



Úplné znenie

Smernice rektora

číslo: 14/2012 – N zo dňa 20. 12. 2012

Zásady vybavovania sťažností

v Slovenskej technickej univerzite v Bratislave

v znení dodatku číslo 1 zo dňa 10. 06. 2013

Dátum: 10. 06. 2013

V Bratislave dňa 20.12.2012

Číslo: 14/2012 – N

Dodatok číslo 1: zo dňa 10. 06. 2013

Článok I.

Úvodné ustanovenia

1. Smernica rektora Zásady vybavovania sťažností v Slovenskej technickej univerzite v Bratislave (ďalej len „smernica“) upravuje postup pri podávaní, prijímaní, evidovaní, prešetrovaní a písomnom oznámení výsledku prešetrovania sťažnosti alebo prekontrolovania sťažností fyzických osôb a právnických osôb, na vybavenie ktorých je príslušná Slovenská technická univerzita v Bratislave (ďalej len „STU“) ako verejná vysoká škola v zmysle zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach v znení zákona č. 289/2012 Z. z., ktorým sa mení a dopĺňa zákon č. 275/2006 Z. z. o informačných systémoch verejnej správy a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov a ktorým sa menia a dopĺňajú niektoré zákony (ďalej len „zákon o sťažnostiach“).
2. Smernica je záväzná pre všetky súčasti STU, t. j. fakulty STU, univerzitné pracoviská STU a účelové zaradenia STU.
3. Všetky práva a povinnosti vyplývajúce z tejto smernice pre univerzitné pracoviská STU vykonáva útvar hlavného kontrolóra.
4. Tam, kde je v tejto smernici uvedené „hlavný kontrolór“ rozumie sa tým „vedúci útvaru hlavného kontrolóra“.

Článok II.

Vymedzenie základných pojmov

1. **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“) STU,
 - b) poukazuje na konkrétne nedostatky, najmä na porušenie právnych predpisov, ktorých odstránenie je v pôsobnosti STU.
2. Podanie sa posudzuje podľa obsahu.
3. Ak podanie obsahuje viacero častí, z ktorých
 - a) niektoré nie sú sťažnosťou podľa bodu 4 tohto článku, STU vybaví ako sťažnosť iba tie časti podania, ktoré sú sťažnosťou podľa zákona o sťažnostiach a tejto smernice; časti

podania, ktoré nie sú sťažnosťou, STU sťažovateľovi nevráti a v oznámení výsledku prešetrenia sťažnosti uvedie dôvody ich neprešetrenia,

- b) všetky sú sťažnosťami podľa zákona o sťažnostiach, avšak na vybavenie niektorých nie je STU príslušná, vybaví iba tie časti sťažnosti, na vybavenie ktorých je príslušná; ostatné časti sťažnosti postúpi podľa § 9 zákona o sťažnostiach orgánu verejnej správy príslušnému na ich vybavenie.
4. **Sťažnosťou nie je** podanie, ktoré
- a) 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,
 - b) poukazuje na konkrétne nedostatky v činnosti STU, ktorých odstránenie alebo vybavenie je upravené iným právnym predpisom,
 - c) je sťažnosťou podľa osobitného predpisu,
 - d) smeruje proti rozhodnutiu STU vydanému v konaní podľa iného právneho predpisu ako je zákon o sťažnostiach,
 - e) podanie, v ktorom sťažovateľ upozorňuje na nedostatky v činnosti iného orgánu verejnej správy,
 - f) podanie osoby poverenej súdom na výkon verejnej moci.
5. Podanie označené ako sťažnosť vráti STU tomu, kto ho podal bezodkladne po tom, čo zistí, že nie je sťažnosťou podľa bodu 4 tohto článku najneskôr do 30 pracovných dní od jeho doručenia s uvedením dôvodu. STU takéto podanie nevráti, ak je ho príslušná vybaviť podľa iného právneho predpisu.
6. Prijatú sťažnosť, na ktorej vybavenie nie je STU príslušná, postúpi najneskôr do desiatich pracovných dní od doručenia orgánu verejnej správy príslušnému na jej vybavenie a zároveň o tom upovedomí sťažovateľa.
7. Podanie podľa bodu 4 písm. d), tohto článku, z ktorého je zrejmé, že smeruje proti rozhodnutiu, ktoré nie je právoplatné, STU do piatich pracovných dní od jeho doručenia postúpi orgánu, ktorý napadnuté rozhodnutie vydal a súčasne to oznámi tomu, kto ho podal.

