

## Vnútroňný predpis o vybavovaní sťažností

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

### v y d á v a m

tento vnútroňný predpis, ktorý sa upravuje vybavovanie sťažností podaných Vysokej škole múzických umení v Bratislave (ďalej len „VŠMU“):

### Článok 1 Všeobecné ustanovenia

1. Závazňý postup pri podávaní, prijímaní, evidovaní, prešetrovaní a písomnom oznámení výsledku prešetrovania sťažnosti alebo prekontrolovania sťažnosti ustanovuje zákon č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon“).
2. 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") VŠMU,
  - b) poukazuje na konkrétne nedostatky, najmä na porušenie právnych predpisov, ktorých odstránenie je v pôsobnosti VŠMU.
3. Podanie sa posudzuje podľa obsahu.
4. 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 VŠMU, ktorých odstránenie alebo vybavenie je upravené iným právnym predpisom (napr. Občianskym súdnym poriadkom, Trestným poriadkom),
  - je sťažnosťou podľa osobitného predpisu, alebo
  - smeruje proti rozhodnutiu VŠMU vydanému v konaní podľa iného právneho predpisu (napr. podľa zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov).
5. 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.
6. Ak podanie obsahuje viacero častí, z ktorých
  - niektoré nie sú sťažnosťou podľa zákona, zamestnanec VŠMU poverený vybavovaním sťažností vybaví ako sťažnosť iba tie časti podania, ktoré sú sťažnosťou podľa zákona; časti podania, ktoré nie sú sťažnosťou, zamestnanec poverený vybavovaním sťažností nevráti a v oznámení o vybavení prešetrovania sťažnosti uvedie dôvody ich neprešetrovania;
  - všetky sú sťažnosti podľa zákona, avšak na vybavenie niektorých nie je VŠMU príslušná, vybaví zamestnanec VŠMU poverený vybavovaním sťažností iba tie časti sťažnosti, na ktorých vybavenie je VŠMU príslušná; ostatné časti sťažnosti postúpi VŠMU podľa § 9 zákona orgánu verejnej správy príslušnému na ich vybavenie.
7. Opakovaná sťažnosť a ďalšia opakovaná sťažnosť je sťažnosť toho istého sťažovateľa, v tej istej veci, ak v nej neuvádza nové skutočnosti.

8. Sťažnosť, v ktorej sťažovateľ vyjadruje nesúhlas s vybavovaním alebo odložením svojej predchádzajúcej sťažnosti je novou sťažnosťou proti postupu VŠMU pri vybavovaní sťažnosti alebo pri odložení sťažnosti.
9. Sťažnosť proti postupu VŠMU pri vybavovaní sťažnosti nie je opakovanou sťažnosťou, a to ani vtedy, ak v nej sťažovateľ opakuje skutočnosti z predchádzajúcej sťažnosti.

## **Článok 2**

### **Podanie sťažnosti**

1. Sťažnosť možno podať písomne, ústne do záznamu, telefaxom alebo elektronickou poštou.
2. Ústne do záznamu možno podať len sťažnosť zamestnancovi VŠMU poverenému vybavovaním sťažností (článok 3. bod 1. tohto vnútorného predpisu).
3. Sťažnosť je povinný prijať každý úsek VŠMU. Sťažnosti podané VŠMU musia byť bez zbytočného odkladu, najneskôr do piatich kalendárnych dní, postúpené zamestnancovi VŠMU poverenému vybavovaním sťažností (článok 3. bod 1. tohto vnútorného predpisu).
4. 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.
5. 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.
6. O ústnej sťažnosti vyhotoví zamestnanec VŠMU poverený vybavovaním sťažností písomný záznam o ústnej sťažnosti (ďalej len „záznam“). Okrem náležitostí podľa bodu 4 a 5 tohto článku vnútorného predpisu, záznam obsahuje deň a hodinu jeho vyhotovenia, názov a adresu VŠMU, mená a priezviská zamestnancov, ktorí záznam vyhotovili, ako aj zamestnancov, ktorí boli prítomní pri ústnom podaní sťažnosti.
7. Zamestnanec VŠMU poverený vybavovaním sťažností nie je povinný záznam vyhotoviť, ak s ním sťažovateľ pri ústnom podávaní sťažnosti nespolupracuje alebo ak sa domáha činnosti VŠMU v rozpore s právnymi predpismi.
8. Ak sťažovateľ odmietne vyhotovenie záznamu, zamestnanec VŠMU poverený vybavovaním sťažností takúto sťažnosť neprijme.
9. Ak sťažovateľ odmietne záznam podpísať, útvar VŠMU poverený vybavovaním sťažností záznam odloží s poznámkou o odmietnutí podpísania.
10. 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 VŠMU elektronickou poštou so zaručeným elektronickým podpisom sa považuje za písomnú sťažnosť.
11. Sťažnosť adresovaná zamestnancovi alebo rektorovi VŠMU je sťažnosťou podanou VŠMU.

