              |                                                                          |
| 6. ODKAZY A POZNÁMKY ..... 10                                                                   |                                |                                         |              |                                                                          |
| 7. DOKUMENTÁCIA ..... 10                                                                        |                                |                                         |              |                                                                          |
| 8. ROZDELOVNÍK ..... 10                                                                         |                                |                                         |              |                                                                          |
| Vypracoval:<br>JUDr. Veronika Grucová                                                           |                                | Za správnosť:<br>JUDr. Veronika Grucová |              | Schválil:<br>Dr. h. c. prof. PhDr. Peter Kónya, PhD. – rektor univerzity |
| Dátum:                                                                                          |                                | Dátum:                                  |              | Dátum:                                                                   |
| Manažér pre kvalitu: doc. Ing. Andrej Šutaj-Eštok, CSc.                                         |                                |                                         |              | Dátum:                                                                   |

## 1. ÚČEL

Tieto zásady upravujú jednotný postup pri podávaní, vybavovaní a kontrole vybavovania sťažností fyzických osôb alebo právnických osôb doručených Prešovskej univerzite v Prešove (ďalej len „univerzita“).

## 2. OBLASŤ PLATNOSTI

Tieto Zásady platia pre všetky súčasti univerzity.

Tieto Zásady sú záväzné v plnom rozsahu pre všetky oprávnené osoby Prešovskej univerzity v Prešove.

## 3. POJMY A POUŽÍVANÉ SKRATKY

**Zásady** – Zásady vybavovania sťažností.

**Sťažnosť** - Podanie fyzickej alebo právnickej osoby.

**Vybavovanie sťažnosti** - Prijímanie, evidencia, prešetrovanie a vybavenie sťažnosti.

**Vybavenie sťažnosti**- Vrátenie sťažnosti, odloženie sťažnosti, oznámenie výsledku prešetrovania sťažnosti alebo oznámenie výsledku prekontrolovania správnosti vybavenia predchádzajúcej sťažnosti.

## 4. ZODPOVEDNOSŤ A SPOLUPRÁCA

Za riadenie tohto procesu je zodpovedný jeho vlastník. Vlastníkom tohto procesu je rektor univerzity. Operátori procesu sú uvedení priamo pri popise procesu.

## 5. POPIS

### 5.1 Určenie

1. Zásady vybavovania sťažností upravujú jednotný postup pri podávaní, vybavovaní a kontrole vybavovania sťažností fyzických osôb alebo právnických osôb doručených Prešovskej univerzite v Prešove
2. Pravidlá, zásady a vzťahy osobitne neupravené týmito zásadami sa riadia zákonom č 9/2010 Z.z. o sťažnostiach.

### 5.2 Sťažnosť

1. Sťažnosť podľa týchto zásad je podanie fyzickej 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 univerzity,
  - b) poukazuje na konkrétne nedostatky, najmä na porušenie právnych predpisov, ktorých odstránenie je v pôsobnosti univerzity.
2. Sťažnosťou podľa týchto zásad nie je podanie, ktoré:
  - a) má charakter dopytu, vyjadrenia, názoru, žiadosti, podnetu alebo návrhu;
  - b) poukazuje na konkrétne nedostatky v činnosti univerzity, ktorých odstránenie alebo vybavenie je upravené osobitným predpisom,<sup>1</sup>
  - c) je sťažnosťou podľa osobitného predpisu,<sup>2</sup>
  - d) smeruje proti rozhodnutiu univerzity v konaní podľa osobitného predpisu,<sup>3</sup>
  - e) smeruje proti záverom kontroly, auditu, dohľadu, dozoru alebo inšpekcie podľa osobitného predpisu alebo
  - f) obsahuje utajované skutočnosti alebo z obsahu ktorého je zrejmé, že jeho vybavením ako sťažnosti podľa tohto zákona by došlo k ohrozeniu utajovaných skutočností podľa osobitného predpisu,<sup>4</sup>.
3. Sťažnosťou nie je ani podanie:
  - a) orgánu verejnej správy, v ktorom upozorňuje na nedostatky v činnosti iného orgánu verejnej správy,
  - b) osoby poverenej súdom na výkon verejnej moci.