Článok III.

Podávanie sťažností

1. **Sťažnosť na STU možno podať písomne, ústne do záznamu, telefaxom alebo elektronickou poštou**
 - a) v podateľni rektorátu STU alebo v kancelárii rektora,
 - b) v podateľni príslušnej fakulty STU alebo na sekretariáte dekana príslušnej fakulty STU,
 - c) na sekretariáte riaditeľa účelového zariadenia STU,
 - d) na útvare hlavného kontrolóra.

2. 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.
3. Sťažnosť musí byť čitateľná a zrozumiteľná. Musí z nej byť jednoznačné proti komu smeruje, na aké nedostatky poukazuje, čoho sa sťažovateľ domáha (ďalej len „predmet sťažnosti“) a musí byť sťažovateľom podpísaná. Podpísaním sťažnosti v elektronickej forme sa rozumie podpísanie sťažnosti platným zaručeným elektronickým podpisom sťažovateľa v zmysle zákona č. 215/2002 Z. z. o elektronickom podpise a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o elektronickom podpise“).
4. STU vyhotoví o ústnej sťažnosti, ktorú nemožno vybaviť ihneď pri jej podaní, písomný záznam o ústnej sťažnosti (ďalej len „záznam“). Okrem náležitostí podľa bodu 2 a bodu 3 tohto článku záznam obsahuje deň a hodinu jeho vyhotovenia, názov a sídlo STU, prípadne názov a sídlo súčasti STU (fakulta STU, univerzitné pracovisko STU alebo účelové zariadenie STU), mená a priezviská zamestnancov, ktorí záznam vyhotovili ako aj zamestnancov, ktorí boli prítomní pri ústnom podaní sťažnosti.
5. STU nie je povinná záznam vyhotoviť, ak s ním sťažovateľ pri ústnom podávaní sťažnosti nespokojí alebo ak sa domáha činnosti STU v rozpore s právnymi predpismi.
6. Ak sťažovateľ odmietne vyhotovenie záznamu, STU takúto sťažnosť neprijme. Ak sťažovateľ odmietne záznam podpísať, záznam sa odloží s poznámkou o odmietnutí podpísania.
7. Ak sťažnosť podaná v elektronickej forme alebo telefaxom nie je podpísaná a sťažovateľ ju do piatich pracovných dní od jej podania nepotvrdí vlastnoručným podpisom, sťažnosť sa 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 v elektronickej forme alebo telefaxom, STU sťažnosť podanú v elektronickej forme alebo telefaxom odloží.
8. Písomnosti súvisiace s vybavovaním sťažnosti, ktorú podalo viac sťažovateľov spoločne a nie je v nej určené komu z nich sa majú doručovať, budú zaslané sťažovateľovi, ktorý je uvedený ako prvý.
9. 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. Ak sa sťažnosť podáva v elektronickej forme, postupuje sa pri zastupovaní sťažovateľa podľa osobitného predpisu, ktorým je zákon o elektronickom podpise.
10. Sťažnosť adresovaná zamestnancovi STU, v tom aj rektorovi, je sťažnosťou podanou na STU.
11. Podanie sťažnosti sa nesmie stať podnetom ani dôvodom na vyvodzovanie dôsledkov, ktoré by sťažovateľovi spôsobili akúkoľvek ujmu.
12. Informácie, ktoré obsahuje dokumentácia súvisiaca s vybavovaním sťažnosti, sa nespístupňujú.

Článok IV.
Odloženie sťažnosti

1. STU sťažnosť odloží, ak
 - a) neobsahuje náležitosti podľa článku III. bod 2,
 - 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 článku III. bod 9,
 - d) od udalosti, ktorej sa predmet sťažnosti týka, uplynulo v deň jej doručenia viac než päť rokov,
 - e) ide o ďalšiu opakovanú sťažnosť podľa článku XIV. bod 2,
 - f) jej bola zaslaná na vedomie, alebo
 - g) sťažovateľ neposkytol spoluprácu podľa článku X. bod 1, alebo ak spoluprácu neposkytol v lehote podľa článku X. bod 2.
2. Ak sťažnosť nie je v súlade s článkom III. bod 3, alebo ak chýbajú informácie potrebné na jej prešetrenie, STU písomne vyzve sťažovateľa, aby sťažnosť v lehote podľa článku X. bod 2 doplnil, súčasne ho poučí, že inak sťažnosť odloží.
3. STU odloží sťažnosť, ktorú sťažovateľ pred jej vybavením písomne vezme späť alebo ak sťažovateľ písomne pred vybavením sťažnosti oznámi, že na jej vybavení netrvá.
4. O odložení sťažnosti a dôvodoch jej odloženia podľa bodu 1 písm. b) až e) tohto článku je sťažovateľ písomne upovedomený do desiatich pracovných dní od odloženia sťažnosti.