## **Článok 3**

### **Vybavovanie sťažností podaných VŠMU**

1. Vybavovaním sťažností podaných VŠMU je poverený právnik VŠMU (ďalej aj ako „zamestnanec poverený vybavovaním sťažností“).
2. Právnik VŠMU vybavuje sťažnosti podané VŠMU v súlade so zákonom.

3. Na požiadanie právnik VŠMU o súčinnosť je povinný vedúci úseku VŠMU poskytnúť na vybavenie sťažnosti doklady, iné písomnosti, vyjadrenia, informácie, údaje, ako aj ďalšiu nevyhnutnú súčinnosť, a to do desiatich kalendárnych dní od doručenia žiadosti o súčinnosť.
4. Na postup VŠMU pri vybavovaní sťažností sa nevzťahuje všeobecný predpis o správnom konaní (zák. č. 71/1967 o správnom konaní v znení neskorších predpisov).

#### **Článok 4** **Lehota na vybavenie sťažnosti**

1. VŠMU je povinná sťažnosť vybaviť do 60 pracovných dní.
2. Ak je sťažnosť náročná na prešetrenie, môže rektor VŠMU lehotu podľa bodu 1 predĺžiť pred jej uplynutím o 30 pracovných dní. Právnik VŠMU oznámi predĺženie lehoty sťažovateľovi bezodkladne, písomne, s uvedením dôvodu.
3. Lehota na vybavenie sťažnosti začína plynúť prvým pracovným dňom nasledujúcim po dni jej doručenia VŠMU.
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 5** **Evidencia sťažností**

1. Každý úsek VŠMU je povinný:
  - a) viesť evidenciu prijatých sťažností oddelene od evidencie ostatných písomností a
  - b) podľa článku 2. bodu 3. tohto vnútorného predpisu postúpiť sťažnosť na vybavenie a na centrálnu evidenciu sťažností (ďalej len „centrálna evidencia sťažností“) právnikovi VŠMU.
2. Centrálnu evidenciu sťažností je povinný viesť právnik VŠMU oddelene od evidencie ostatných písomností.
3. Centrálna 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 6** **Hlavné zásady pri vybavovaní sťažnosti**

1. Podanie sťažnosti sa nesmie stať podnetom ani dôvodom na vyvodzovanie dôsledkov, ktoré by sťažovateľovi spôsobili akúkoľvek ujmu.

2. Právnik VŠMU 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 VŠMU povinná utajiť, ak o to sťažovateľ požiada. VŠMU 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.
5. Ak sťažovateľ požiadal o utajenie svojej totožnosti, je každý zúčastnený na vybavení sťažnosti povinný o nej zachovať mlčanlivosť.
6. Ak sťažovateľ požiadal o utajenie svojej totožnosti, ale predmet sťažnosti neumožňuje jej prešetrenie bez uvedenia niektorého z údajov o jeho osobe, VŠMU o tom sťažovateľa bezodkladne upovedomí. Súčasne ho poučí, že vo vybavovaní sťažnosti bude pokračovať len vtedy, ak v určenej lehote písomne udelí súhlas s uvedením potrebného údajov o svojej osobe.
7. Zamestnanci VŠMU sú povinní zachovávať mlčanlivosť o skutočnostiach, ktoré sa pri vybavovaní sťažnosti dozvedeli.
8. Ak sťažnosť nemá všetky náležitosti podľa článku 1. bodu 6. tohto vnútorného predpisu, právnik VŠMU písomne vyzve sťažovateľa na doplnenie chýbajúcich náležitostí v určenej lehote podľa § 16 ods. 2 zákona. Súčasne ho poučí, že inak sťažnosť odloží.
9. O odložení sťažnosti a o dôvodoch jej odloženia právnik VŠMU písomne upovedomí sťažovateľa do desiatich pracovných dní od odloženia sťažnosti.