---

<sup>1</sup> napríklad Trestný poriadok, Správny súdny poriadok, zákon č. 85/1990 Zb. o petičnom práve v znení neskorších predpisov;

<sup>2</sup> napríklad § 218a až § 218c zákona Národnej rady Slovenskej republiky č. 233/1995 Z. z. o súdnych exekútoroch a exekučnej činnosti (Exekučný poriadok) a o zmene a doplnení ďalších zákonov v znení zákona č. 280/1999 Z. z., § 48 ods. 1 písm. e) zákona č. 73/1998 Z. z. o štátnej službe príslušníkov Policajného zboru, Slovenskej informačnej služby, Zboru väzenskej a justičnej stráže Slovenskej republiky a Železničnej polície v znení zákona č. 623/2005 Z. z., § 65da ods. 2 zákona č. 4/2001 Z. z. o Zbore väzenskej a justičnej stráže v znení zákona č. 386/2015 Z. z., § 59 ods. 1 písm. h) a § 65 zákona č. 400/2009 Z. z. o štátnej službe a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení zákona č. 301/2016 Z. z.;

<sup>3</sup> napríklad § 46 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní (správny poriadok)

<sup>4</sup> zákon č. 215/2004 Z. z. o ochrane utajovaných skutočností a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov

4. Každé podanie pre účely určenia či podanie ako také je sťažnosťou v zmysle zákona o sťažnostiach a v zmysle týchto zásad sa vždy posudzuje podľa jeho obsahu bez ohľadu na jeho označenie.

### 5.3 Vybavenie podaní, ktoré nie sú sťažnosťami

1. Podanie, ktoré:
  - a) má charakter dopytu, vyjadrenia, názoru, žiadosti, podnetu alebo návrhu,
  - b) poukazuje na konkrétne nedostatky v činnosti univerzity, ktorých odstránenie alebo vybavenie je upravené osobitným predpisom,
  - c) smeruje proti rozhodnutiu univerzity vydanému v konaní podľa osobitného predpisu,
  - d) smeruje proti záverom kontroly, auditu, dohľadu, dozoru alebo inšpekcie podľa osobitného predpisu, alebo
  - e) obsahuje utajované skutočnosti alebo z obsahu ktorého je zrejmé, že jeho vybavením ako sťažnosti podľa tohto zákona by došlo k ohrozeniu utajovaných skutočností podľa osobitného predpisu a je označené ako sťažnosť,univerzita odloží, o čom toho, kto podanie podal, písomne upovedomí do 15 pracovných dní od doručenia podania s uvedením dôvodu odloženia podania. Ak je univerzita príslušná podanie vybaviť podľa osobitného predpisu, tak podanie vybaví podľa príslušného osobitného predpisu.
2. Podanie, ktoré je sťažnosťou podľa osobitného predpisu, univerzita vybaví podľa osobitného predpisu. Ak na jeho vybavenie nie je príslušná, podanie postúpi orgánu verejnej správy, ktorý je na jeho vybavenie príslušný a súčasne to oznámi tomu, kto podanie podal.
3. Podanie, ktoré smeruje proti rozhodnutiu univerzity, ktoré nie je právoplatné, univerzita vybaví podľa osobitného predpisu. Ak na vybavenie podania nie je príslušná, postúpi takéto podanie do piatich pracovných dní orgánu, ktorý napadnuté rozhodnutie vydal, o čom upovedomí toho, kto podanie podal.

### 5.4 Náležitosti sťažností

1. Sťažnosť musí obsahovať:
  - a) ak ju podáva fyzická osoba – meno, priezvisko, adresu pobytu sťažovateľa;
  - b) ak ju podáva právnická osoba – názov a sídlo, meno a priezvisko osoby oprávnenej za ňu konať.
2. Sťažnosť musí byť čitateľná a zrozumiteľná, z jej obsahu musí byť jednoznačné, proti komu smeruje, na aké nedostatky poukazuje, čoho sa sťažovateľ domáha.
3. Sťažnosť:
  - a) v listinnej podobe musí obsahovať vlastnoručný podpis sťažovateľa,
  - b) v elektronickej podobe musí byť sťažovateľom autorizovaná kvalifikovaným elektronickým podpisom.