Článok V.
Utajenie totožnosti sťažovateľa

1. Totožnosť sťažovateľa musí byť utajená, ak o to sťažovateľ požiada alebo môže byť utajená, 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.
2. Ak sťažovateľ požiadal o utajenie svojej totožnosti, ale predmet sťažnosti neumožňuje jej prešetrenie bez uvedenia niektorého z údajov o jeho osobe, musí byť o tom bezodkladne upovedomený. Súčasne je poučený, že vo vybavovaní sťažnosti sa bude pokračovať len vtedy, ak v určenej lehote písomne udelí súhlas s uvedením potrebného údaja o svojej osobe.
3. Sťažnosť, v ktorej sťažovateľ požiadal o utajenie svojej totožnosti, na vybavenie ktorej STU nie je príslušná, musí byť najneskôr do desiatich pracovných dní od jej doručenia vrátená sťažovateľovi s uvedením dôvodu.

Článok VI.

Prijímanie a evidencia sťažností

1. STU je povinná v zmysle ustanovenia § 9 zákona o sťažnostiach prijať každú sťažnosť, bez ohľadu na to, či je na jej vybavenie príslušná a evidovať ju v zmysle § 10 zákona o sťažnostiach a v súlade s Registratúrnym poriadkom STU.
2. Na Rektoráte STU sťažnosti prijíma kancelária rektora alebo podateľňa, ktorá sťažnosť postúpi kancelárii rektora. Po zaevidovaní v podateľni Rektorátu STU a v kancelárii rektora je sťažnosť postúpená na prešetrenie a vybavenie útvaru hlavného kontrolóra.
3. Útvar hlavného kontrolóra je povinný podľa § 10 zákona o sťažnostiach viesť centrálnu evidenciu sťažností vybavených na STU oddelene od evidencie ostatných písomností v rozsahu, ktorý je ustanovený v bode 7 písm. a) až písm. k) tohto článku.
4. Na fakultách STU prijíma sťažnosť podateľňa fakulty STU alebo sekretariát dekana fakulty STU. Sekretariát dekana fakulty STU vedie aj centrálnu evidenciu sťažností vybavených na fakulte STU oddelene od evidencie ostatných písomností v rozsahu, ktorý je ustanovený v bode 7 písm. a) až písm. k) tohto článku.
5. Na účelových zariadeniach STU prijíma sťažnosť sekretariát riaditeľa účelového zariadenia STU, ktorý vedie aj centrálnu evidenciu sťažností vybavených na účelovom zariadení STU oddelene od evidencie ostatných písomností v rozsahu, ktorý je ustanovený v bode 7 písm. a) až písm. k) tohto článku.
6. Prijatú sťažnosť, na vybavenie ktorej nie je STU príslušná, postúpi najneskôr do desiatich pracovných dní od doručenia orgánu príslušnému na jej vybavenie a zároveň o tom upovedomí sťažovateľa, okrem sťažnosti podľa článku V. bod 3.
7. Evidencia sťažností, musí obsahovať najmä tieto údaje:
 - a) dátum doručenia a dátum evidovania sťažnosti, opakovanej sťažnosti a ďalšej opakovanej sťažnosti,
 - b) údaje podľa článku III. bod 2,
 - 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 STU sťažnosť odložila,

