

# Katolícka univerzita v Ružomberku



Vnútorňý predpis č. 19/2017

## **SMERNICA REKTORA O SŤAŽNOSTIACH**

CZ 2684/2017 RE

Platnosť od: 16.6.2017

Účinnosť od: 16.6.2017

V Ružomberku dňa: 16.6.2017



# KATOLÍCKA UNIVERZITA V RUŽOMBERKU

formujúca myseľ i srdce

## REKTOR

Hrabovská cesta 1A, 034 01 Ružomberok

www.ku.sk, tel.: +421 44 43 04 693, fax: +421 44 43 04 694, e-mail: rektor@ku.sk

**CZ 2684/2017 RE**

## SMERNICA REKTORA O SŤAŽNOSTIACH

### Obsah/ Čl.

Úvodné ustanovenia .....	2
Podávanie sťažností .....	2
Prijímanie a evidencia sťažností .....	3
Príslušnosť a lehoty na vybavenie sťažností .....	3
Prešetrovanie a vybavenie sťažností .....	4
Opakovaná sťažnosť a ďalšia opakovaná sťažnosť .....	4
Kontrola vybavovania sťažností .....	5
Spoločné ustanovenia .....	5
Zrušovacie ustanovenie .....	5
Účinnosť .....	5

V súlade so zákonom č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach vydáva rektor Katolíckej univerzity v Ružomberku (ďalej len „KU“) túto smernicu.

## **Článok 1**

### **Úvodné ustanovenia**

- (1) Táto smernica upravuje postup KU pri prijímaní, evidovaní, prešetrovaní a písomnom oznámení výsledku prešetrovania alebo prekontrolovania sťažností fyzických osôb a právnických osôb podaných na KU.
- (2) Na účely tejto smernice sa sťažnosťou rozumie podanie fyzickej alebo právnickej osoby (ďalej len „sťažovateľ“) v súlade s podmienkami uvedenými v § 3 a § 4 zákona o sťažnostiach.

## **Článok 2**

### **Podávanie sťažností**

- (1) Sťažnosť musí byť písomná a možno ju podať v listinnej podobe alebo v elektronickej podobe.
- (2) Sťažnosť musí obsahovať meno, priezvisko, adresu pobytu sťažovateľa. V prípade podania sťažnosti právnickou osobou musí obsahovať jej názov a sídlo, meno a priezvisko osoby oprávnenej za ňu konať. Sťažnosť v listinnej podobe musí obsahovať vlastnoručný podpis sťažovateľa.
- (3) Sťažnosť musí byť čitateľná a zrozumiteľná, musí z nej byť jednoznačné proti komu smeruje, na aké nedostatky poukazuje, čoho sa sťažovateľ domáha.
- (4) Sťažnosť podaná v elektronickej podobe musí byť sťažovateľom autorizovaná, a to v prípade kedy sťažnosť podáva:
  - a) orgán verejnej moci, správca informačného systému integrovaného obslužného miesta a pracovník integrovaného obslužného miesta - zaručeným elektronickým podpisom a mandátnym certifikátom alebo zaručenou elektronickou pečaťou s pripojenou časovou pečiatkou,
  - b) osoba, ktorá nie je orgánom verejnej moci - zaručeným elektronickým podpisom alebo zaručenou elektronickou pečaťou, a ak podľa osobitného predpisu je náležitosťou právneho úkonu vlastnoručný podpis, ktorý musí byť úradne osvedčený, pripojí aj časovú pečiatku;to neplatí, ak sťažnosť bola odoslaná prostredníctvom prístupového miesta, ktoré vyžaduje úspešnú autentifikáciu sťažovateľa.
- (5) Ak sťažnosť podaná v elektronickej podobe nie je autorizovaná, ani odoslaná prostredníctvom prístupového miesta, ktoré vyžaduje úspešnú autentifikáciu sťažovateľa, sťažovateľ ju musí do 5 pracovných dní od jej podania potvrdiť, a to vlastnoručným podpisom, jej autorizáciou podľa bodu 4), inak sa sťažnosť odloží. O odložení sťažnosti a dôvodoch jej doloženia KU písomne upovedomí sťažovateľa do 15 pracovných dní od odloženia.