4. Ak sťažnosť podaná v elektronickej podobe nie je autorizovaná podľa osobitného predpisu<sup>5</sup> 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<sup>6</sup> alebo jej odoslaním prostredníctvom prístupového miesta, ktoré vyžaduje úspešnú autentifikáciu sťažovateľa, inak sa sťažnosť odloží. O odložení sťažnosti a dôvodoch jej odloženia univerzita písomne upovedomí sťažovateľa do 15 pracovných dní od odloženia. Sťažovateľom sa rozumie aj osoba oprávnená konať v mene právnickej osoby. Lehota na vybavenie sťažnosti začína plynúť prvým pracovným dňom nasledujúcim po dni doručenia potvrdenia sťažnosti. Ak potvrdenie sťažnosti obsahuje iné údaje ako sťažnosť podaná v elektronickej podobe, univerzita sťažnosť podanú v elektronickej podobe odloží.
5. Ak sťažnosť v písomnej podobe, ako aj v elektronickej podobe neobsahuje náležitosti podľa zákona a podľa týchto zásad, univerzita ju odloží podľa § 6 ods. 1 písm. a) zákona o sťažnostiach.

## 5.5 Odloženie sťažností

Pri odložení sťažnosti univerzita postupuje podľa § 6 ods. 1 až 4 zákona o sťažnostiach. O odložení sťažnosti univerzita informuje sťažovateľa a do spisu vyhotoví záznam.

## 5.6 Podávanie sťažností

1. Sťažnosť musí byť podaná písomne, a to v listinnej alebo v elektronickej podobe.
2. Ak sa sťažovateľ dostaví na univerzitu osobne podať sťažnosť, ktorú nemá vyhotovenú písomne, zamestnanec univerzity, zaradený na Rektoráte, referáte kontroly, OOÚ a CO (ďalej len „referát kontroly“), sťažovateľa prijme a umožní mu, aby si sťažnosť v listinnej podobe vyhotovil.
3. Ak sa na univerzitu dostaví osoba, ktorej zdravotný stav bráni, aby si sťažnosť v listinnej podobe vyhotovila sama, za túto osobu ju vyhotoví zamestnanec univerzity zaradený na referáte kontroly.
4. Písomnosti súvisiace s vybavovaním sťažnosti, ktorú podalo viac sťažovateľov spoločne a nie je v nej určené, komu z nich sa majú doručovať, univerzita zašle sťažovateľovi, ktorý ako prvý uvádza údaje podľa § 5 ods. 2 zákona o sťažnostiach a článku 5 ods. 1 týchto zásad.
5. Ak si sťažovateľ zvolí zástupcu, ktorý v jeho mene podáva sťažnosť, súčasťou sťažnosti musí byť písomné splnomocnenie s osvedčeným podpisom<sup>7</sup> (ďalej len „splnomocnenie“)

---

<sup>5</sup> § 23 ods. 1 zákona č. 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o e-Governmente) v znení zákona č. 273/2015 Z. z.

<sup>6</sup> § 23 ods. 1 zákona č. 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o e-Governmente) v znení zákona č. 273/2015 Z. z.

<sup>7</sup> § 58 ods. 1 zákona Slovenskej národnej rady č. 323/1992 Zb. o notároch a notárskej činnosti (Notársky poriadok) v znení neskorších predpisov  
zákon č. 599/2001 Z. z. o osvedčovaní listín a podpisov na listinách okresnými úradmi a obcami v znení neskorších predpisov

zastupovať sťažovateľa pri podaní sťažnosti a pri úkonoch súvisiacich s vybavovaním sťažnosti. Ak sa sťažnosť podáva v elektronickej podobe, postupuje sa pri zastupovaní sťažovateľa podľa osobitného predpisu.<sup>8</sup> Ak zástupca k sťažnosti splnomocnenie nepriloží, univerzita sťažnosť odloží podľa § 6 ods. 1 písm. c) zákona o sťažnostiach. Povinnosť priloženia splnomocnenia sa nevzťahuje na zastupovanie sťažovateľa advokátom podľa osobitného predpisu.<sup>9</sup>

6. Sťažnosť adresovaná zamestnancovi univerzity alebo vedúcemu zamestnancovi univerzity je sťažnosťou podanou univerzite.
7. V prípade utajenia totožnosti sťažovateľa sa postupuje podľa § 8 zákona o sťažnostiach.