- k) poznámku (bod 8 tohto článku).
8. Opakovaná sťažnosť a ďalšia opakovaná sťažnosť sa eviduje v roku, v ktorom bola doručená. V poznámke sa uvedie číslo sťažnosti, s ktorou súvisí.
 9. STU prostredníctvom útvaru hlavného kontrolóra je povinná na požiadanie predkladať Ministerstvu školstva, vedy, výskumu a športu Slovenskej republiky (ďalej len „MŠVVaŠ SR“) a Úradu vlády Slovenskej republiky ročnú správu o vybavovaní sťažností v nimi stanovenom termíne a štruktúre.
 10. Fakulty STU a účelové zariadenia STU sú povinné útvaru hlavného kontrolóra predkladať dokumentáciu a informácie potrebné k vypracovaniu ročnej správy podľa pokynov hlavného kontrolóra v stanovenom termíne a štruktúre.
 11. Fakulty STU a účelové zariadenia STU po vybavení každej sťažnosti, **bezodkladne** po odoslaní písomného oznámenia o výsledku prešetrenia sťažnosti sťažovateľovi, pošlú útvaru hlavného kontrolóra písomné údaje o prijatej a vybavenej sťažnosti v rozsahu podľa bodu 7 písm. a) až písm. k) tohto článku a v štruktúre podľa Prílohy číslo 1 tejto smernice, ktorou je vzor Evidenčného listu sťažnosti.

Článok VII.

Príslušnosť na vybavenie sťažnosti a zodpovednosť za vybavenie sťažnosti

1. STU ako verejná vysoká škola je príslušná na vybavenie sťažnosti v zmysle zákona o sťažnostiach a tejto smernice, ak do jej pôsobnosti patrí činnosť, o ktorej sa sťažovateľ domnieva, že ňou boli porušené jeho práva alebo právom chránené záujmy.
2. V STU je zodpovedný za vybavenie sťažnosti rektor, ak ďalej nie je ustanovené inak, okrem prípadov uvedených v bode 4, 5 a 6 tohto článku.
3. Rektor STU je zodpovedný aj za vybavenie sťažností podaných na STU (miesto podania podľa článku VI. bod 4 a bod 5), ak sťažnosť smeruje proti dekanovi fakulty STU, vedúcemu alebo riaditeľovi univerzitného pracoviska alebo riaditeľovi účelového zariadenia STU. Prešetrením a vybavením sťažnosti je poverený útvar hlavného kontrolóra.
4. Ak bola sťažnosť podaná na fakulte STU, za jej vybavenie je zodpovedný dekan fakulty STU.
5. Ak bola sťažnosť podaná na účelovom zariadení STU, za jej vybavenie je zodpovedný riaditeľ účelového zariadenia STU.
6. Sťažnosti smerujúce proti rektorovi STU vybavuje predseda Akademického senátu STU.
7. Útvar hlavného kontrolóra
 - a) prešetruje a vybavuje sťažnosť, ak bol prešetrením a vybavením sťažnosti poverený rektorom,
 - b) koordinuje postup pri prešetrovaní sťažnosti, ak sa pri jej prešetrovaní v rámci súčinnosti zúčastňuje viac súčastí STU,

- c) pre potreby kontroly vyžaduje od dekanov fakúlt STU a riaditeľov účelových zariadení STU doklady a písomnosti podľa článku VI. bod 10 a bod 11.
8. Sťažnosť nesmie byť pridelená na prešetrovanie a vybavenie tomu, proti komu smeruje, ani zamestnancovi v jeho riadiacej pôsobnosti.
9. Z prešetrovania a vybavenia sťažnosti je vylúčený
 - a) zamestnanec STU, ak sa zúčastnil na činnosti, ktorá je predmetom sťažnosti,
 - b) ten, o koho nepredpojatosti možno mať pochybnosti vzhľadom na jeho vzťah k sťažovateľovi, jeho splnomocnencovi alebo zákonnému zástupcovi, k zamestnancovi STU, proti ktorému sťažnosť smeruje, alebo k predmetu sťažnosti.
10. Zamestnanci STU sú povinní osobám, ktoré sú poverené prešetrením sťažnosti poskytnúť doklady, písomnosti, vyjadrenia, stanoviská, informácie a údaje potrebné na vybavenie sťažnosti ako aj ďalšiu súčinnosť nevyhnutnú na objektívne a včasné vybavenie sťažnosti.

Článok VIII.

Lehota na vybavenie sťažnosti a počítanie lehôt

1. STU je povinná sťažnosť vybaviť do 60 pracovných dní.
2. Ak je sťažnosť náročná na prešetrenie, môže rektor, dekan fakulty STU alebo riaditeľ účelového zariadenia STU lehotu podľa bodu 1 tohto článku predĺžiť pred jej uplynutím o 30 pracovných dní. Predĺženie lehoty je sťažovateľovi oznámené bezodkladne, písomne, s uvedením dôvodu.
3. Lehota na vybavenie sťažnosti začína plynúť prvým pracovným dňom nasledujúcim po dni jej doručenia na STU (miesto doručenia podľa článku VI. bod 2, bod 4 a bod 5).