## **Článok 7**

### **Prešetrovanie sťažnosti**

1. Prešetrovaním sťažnosti sa zisťuje skutočný stav veci a jeho súlad alebo rozpor so všeobecne záväznými predpismi a s vnútornými predpismi, ako aj príčiny vzniku 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, právnik VŠMU to uvedie v zápisnici o prešetrovaní sťažnosti a oznámi sťažovateľovi.
3. Právnik VŠMU vyhotoví zápisnicu o prešetrovaní sťažnosti (ďalej len "zápisnica"), ktorá obsahuje najmä
  - a) názov úseku VŠMU, ktorý vybavuje sťažnosť,
  - b) predmet sťažnosti,
  - c) označenie úseku VŠMU, v ktorom sa sťažnosť prešetrovala,
  - d) obdobie prešetrovania sťažnosti,
  - e) preukázané zistenia,
  - f) dátum vyhotovenia zápisnice,
  - g) mená, priezviská a podpisy zamestnancov VŠMU, ktorí sťažnosť prešetrili,
  - h) meno, priezvisko a podpis vedúceho úseku VŠMU, v ktorom sa sťažnosť prešetrovala, alebo ním splnomocneného zástupcu,
  - i) povinnosť vedúceho úseku VŠMU, v ktorom sa sťažnosť prešetrovala, alebo ním splnomocneného zástupcu, v prípade zistenia nedostatkov v lehote určenej právnikom VŠMU:

1. určiť osobu zodpovednú za zistené nedostatky,
  2. prijať opatrenia na odstránenie zistených nedostatkov a príčin ich vzniku,
  3. predložiť prijaté opatrenia zamestnancovi poverenému vybavovaním sťažností VŠMU,
  4. predložiť zamestnancovi poverenému vybavovaním sťažností správu o splnení opatrení a uplatnení právnej zodpovednosti,
- j) potvrdenie o odovzdaní a prevzatí dokladov.
4. Zamestnanec poverený vybavovaním sťažností po vyhotovení zápisnice odošle sťažovateľovi v lehote na vybavenie sťažnosti písomné oznámenie o výsledku prešetrenia sťažnosti.
  5. 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 úseku VŠMU, v ktorom sa sťažnosť prešetrovala, boli uložené povinnosti podľa § 19 ods. 1 písm. i) zákona.
  6. 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.
  7. Sťažnosť iného sťažovateľa v tej istej veci, ktorá bola prešetrovaná, sa neprešetruje. Výsledok jej prešetrovania oznámi zamestnanec poverený vybavovaním sťažností sťažovateľovi.

#### **Článok 8** **Kontrola vybavovania sťažností**

1. Kontrolu prijímania, evidencie, prešetrovania, vybavovania sťažnosti a plnenia opatrení prijatých na nápravu vykonáva zamestnanec poverený výkonom kontrolnej činnosti v súlade so základnými pravidlami kontrolnej činnosti.
2. Pri kontrole plnenia opatrení prijatých na odstránenie nedostatkov vyvodzuje rektor VŠMU voči osobám, ktoré sú zodpovedné za ich nesplnenie, dôsledky alebo uplatňuje voči nim právnu zodpovednosť za porušenie povinnosti.
3. VŠMU je povinná predkladať ročnú správu Ministerstvu školstva, vedy, výskumu a športu SR o vybavovaní sťažností v ním stanovenom termíne a štruktúre.

#### **Článok 9** **Záverečné ustanovenia**

Tento vnútorný predpis nadobúda účinnosť dňom 01. 06. 2016.

Bratislava dňa 31. 05. 2016

doc. Mária Heinzová, ArtD.  
rektorka VŠMU