## **5.7 Prijímanie sťažností**

1. Univerzita a zamestnanci univerzity sú povinní prijímať sťažnosti od sťažovateľov podané písomne v listinnej alebo elektronickej podobe.
2. Sťažovatelia v prípade, že sťažnosť nezasielajú poštou, podávajú písomné sťažnosti do podateľne univerzity alebo zamestnancovi univerzity zaradenom na referáte kontroly.
3. Podateľňa eviduje všetky podania fyzických osôb alebo právnických osôb (ďalej len „podanie“), ktoré sú označené ako sťažnosť alebo z obsahu ktorých je zrejmé, že sú sťažnosťou v zmysle zákona o sťažnostiach, aj keď takto označené nie sú.
4. V prípade, že bolo podanie prevzaté od sťažovateľa iným zamestnancom univerzity a nie zamestnancom podateľne, tento je povinný predložiť podanie na zaevidovanie do podateľne univerzity bezodkladne, najneskôr však v nasledujúci pracovný deň.
5. V prípadoch, ak nie je jednoznačné, či podanie je alebo nie je sťažnosťou v zmysle zákona o sťažnostiach a týchto zásad, posúdenie jeho obsahu vykoná a následne o veci rozhodne zamestnanec univerzity zaradený na referáte kontroly, ktorý v súvislosti s posúdením obsahu podania môže požiadať o spoluprácu, resp. predchádzajúce vyjadrenie vedúceho zamestnanca Personálno-právneho útvaru univerzity.
6. Prijatú sťažnosť, na ktorej vybavenie univerzita nie je príslušná, postúpi najneskôr do desiatich pracovných dní od doručenia orgánu verejnej správy príslušnému na jej vybavenie a zároveň o tom upovedomí sťažovateľa.
7. Univerzita nepostúpi sťažnosť, v ktorej sťažovateľ požiadal o utajenie svojej totožnosti, ale ju najneskôr do desiatich pracovných dní od jej doručenia vráti sťažovateľovi s uvedením dôvodu.

---

<sup>8</sup> § 23 ods. 3 zákona č. 305/2013 Z. z.

<sup>9</sup> zákon č. 586/2003 Z. z. o advokácii a o zmene a doplnení zákona č. 455/1991 Zb. o živnostenskom podnikaní (živnostenský zákon) v znení neskorších predpisov

## **5.8 Centrálna evidencia sťažností**

1. V podmienkach univerzity je centrálna evidencia sťažností vedená zamestnancom zaradeným na referáte kontroly.
2. Každé podanie, ktoré bolo posúdené ako sťažnosť v zmysle článku 8 ods. 5 týchto zásad a bude ako sťažnosť vybavované, musí byť bezodkladne postúpené na zaevidovanie do centrálnej evidencie sťažností.
3. Centrálna evidencia sťažností musí obsahovať najmä tieto údaje:
  - a) dátum doručenia a dátum zapísania sťažnosti, opakovanej sťažnosti a ďalšej opakovanej sťažnosti,
  - b) meno, priezvisko a adresu pobytu sťažovateľa, a ak sťažnosť podáva právnická osoba, musí obsahovať jej názov a sídlo, meno a priezvisko osoby oprávnenej za ňu konať,
  - c) predmet sťažnosti,
  - d) dátum pridelenia sťažnosti na prešetrenie na vybavovanie 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 univerzita sťažnosť odložila,
  - k) poznámku.
4. V prípade, že sťažnosť je adresovaná alebo prijatá zamestnancom univerzity, tento ju bezodkladne predloží na zaregistrovanie do centrálnej evidencie sťažností.
5. Do centrálnej evidencie sťažností sa zapisujú tie podania, ktoré spĺňajú pojmové znaky sťažnosti podľa zákona o sťažnostiach a týchto zásad. Zapisujú sa sem aj tie sťažnosti, ktoré univerzita prijala a následne postúpila na vybavenie príslušnému orgánu verejnej správy v súlade so zákonom o sťažnostiach, ako aj tie sťažnosti, u ktorých vznikol dôvod na ich odloženie podľa zákona o sťažnostiach.
6. Po zaevidovaní sťažnosti v centrálnej evidencii rektor univerzity na základe toho, voči komu sťažnosť smeruje, písomne určí osobu na vybavenie sťažnosti podľa funkčnej a vecnej príslušnosti v zmysle zákona o sťažnostiach a týchto zásad.

## **5.9 Príslušnosť na vybavenie sťažností**

1. Pri pridelovaní sťažnosti na vybavenie sa prihliada na príslušnosť na vybavenie sťažnosti podľa § 11 a § 12 zákona o sťažnostiach.