Článok IX.

Oboznamovanie s obsahom sťažnosti

STU 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 vybavovanie sťažnosti.

Článok X.

Spolupráca sťažovateľa

1. STU je oprávnená v nevyhnutnom rozsahu podľa článku IV. bod.2 písomne vyzvať sťažovateľa na spoluprácu s poučením, že v prípade neposkytnutia spolupráce alebo jej neposkytnutia v stanovenej lehote, sťažnosť odloží podľa § 6 ods. 1 písm. h) zákona o sťažnostiach.
2. Lehota na poskytnutie spolupráce sťažovateľa je desať pracovných dní od doručenia písomnej výzvy sťažovateľovi.

3. Sťažovateľ môže v odôvodnených prípadoch, ak preukáže, že lehota na poskytnutie spolupráce nie je dostatočná, písomne požiadať o jej primerané predĺženie.
4. Ak sťažovateľ preukáže, že z objektívnych dôvodov nemohol v čase, kedy ho STU vyzvala spoluprácu poskytnúť, môže mu STU určiť novú lehotu na poskytnutie spolupráce.
5. V čase od odoslania výzvy na poskytnutie spolupráce do jej poskytnutia, lehota na vybavenie sťažnosti neplynie.
6. Bez poskytnutia potrebnej spolupráce STU vo vybavovaní sťažnosti pokračuje, iba ak je to možné. Výsledok prešetrenia takejto sťažnosti STU sťažovateľovi neoznami.

Článok XI.

Prešetrovanie sťažnosti

1. Prešetrovaním sťažnosti sa zisťuje skutočný stav veci a jeho súlad alebo rozpor so všeobecne záväznými právnymi predpismi a internými predpismi STU, ako aj príčiny vzniku zistených nedostatkov a ich následky.
2. Pri prešetrovaní sťažnosti sa vychádza z jej predmetu, bez ohľadu na sťažovateľa a toho, proti komu sťažnosť smeruje, ako aj na to, ako ju sťažovateľ označil. 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. Ak nemožno sťažnosť alebo jej časť prešetriť, uvedie sa táto skutočnosť v zápisnici o prešetrovaní sťažnosti a oznami sťažovateľovi.
3. Sťažnosť je prešetrená prerokovaním zápisnice o prešetrovaní sťažnosti. Ak ju nemožno prerokovať, sťažnosť je prešetrená dorúčením jedného vyhotovenia zápisnice o prešetrovaní sťažnosti dekanovi fakulty STU, riaditeľovi alebo vedúcemu zamestnancovi univerzitného pracoviska STU alebo riaditeľovi účelového zariadenia STU, každému podľa jeho príslušnosti.

Článok XII.

Zápisnica o prešetrovaní sťažnosti

1. STU vyhotoví zápisnicu o prešetrovaní sťažnosti (ďalej len „zápisnica“), ktorá obsahuje najmä
 - a) názov a sídlo STU alebo názov a sídlo súčasti STU, kde bola sťažnosť prešetrená a vybavená,
 - b) predmet sťažnosti,
 - c) označenie organizačnej zložky Rektorátu STU alebo súčasti STU, v ktorej sa sťažnosť prešetrovala,
 - d) obdobie prešetrovania sťažnosti,
 - e) preukázané zistenia,
 - f) dátum vyhotovenia zápisnice,
 - g) mená, priezviská a podpisy zamestnancov STU, ktorí sťažnosť prešetrili,
 - h) meno, priezvisko a podpis zamestnanca zodpovedného za prešetrovanie a vybavenie sťažnosti,