- (6) Ak sťažnosť nie je v súlade s článkom 2 ods. 2), a v prípade sťažnosti podanej v elektronickej podobe aj článkom 2 ods. 4) alebo 5), KU sťažnosť odloží podľa § 6 ods. 1 písm. a) zákona o sťažnostiach.
- (7) Podmienky odloženia sťažnosti upravuje § 6 zákona o sťažnostiach.
- (8) Ak sa dostaví na KU dostaví sťažovateľ osobne podať sťažnosť, ktorú nemá vyhotovenú písomne podľa odseku 1, KU je povinná sťažovateľa prijať. KU mu vo svojich priestoroch umožní, aby si sťažnosť v listinnej podobe vyhotovil. Ak sa na KU dostaví osoba, ktorej zdravotný stav bráni, aby si sťažnosť v listinnej podobe vyhotovila sama, za túto osobu ju vyhotoví zamestnanec KU. Náležitosti sťažnosti podľa článku 2, ods. 2 a 3 tým nie sú dotknuté.

### Článok 3

#### Prijímanie a evidencia sťažností

- (1) Každá organizačná jednotka KU je povinná sťažnosť prijať. V prípade, že KU nie je príslušná na jej vybavenie, postúpi ju najneskôr do 10 pracovných dní od doručenia príslušnému orgánu na jej vybavenie a zároveň o tom upovedomí sťažovateľa. KU nepostúpi sťažnosť v prípade, keď sťažovateľ požiadal o utajenie svojej totožnosti (§ 8 ods. 3 zákona o sťažnostiach).
- (2) Prijímanie sťažností podaných písomne na KU zabezpečuje príslušná podateľňa, ktorá sťažnosť zaeviduje v elektronickej systéme správy registratúry KU a bezodkladne postúpi oprávnenému pracovníkovi organizačnej jednotky KU, ktorý vyhotoví kópiu sťažnosti a zašle ju na zaevidovanie do centrálnej evidencie sťažností vedenej na referáte pre vnútorný audit a riadenie kvality Rektorátu KU. Centrálna evidencia sťažností je vedená oddelene od evidencie ostatných písomností a musí obsahovať údaje podľa § 10 zákona o sťažnostiach. Pridelené evidenčné číslo sťažnosti oznámi pracovník referátu pre vnútorný audit a riadenie kvality prostredníctvom elektronickej pošty tajomníkovi fakulty, príp. vedúcemu organizačnej jednotky.

### Článok 4

#### Príslušnosť a lehoty na vybavenie sťažností

- (1) Na vybavenie sťažnosti je príslušná organizačná jednotka KU, do ktorej pôsobnosti patrí činnosť, o ktorej sa sťažovateľ domnieva, že ňou boli porušené jeho práva alebo právom chránené záujmy.
- (2) Pokiaľ sťažnosť smeruje proti vedúcemu organizačnej jednotky KU, na jej prešetrenie a vybavenie je príslušný rektor KU. V takom prípade oprávnený pracovník organizačnej jednotky KU zašle originál sťažnosti rektorovi KU.
- (3) Ak sťažnosť smeruje proti rektorovi KU, príslušný na jej prešetrenie a vybavenie je Akademický senát KU.
- (4) Sťažnosť nesmie prešetrovať a vybavovať osoba, proti ktorej sťažnosť smeruje, ani zamestnanec v jeho riadiacej pôsobnosti.
- (5) Každá organizačná jednotka KU je povinná sťažnosť vybaviť **do 60 pracovných dní**. Ak je sťažnosť náročná na prešetrenie, môže vedúci organizačnej jednotky (ak je sťažnosť

prešetrovaná na Rektoráte KU, tak rektor KU) predĺžiť lehotu pred jej uplynutím o **30 pracovných dní**, čo bezodkladne, písomne a s uvedením dôvodu, prečo je predĺženie lehoty nevyhnutné, oznámi sťažovateľovi.