## **5.10 Lehoty na vybavenie sťažností**

1. Lehota na vybavenie sťažností a počítanie lehôt sú upravené v § 13 zákona o sťažnostiach.

2. Univerzita je povinná prešetriť a vybaviť sťažnosť do 60 pracovných dní.
3. Ak je sťažnosť náročná na prešetrenie, môže rektor univerzity lehotu podľa článku 11 ods. 2 týchto zásad pred jej uplynutím predĺžiť o 30 pracovných dní.
4. Predĺženie lehoty na vybavenie sťažnosti podľa predchádzajúceho odseku univerzita oznámi sťažovateľovi bezodkladne, a to písomne, s uvedením dôvodu, prečo je predĺženie lehoty nevyhnutné.
5. Ustanovenia predchádzajúcich odsekov sa vzťahujú rovnako aj na vybavenie opakovanej sťažnosti a sťažnosti proti vybaveniu sťažnosti.

#### **5.11 Oboznamovanie s obsahom sťažnosti, spolupráca a súčinnosť pri vybavovaní sťažností**

1. Univerzita je povinná 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, poskytovať informácie a údaje potrebné na vybavenie sťažnosti.
2. Univerzita je oprávnená v nevyhnutnom rozsahu písomne vyzvať sťažovateľa na spoluprácu s určením spôsobu jej poskytnutia a s poučením, že v prípade neposkytnutia spolupráce alebo jej neposkytnutia v stanovenej lehote sťažnosť odloží podľa § 6 ods. 1 písm. i) zákona o sťažnostiach.
3. Lehota na poskytnutie spolupráce sťažovateľa je desať pracovných dní od doručenia písomnej výzvy sťažovateľovi. Ak sťažovateľ v odôvodnených prípadoch preukáže, že lehota na poskytnutie spolupráce nie je dostatočná, môže pred jej uplynutím písomne požiadať o určenie novej lehoty. Univerzita môže sťažovateľovi určiť novú lehotu na poskytnutie spolupráce.
4. V čase od odoslania výzvy na poskytnutie spolupráce do jej poskytnutia lehota na vybavenie sťažnosti neplynie – pri súčinnosti univerzita postupuje podľa § 15 až § 17 zákona o sťažnostiach.
5. Pri oboznamovaní sa s obsahom sťažnosti, pri vyžiadaní spolupráce sťažovateľa, ako aj pri vyžiadaní súčinnosti univerzita postupuje podľa § 15 až § 17 zákona o sťažnostiach.

#### **5.12 Prešetrovanie sťažností**

1. Prešetrovanie sťažnosti je jednou z foriem kontrolnej činnosti vykonávanej podľa zákona o sťažnostiach, ktorou sa zisťuje skutočný stav veci a jeho súlad alebo rozpor so všeobecne záväznými právnymi predpismi.
2. Pri prešetrovaní sťažnosti poverený zamestnanec, resp. zamestnanci univerzity postupujú tak, aby bol zistený skutočný stav veci a jeho súlad alebo rozpor so všeobecne záväznými právnymi predpismi. Pri prešetrovaní používajú formy a metódy kontrolnej činnosti, napr. zisťovanie z písomných dokladov, osobné zisťovanie, miestne obhliadky, vypočutie dotknutých osôb, posudky, vyjadrenia a pod. Výsledkom uplatnenia týchto postupov budú objektívne a pravdivé zistenia vo veci.

3. Ak sa prešetrením sťažnosti nedá overiť skutočný stav veci a jeho súlad alebo rozpor so všeobecne záväznými právnymi predpismi (napr. jej predmetom sú nepreukázateľné skutočnosti), prešetrujúci zamestnanec, resp. zamestnanci univerzity to uvedú v zápisnici o prešetrení sťažnosti a oznámia sťažovateľovi.
4. Pri prešetrovaní sťažnosti sa vychádza z jej predmetu, bez ohľadu na sťažovateľa a toho, proti komu sťažnosť smeruje. Ak je podľa obsahu iba časť podania sťažnosťou, prešetrí sa iba v tomto rozsahu. Ak sa sťažnosť skladá z viacerých samostatných častí, prešetruje sa každá z nich.
5. Poverený zamestnanec, resp. zamestnanci univerzity prešetria iba tie časti sťažnosti, na ktorých vybavenie je univerzita príslušná, ostatné časti sťažnosti postúpi podľa § 9 zákona o sťažnostiach orgánu verejnej správy príslušnému na ich vybavenie. Časti, ktoré nie sú sťažnosťou, univerzita neprešetruje, o čom sťažovateľa upovedomí v oznámení výsledku prešetrenia sťažnosti s uvedením dôvodov ich neprešetrenia.
6. Sťažnosť je prešetrená prerokovaním zápisnice o prešetrení sťažnosti. Ak ju nemožno prerokovať, sťažnosť je prešetrená dorúčením jedného vyhotovenia zápisnice o prešetrení sťažnosti.

