

Univerzita veterinárskeho lekárstva a farmácie v Košiciach

Smernica o vybavovaní sťažností na Univerzite veterinárskeho lekárstva a farmácie v Košiciach

Vnútorňý predpis

Smernica o vybavovaní sťažností na Univerzite veterinárskeho lekárstva a farmácie v Košiciach (ďalej len „smernica“) upravuje postup pri podávaní, vybavovaní a kontrole vybavovania sťažností fyzických a právnických osôb, na vybavenie ktorých je Univerzita veterinárskeho lekárstva a farmácie v Košiciach (ďalej len „UVLF“) príslušná v zmysle zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon“).

Článok 1 Vymedzenie pojmov

1. **Sťažnosť je** podanie fyzickej alebo právnickej osoby (ďalej len „sťažovateľ“), ktorým:
 - sa domáha ochrany svojich práv alebo právom chránených záujmov, o ktorých sa domnieva, že boli porušené činnosťou alebo nečinnosťou UVLF,
 - poukazuje na konkrétne nedostatky, najmä na porušenie právnych predpisov, ktorých odstránenie je v pôsobnosti UVLF.
2. **Sťažnosťou nie je** podanie, ktoré:
 - má charakter dopytu, vyjadrenia, názoru, žiadosti, podnetu alebo návrhu,
 - poukazuje na konkrétne nedostatky v činnosti UVLF, ktorých odstránenie alebo vybavenie je upravené osobitným predpisom (napríklad trestný poriadok, správny súdny poriadok, zákon o petičnom práve),
 - je sťažnosťou podľa osobitného predpisu,
 - smeruje proti rozhodnutiu UVLF v konaní podľa osobitného predpisu (napríklad správny alebo daňový poriadok),
 - smeruje proti záverom kontroly, auditu, dohľadu, dozoru alebo inšpekcie podľa osobitného predpisu alebo 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.
3. Každé podanie sa posudzuje **podľa obsahu**, nie označenia.

Článok 2 Podávanie sťažností

1. Sťažnosť musí byť **písomná** a podať ju možno v listinnej alebo elektronickej podobe.
2. Sťažnosť fyzickej osoby musí obsahovať meno, priezvisko a adresu pobytu sťažovateľa, právnická osoba musí uviesť názov a sídlo, meno a priezvisko osoby oprávnenej za ňu konať.
3. Sťažnosť musí byť čitateľná a zrozumiteľná, z jej obsahu musí byť jednoznačné, proti komu smeruje, na aké nedostatky poukazuje a čoho sa sťažovateľ domáha.
4. Sťažnosť v listinnej podobe musí obsahovať vlastnoručný podpis sťažovateľa, v elektronickej podobe musí byť sťažovateľom autorizovaná kvalifikovaným elektronickým podpisom alebo odoslaná z prístupového miesta umožňujúceho úspešnú autentifikáciu.
5. Ak je sťažnosť podaná viacerými sťažovateľmi spoločne a nie je určená osoba, ktorej sa majú doručovať písomnosti vo vybavovanej veci, tieto sa doručujú sťažovateľovi, ktorý je uvedený na prvom čitateľnom mieste.
6. Ak si sťažovateľ zvolí zástupcu, ktorý v jeho mene podáva sťažnosť, súčasťou sťažnosti musí byť písomné splnomocnenie s osvedčeným podpisom zastupovať sťažovateľa.
7. Sťažnosť adresovaná rektorovi UVLF je sťažnosťou podanou UVLF.

Článok 3 Prijímanie sťažností

1. UVLF je povinná prijímať sťažnosti podané spôsobmi podľa článku 2 odstavca 1 tejto smernice.
2. V prípade prevzatia sťažnosti zamestnancom UVLF je zamestnanec povinný predložiť ju na zaevidovanie v podateľni najneskôr nasledujúci pracovný deň.
3. Prijatú sťažnosť, na ktorej vybavenie nie je UVLF príslušná, postúpi najneskôr do 10 pracovných dní od doručenia orgánu verejnej správy príslušnému na jej vybavenie a zároveň o tom upovedomí sťažovateľa. V prípade sťažovateľa s utajením totožnosti UVLF sťažnosť nepostúpi a vráti ju sťažovateľovi.