- i) povinnosť vedúceho súčasti STU, v ktorej sa sťažnosť prešetrovala, v prípade zistenia nedostatkov, v lehote určenej zodpovednou osobou, ktorá sťažnosť prešetrovala
 1. určiť osobu zodpovednú za zistené nedostatky,
 2. prijať opatrenia na odstránenie zistených nedostatkov a príčin ich vzniku,
 3. predložiť prijaté opatrenia tomu, kto sťažnosť prešetroval,
 4. správu o splnení opatrení a uplatnení právnej zodpovednosti predložiť tomu, kto sťažnosť prešetroval,
 5. ak nie je totožnosť sťažovateľa utajená, oznámiť mu prijaté opatrenia; ak je totožnosť sťažovateľa utajená, oznámiť mu prijaté opatrenia prostredníctvom STU a toho, kto sťažnosť prešetroval,
 - j) potvrdenie o odovzdaní a prevzatí dokladov.
2. Ak sa dekan fakulty STU, riaditeľ alebo vedúci zamestnanec univerzitného pracoviska STU alebo riaditeľ účelového zariadenia STU, v ktorom sa sťažnosť prešetrovala odmietne oboznámiť so zápisnicou, alebo splniť povinnosti podľa bodu 1 písm. i) tohto článku, alebo ak zápisnicu odmietne podpísať, uvedú sa tieto skutočnosti v zápisnici.

Článok XIII.

Oznámenie výsledku prešetrenia sťažnosti

1. Sťažnosť je vybavená odoslaním písomného oznámenia výsledku jej prešetrenia sťažovateľovi. V oznámení sa uvedie, 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 zodpovednému zamestnancovi boli uložené povinnosti podľa článku XII. bod 1 písm. i).
2. Ak má sťažnosť viacero častí, musí písomné oznámenie obsahovať výsledok prešetrenia každej z nich. Ak je podanie sťažnosťou iba v časti, výsledok prešetrenia sa písomne oznamuje iba k tejto časti.

Článok XIV.

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. STU je príslušná na vybavenie opakovanej sťažnosti, ak predchádzajúcu sťažnosť vybavila a ak to nie je v rozpore s článkom VII. bod 8 a bod 9. STU prekontroluje správnosť vybavenia predchádzajúcej sťažnosti, o čom vyhotoví záznam. Pri vyhotovení záznamu postupuje primerane podľa článku XII. Ďalšia opakovaná sťažnosť sa odloží podľa článku IV. bod 1 písm. e).
3. Ak bola predchádzajúca sťažnosť vybavená správne, STU túto skutočnosť oznámi sťažovateľovi s odôvodnením a poučením, že ďalšie opakované sťažnosti odloží. Ak sa

prekontrolovaním vybavenia predchádzajúcej sťažnosti zistí, že nebola vybavená správne, opakovaná sťažnosť sa prešetří a vybaví.

4. Sťažnosť iného sťažovateľa v tej istej veci, ktorú STU už vybavila, sa neprešetruje. Výsledok jej prešetrenia sa oznámi sťažovateľovi.
5. Opakovanú sťažnosť je STU povinná vybaviť v lehote podľa článku VIII.

Článok XV.

Sťažnosť proti vybavovaniu sťažnosti a sťažnosť proti odloženiu sťažnosti

1. Sťažnosť, v ktorej sťažovateľ vyjadruje nesúhlas s vybavovaním alebo odložením svojej predchádzajúcej sťažnosti je novou sťažnosťou proti postupu STU pri vybavovaní sťažnosti alebo pri odložení sťažnosti.
2. Sťažnosť proti postupu STU pri vybavovaní sťažnosti alebo pri odložení sťažnosti nie je opakovanou sťažnosťou, a to ani vtedy, ak v nej sťažovateľ opakuje skutočnosti z predchádzajúcej sťažnosti.
3. Sťažnosť proti postupu STU pri vybavovaní sťažnosti alebo pri odložení sťažnosti nesmie vybavovať zamestnanec, ktorý prešetroval a vybavoval predchádzajúcu sťažnosť.
4. Sťažnosť proti postupu STU pri vybavovaní sťažnosti alebo pri odložení sťažnosti vybaví nadriadený zamestnanca, ktorý vybavil predchádzajúcu sťažnosť alebo ním splnomocnený zástupca, ak to nie je v rozpore s článkom VII. bod 8 a bod 9.
5. Ak predchádzajúcu sťažnosť vybavil rektor STU, na vybavenie sťažnosti proti postupu STU pri vybavovaní sťažnosti alebo pri odložení sťažnosti je príslušné Ministerstvo školstva, vedy, výskumu a športu Slovenskej republiky, ktorému STU sťažnosť postúpi na vybavenie.
6. Sťažnosť proti vybavovaniu sťažnosti alebo sťažnosť proti odloženiu sťažnosti je STU povinná vybaviť v lehote podľa článku VIII.