### **5.13 Zápisnica o prešetrení sťažnosti**

1. O priebehu a výsledkoch prešetrenia sťažnosti vyhotoví zamestnanec, resp. zamestnanci univerzity, ktorí prešetrovali sťažnosť, zápisnicu o prešetrení sťažnosti.
2. Zápisnica o prešetrení sťažnosti musí obsahovať náležitosti podľa § 19 ods. 1 zákona o sťažnostiach.
3. Ak sa zamestnanec, resp. zamestnanci univerzity, v ktorom sa sťažnosť prešetrovala, odmietnu oboznámiť so zápisnicou o prešetrení sťažnosti, odmietnu splniť povinnosti uvedené v zápisnici o prešetrení sťažnosti a vyplývajúce z prešetrenia sťažnosti alebo ak odmietnu zápisnicu o prešetrení sťažnosti podpísať, zamestnanec, ktorý sťažnosť prešetroval, uvedie tieto skutočnosti v zápisnici o prešetrení sťažnosti.

### **5.14 Oznámenie výsledku prešetrenia sťažnosti**

1. Sťažnosť je vybavená odoslaním písomného oznámenia výsledku jej prešetrenia sťažovateľovi. Oznámenie musí obsahovať odôvodnenie výsledku prešetrenia sťažnosti, ktoré vychádza zo zápisnice.
2. V oznámení zamestnanec, resp. zamestnanci univerzity uvedú, či sťažnosť je opodstatnená alebo neopodstatnená. Ak má sťažnosť viacero častí, oznámenie výsledku prešetrenia sťažnosti obsahuje výsledok prešetrenia každej z nich. Sťažnosť zložená z viacerých častí je vyhodnotená ako opodstatnená, ak aspoň jedna z jej častí je opodstatnená.
3. Ak je sťažnosť opodstatnená, v oznámení sa uvedie, že boli uložené povinnosti podľa § 19 ods. 1 písm. i) zákona o sťažnostiach.

### **5.15 Opakovaná sťažnosť a sťažnosť proti vybaveniu sťažnosti**

1. Pri vybavovaní opakovanej sťažnosti a sťažnosti proti vybaveniu sťažnosti sa postupuje podľa § 21 a § 22 zákona o sťažnostiach.
2. Na vybavenie opakovanej sťažnosti a sťažnosti proti vybaveniu sťažnosti je orgán verejnej správy, ktorý predchádzajúcu sťažnosť vybavil ak to nie je v rozpore s § 11 ods. 2 alebo s § 12 zákona o sťažnostiach.

### **5.16 Kontrola vybavovania sťažností**

Kontrolu plnenia opatrení prijatých na odstránenie zistených nedostatkov je oprávnený vykonať rektor univerzity alebo vykonaním tejto kontroly môže poveriť zamestnanca referátu kontroly. O výsledku plnenia opatrení podáva zamestnanec referátu kontroly písomnú informáciu rektorovi univerzity.

### **5.17 Zdroje**

Na realizáciu tohoto procesu sú potrebné štandardné – rozpočtované aj nerozpočtované zdroje.

### **5.18 Monitorovanie a meranie procesov**

Monitorovanie a meranie procesov je uvedené vo vecne príslušných článkoch tohto opatrenia rektora.

## **6. ODKAZY A POZNÁMKY**

Súvisiace predpisy:

- Zákon č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach
- Zákon č. 131/2002 Z. z. o vysokých školách a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.

## **7. DOKUMENTÁCIA**

Riadenie opatrenia rektora:

Za riadenie tohto opatrenia rektora zodpovedá rektor.

## **8. ROZDELOVNÍK**

Toto opatrenie rektora je vyhotovené v dvoch origináloch, ktoré sú uložené:

- na personálno-právnom útware, ktorý opatrenie zverejní,
- na referáte kontroly, ochrany osobných údajov a civilnej ochrany,
- u prorektora pre rozvoj, informatizáciu a hodnotenie kvality,

Opatrenie rektora je zverejnené na webovom sídle PU, preto je dostupné všetkým zainteresovaným stranám.