



S M E R N I C A

O VYBAVOVANÍ SŤAŽNOSTÍ A PETÍCIÍ NA SLOVENSKEJ ZDRAVOTNÍCKEJ UNIVERZITE V BRATISLAVE

INFORMAČNÝ LIST VNÚTORNÉHO PREDPISU		
Druh vnútorného predpisu	smernica	
Názov vnútorného predpisu	Smernica o vybavovaní sťažností a petícií na Slovenskej zdravotníckej univerzite v Bratislave	
Číslo vnútorného predpisu	VP/SZU/4/1/2025	Výtlačok č. 1
Účel vnútorného predpisu	<p>Smernica o vybavovaní sťažností a petícií na Slovenskej zdravotníckej univerzite v Bratislave stanovuje jednotný postup pri prijímaní, evidovaní, prešetrovaní, vybavení a kontrole vybavovania sťažností a písomnom oznámení výsledku prešetrovania sťažností v podmienkach SZU tak, aby bol zachovaný zákonný, ako aj nestranný a objektívny postup pri vybavovaní sťažností.</p> <p>Zároveň smernica stanovuje jednotný postup pri vybavovaní petícií tak, aby bol v podmienkach SZU zachovaný zákonný, ako aj nestranný a objektívny postup pri ich vybavovaní.</p>	
Dôvod vydania vnútorného predpisu	Smernica SZU v Bratislave, ktorou sa upravuje postup pri vybavovaní sťažností s účinnosťou od 15. novembra 2010 vo svojom znení nereflektuje na legislatívne zmeny	
Forma aktualizácie vnútorného predpisu	vnútorný predpis je ku dňu jeho vydania bez aktualizácie	
Vnútorný predpis nahrádza	Smernica SZU v Bratislave, ktorou sa upravuje postup pri vybavovaní sťažností s účinnosťou od 15. novembra 2010	
Počet príloh	7	
Určený pre	Akademickú obec Slovenskej zdravotníckej univerzity v Bratislave, jej zamestnancov a tretie osoby.	
Odvolávky na iné vnútorné predpisy	Bez odvolávok.	
Spracovateľ vnútorného predpisu	Kancelária rektora SZU	Podpis:
		Dátum spracovania: 30. októbra 2025
Predkladateľ vnútorného predpisu	Kancelária rektora SZU	Podpis: 30. októbra 2025
		Dátum schválenia: 30. októbra 2025
Schvaľovateľ vnútorného predpisu	Dr. h. c. prof. MUDr. Peter Šimko, CSc. rektor	Podpis:
		Dátum schválenia: 30. októbra 2025
Spôsob vydania vnútorného predpisu	Zverejnenie na intranetovej a webovej stránke Slovenskej zdravotníckej univerzity v Bratislave.	Dátum vydania: 5. novembra 2025
Platnosť vnútorného predpisu	Dňom jeho zverejnenia na intranetovej a webovej stránke Slovenskej zdravotníckej univerzity v Bratislave.	
Účinnosť vnútorného predpisu	Od 6. novembra 2025.	