- (6) Orgán príslušný na vybavenie sťažnosti 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 vybavovanie sťažnosti.
- (7) V čase od odoslania výzvy na poskytnutie spolupráce so sťažovateľom do jej poskytnutia podľa § 16 zákona o sťažnostiach, lehota na vybavenie sťažnosti neplynie. V odôvodnených prípadoch, ak sťažovateľ preukáže, že lehota na poskytnutie spolupráce nie je dostatočná, môže pred jej uplynutím písomne požiadať o určenie novej lehoty.

## **Článok 5**

### **Prešetrovanie a vybavenie sťažnosti**

- (1) Sťažnosť je prešetrená prerokovaním zápisnice o prešetrení sťažnosti. Ak ju nemožno prerokovať, sťažnosť je prešetrená dorúčením jedného vyhotovenia zápisnice o prešetrení sťažnosti organizačnej jednotke, v ktorej bola sťažnosť prešetrovaná.
- (2) Náležitosti zápisnice ustanovuje § 19 zákona o sťažnostiach.
- (3) Sťažnosť je vybavená odoslaním písomného oznámenia výsledku jej prešetrenia sťažovateľovi s uvedením, či je sťažnosť opodstatnená alebo neopodstatnená. Sťažnosť zložená z viacerých častí je vyhodnotená ako opodstatnená, ak aspoň jedna z jej častí je opodstatnená. 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) Kópiu oznámenia výsledku prešetrenia sťažnosti zašle príslušná organizačná jednotka KU referátu pre vnútorný audit a riadenie kvality KU s uvedením dátumu odoslania oznámenia sťažovateľovi.

## **Článok 6**

### **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. Na vybavenie opakovanej sťažnosti je príslušný ten istý orgán, ktorý vybavil predchádzajúcu sťažnosť. Sťažnosť nesmie byť pridelená na prešetrenie a vybavenie tomu, proti komu smeruje, ani zamestnancovi v jeho riadiacej pôsobnosti.
- (2) Ak bola predchádzajúca sťažnosť vybavená správne, t. j. v súlade so zákonom o sťažnostiach, vedúci organizačnej jednotky alebo ním splnomocnený zástupca túto skutočnosť oznámi sťažovateľovi s odôvodnením a poučením, že ďalšie opakované sťažnosti odloží.
- (3) Ak sa prekontrolovaním vybavenia predchádzajúcej sťažnosti zistí, že táto nebola vybavená správne, opakovaná sťažnosť sa prešetří a vybaví.

- (4) Sťažnosť iného sťažovateľa v tej istej veci, ktorú KU už vybavila, sa neprešetruje a oznámi sa výsledok prešetrenia takejto sťažnosti oznámi sťažovateľovi.

#### **Článok 7**

##### **Kontrola vybavovania sťažností**

- (1) Rektor KU alebo vedúci organizačnej jednotky, ktorý sťažnosť vybavil, je oprávnený kontrolovať, či sa opatrenia prijaté na odstránenie nedostatkov a príčin ich vzniku riadne plnia.

#### **Článok 8**

##### **Spoločné ustanovenia**

- (1) Každý, kto je príslušný na prešetrenie a vybavenie sťažnosti je povinný postupovať v súlade s ustanoveniami zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach.
- (2) Táto smernica je záväzným vnútorným predpisom pre všetky organizačné jednotky KU.
- (3) Z dôvodu spracovania Správy o prešetrovaní a vybavovaní sťažností pre Ministerstvo školstva, vedy, výskumu a športu SR, určení oprávnení pracovníci súčastí KU zašlú vyhodnotenie sťažností referátu pre vnútorný audit a riadenie kvality KU do 15. decembra príslušného roka.

#### **Článok 9**

##### **Zrušovacie ustanovenie**

- (1) Dňom nadobudnutia platnosti Vnútorného predpisu č. 19/2017 (CZ 2684/2017 RE) sa ruší „Smernica rektora o sťažnostiach“ č. 4/2010 (CZ 460/2010 RE) zo dňa 1.2.2010 .

#### **Článok 10**

##### **Účinnosť**

- (1) Vnútorný predpis nadobúda platnosť a účinnosť dňom podpisu.

V Ružomberku dňa 16.6.2017

prof. ThDr. Jozef Jarab, PhD.,  
rektor KU