Článok 4 Vybavovanie sťažností

1. Vybavením sťažnosti sa rozumie súhrn úkonov, ktorými sú najmä prijímanie sťažnosti, jej evidovanie a prešetrovanie, vyhotovenie zápisnice o prešetrení sťažnosti a oznámenie výsledku prešetrenia osobe, ktorá sťažnosť podala.
2. Sťažnosť nesmie byť pridelená na prešetrovanie a vybavenie tomu, proti komu smeruje, ani zamestnancovi v jeho riadiacej pôsobnosti. Z prešetrovania sťažnosti je vylúčená osoba účastná na činnosti, ktorá je predmetom sťažnosti, a osoba o ktorej nepredpojatosti možno mať pochybnosti vzhľadom na jeho vzťah k sťažovateľovi alebo k predmetu sťažnosti.
3. Na vybavovanie a prešetrovanie sťažností a podnetov doručených UVLF je príslušný **kontrolór** UVLF, ktorý vedie **centrálnu evidenciu sťažností** v zmysle zákona a spracováva správy o prešetrovaní a vybavovaní sťažností pre Ministerstvo školstva, vedy, výskumu a športu Slovenskej republiky.
4. Príslušným na vybavenie sťažností na rektora UVLF je Akademický senát UVLF. Vybavením sťažností na kontrolóra UVLF sú príslušní zamestnanci poverení rektorom.
5. UVLF sťažnosť **odloží** z dôvodov stanovených v § 6 ods. 1 zákona a vtedy, ak sťažovateľ vezme sťažnosť späť, alebo na jej vybavení netrvá. O odložení sťažnosti UVLF sťažovateľ písomne informuje v lehote do 15 pracovných dní.
6. UVLF musí sťažnosť vybaviť v lehote do **60 pracovných dní** od jej doručenia. Pri sťažnostiach náročných na prešetrenie môže rektor UVLF pred jej uplynutím lehotu o 30 pracovných dní predĺžiť. Predĺženie lehoty je sťažovateľovi oznámené bezodkladne, písomne s uvedením dôvodu.

Článok 5 Prešetrovanie sťažností

1. Prešetrovanie sťažnosti je forma kontrolnej činnosti, ktorou sa zisťuje skutočný stav vecí, jeho súlad alebo rozpor so všeobecne záväznými právnymi predpismi a vnútornými predpismi UVLF, ako aj príčiny vzniku nedostatkov a ich následky. Vychádza sa z predmetu sťažnosti, bez ohľadu na sťažovateľa a toho, proti komu smeruje.
2. UVLF 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 a informácie potrebné na vybavovanie sťažnosti.
3. UVLF je oprávnená v nevyhnutnom rozsahu písomne požiadať sťažovateľa o spoluprácu. Lehota na poskytnutie spolupráce sťažovateľa je 10 pracovných dní od doručenia písomnej výzvy. Počas jej plynutia lehota na vybavenie sťažnosti neplynie.

4. V odôvodnených prípadoch môžu byť k prešetrovaniu sťažnosti prizvané ďalšie osoby.
5. Sťažnosť je prešetrená prerokovaním **zápisnice o prešetrení sťažnosti**, ktorej povinné náležitosti sú upravené v § 19 zákona.
6. Sťažnosť je vybavená odoslaním písomného **oznámenia výsledku jej prešetrenia** sťažovateľovi. Oznámenie musí obsahovať odôvodnenie výsledku prešetrenia sťažnosti, ktoré vychádza zo zápisnice o prešetrení.
7. V oznámení sa uvedie, 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.
8. Ak je sťažnosť opodstatnená, v oznámení sťažovateľovi sa uvedie, aké opatrenia UVLF prijala, resp. aké povinnosti boli uložené jej zamestnancom.

Článok 6 **Opakovaná sťažnosť**

1. Opakovaná sťažnosť je sťažnosť toho istého sťažovateľa, v tej istej veci, ak v nej neuvádza nové skutočnosti. Na jej vybavenie je príslušný ten, kto vybavil predchádzajúcu sťažnosť.
2. Ak bola predchádzajúca sťažnosť vybavená správne, v súlade so zákonom, UVLF túto skutočnosť oznámi sťažovateľovi s odôvodnením a poučením, že ďalšie opakované sťažnosti odloží. Ak nebola predchádzajúca sťažnosť vybavená správne, opakovaná sťažnosť sa prešetrí a vybaví v zmysle zákona.
3. Sťažnosť iného sťažovateľa v tej istej veci, ktorú už UVLF vybavila, sa neprešetruje a sťažovateľovi oznámi výsledok takejto sťažnosti.

Článok 7 **Spoločné a záverečné ustanovenia**

1. Náklady UVLF v súvislosti s prešetrením a vybavením sťažnosti znáša UVLF, sťažovateľovi vzniknuté trovy neuhrádza.
2. Každý zamestnanec UVLF je povinný zachovávať mlčanlivosť o skutočnostiach, o ktorých sa dozvedel pri vybavovaní sťažnosti.
3. Informácie z dokumentácie súvisiacej s vybavovaním sťažnosti, ktoré sú chránené alebo ku ktorým je prístup obmedzený podľa zákona o slobode informácií, sa nesprístupňujú.
4. Pre postupy neuvedené v smernici platia ustanovenia zákona.
5. Vedúci zamestnanci sú povinní preukázateľne oboznámiť s obsahom tejto smernice svojich podriadených zamestnancov, ktorých sa to týka.
6. Smernica nadobúda platnosť a účinnosť dňom podpisu. Dňom nadobudnutia účinnosti tejto smernice sa ruší VP č. 70 Smernica o vybavovaní sťažností na UVLF zo dňa 27.03.2018.

V Košiciach dňa 04.07.2023

prof. MVDr. Jozef Nagy, PhD.
rektor
Univerzity veterinárskeho lekárstva
a farmácie v Košiciach