Článok XVI.

Kontrola vybavovania sťažností

1. STU vykonáva kontrolu vybavovania sťažností vnútornou kontrolou prostredníctvom útvaru hlavného kontrolóra.
2. Hlavný kontrolór STU alebo ním poverený zamestnanec je oprávnený kontrolovať, či sa opatrenia prijaté na odstránenie nedostatkov a príčin ich vzniku riadne plnia.

**Článok XVII.
Záverečné ustanovenia**

1. Zamestnanci súčastí STU, v ktorých sa sťažnosť prešetruje, sú povinní vytvárať vhodné materiálne, technické a personálne podmienky na správne a včasné prešetrenie a vybavenie sťažnosti.
2. Každý zamestnanec STU je povinný o skutočnostiach, ktoré sa dozvedel pri vybavovaní sťažnosti, zachovávať mlčanlivosť. Od tejto povinnosti ho môže písomne oslobodiť ten, v koho záujme má túto povinnosť.
3. Ak nie je v tejto smernici uvedené inak, na postup STU pri vybavovaní sťažností sa v plnom rozsahu vzťahujú ustanovenia zákona o sťažnostiach.
4. Akékoľvek zmeny a doplnenia tejto smernice sú možné len písomnými, rektorom podpísanými, dodatkami k nej.
5. Dňom nadobudnutia účinnosti tejto smernice sa zrušujú Zásady STU pri prijímaní, podávaní, evidovaní, vybavovaní a kontrole vybavovania sťažností fyzických a právnických osôb číslo 3/2010-N účinné od 1. júla 2010.
6. Táto smernica nadobúda účinnosť 1. januára 2013.
7. Dodatok číslo 1 k tejto smernici nadobúda účinnosť 15. júna 2013.

prof. Ing. Robert Redhammer, PhD.
rektor

Príloha:
Evidenčný list sťažnosti – vzor

Príloha číslo 1

k Smernici rektora

číslo: 14/2012 - N zo dňa 20.12.2012

Zásady vybavovania sťažností

v Slovenskej technickej univerzite v Bratislave

Evidenčný list sťažnosti - vzor

Sťažnosť č. /20.....

Založené v spise č.: /20.....

Číslo konania: /20.....

EVIDENČNÝ LIST SŤAŽNOSTI – VZOR

Priezvisko, meno, adresa sťažovateľa; v prípade právnickej osoby jej názov a sídlo, meno a priezvisko osoby oprávnenej konať v mene právnickej osoby		Sťažnosť smeruje proti:	
zo dňa			
Dátum doručenia sťažnosti	Pridelené na prešetrenie dňa	Dátum zaevidovania sťažnosti	Sťažnosť prešetrili
Počet príloh		Evidovaná pod číslom	
Termín na vybavenie podľa zákona	Dátum vybavenia sťažnosti		
Oznámenie o výsledku prešetrenia sťažnosti zo dňa	Zápisnica o prešetrení sťažnosti zo dňa		
evidované pod číslom	evidovaná pod číslom		
odoslané sťažovateľovi dňa	prerokovaná dňa		
Predmet sťažnosti:			
Spôsob vybavenia sťažnosti:		Totožnosť sťažovateľa utajená: áno / nie*	
Preukázané zistenia prešetrovania sťažnosti:			
1.			
2.			
3.			
4.			
5.			
Výsledok šetrenia sťažnosti: Sťažnosť je opodstatnená/neopodstatnená/odložená* podľa**			
Prijaté opatrenia		Termín splnenia	
1.	
2.	
3.	
4.	
5.	
Dátum doručenia opakovanej sťažnosti	Dátum vybavenia opakovanej sťažnosti	Počet príloh	Dátum odloženia ďalšej opakovanej sťažnosti
Výsledok prekontrolovania predchádzajúcej sťažnosti alebo prešetrenia opakovanej sťažnosti			
Sťažnosť je opodstatnená/neopodstatnená/odložená* podľa**			
Dátum postúpenia sťažnosti orgánu príslušnému na jej vybavenie			
Dôvody, pre ktoré bola sťažnosť odložená			
Poznámka (napr. číslo sťažnosti s ktorou súvisí opakovaná sťažnosť)			

* nehodiace sa prečiarknite; ** uveďte ustanovenie zákona o sťažnostiach