Obsah

PRVÁ ČASŤ VŠEOBECNÉ USTANOVENIA.....	4
Článok 1 Úvodné ustanovenia	4
Článok 2 Vymedzenie niektorých pojmov	4
DRUHÁ ČASŤ OSOBITNÉ USTANOVENIA K VYBAVOVANIU SŤAŽNOSTÍ.....	5
Článok 3 Základné ustanovenia k sťažnostiam	5
Článok 4 Príslušnosť na vybavovanie sťažností	5
Článok 5 Prijímanie a podávanie sťažností.....	6
Článok 6 Náležitosti sťažností.....	7
Článok 7 Evidencia sťažnosti a určenie zodpovednej osoby za vybavovanie sťažnosti	8
Článok 8 Utajenie totožnosti sťažovateľa.....	9
Článok 9 Lehota na vybavovanie sťažností	9
Článok 10 Oboznamovanie s obsahom sťažnosti	9
Článok 11	10
Spolupráca sťažovateľa a iných osôb a orgánov verejnej správy	10
Článok 12 Odloženie sťažnosti	10
Článok 13 Odloženie a vrátenie podania	11
Článok 14	11
Prešetrovanie, vybavenie a oznámenie výsledku prešetrovania sťažnosti	11
Článok 15 Opakovaná sťažnosť a ďalšia opakovaná sťažnosť	13
Článok 16 Sťažnosť proti vybavovaniu sťažnosti	13
Článok 17 Kontrolná činnosť.....	14
TRETIA ČASŤ VYBAVOVANIE PETÍCIÍ.....	14
Článok 18 Všeobecné ustanovenia	14
ŠTVRTÁ ČASŤ SPOLOČNÉ, PRECHODNÉ A ZRUŠOVACIE USTANOVENIA.....	14
Článok 19 Spoločné ustanovenia	14
Článok 20 Prechodné ustanovenie	15
Článok 21 Zrušovacie ustanovenie.....	15
PIATA ČASŤ ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA	15
Článok 22 Záverečné ustanovenia	15
Príloha č. 1 Vzor postúpenia sťažnosti príslušnému orgánu verejnej správy	16
Príloha č. 2 Vzor vyhotovenia sťažnosti v listinnej podobe za sťažovateľa z dôvodu jeho zdravotného stavu	17
Príloha č. 3 Vzor výzvy na spoluprácu sťažovateľa.....	18
Príloha č. 4 Vzor upovedomenia sťažovateľa o odložení sťažnosti.....	19
Príloha č. 5 Vzor záznamu o odložení sťažnosti.....	20
Príloha č. 6 Vzor zápisnice o prešetrovaní sťažnosti	22
Príloha č. 7 Vzor oznámenia o výsledku prešetrovania sťažnosti	24

PRVÁ ČASŤ VŠEOBECNÉ USTANOVENIA

Článok 1 Úvodné ustanovenia

- (1) Slovenská zdravotnícka univerzita v Bratislave (ďalej ako „SZU“) vydáva Smernicu o vybavovaní sťažností a petícií na Slovenskej zdravotníckej univerzite v Bratislave (ďalej ako „smernica“) v súlade s § 15 ods. (1) písm. o) a § 20 ods. (1) písm. g) zákona č. 131/2002 Z. z. o vysokých školách a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej ako „zákon o vysokých školách“), § 11 ods.(1) a § 26 ods. (3) zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov (ďalej ako „zákon o sťažnostiach“), zákonom č. 85/1990 Zb. o petičnom práve v znení neskorších predpisov (ďalej ako „zákon o petíciách“) a ustanovením Článku 12 ods. (3) Štatútu SZU.
- (2) SZU je v zmysle § 20 ods. (1) písm. g) zákona o vysokých školách povinná vybavovať sťažnosti podľa osobitného predpisu, ktorým je zákon o sťažnostiach.
- (3) S ohľadom na vyššie uvedené smernica stanovuje jednotný postup pri prijímaní, evidovaní, prešetrovaní, vybavení a kontrole vybavovania sťažností a písomnom oznámení výsledku prešetrovania sťažností v podmienkach SZU tak, aby bol zachovaný zákonný, ako aj nestranný a objektívny postup pri vybavovaní sťažností.

Zároveň smernica stanovuje jednotný postup pri vybavovaní petícií tak, aby bol v podmienkach SZU zachovaný zákonný, ako aj nestranný a objektívny postup pri ich vybavovaní.

Článok 2 Vymedzenie niektorých pojmov

- (1) Pre účely tejto smernice majú nižšie uvedené pojmy uvedené v jej znení, a to najmä s ohľadom na zákon o sťažnostiach, nasledovný rámcový význam:
 - a) **sťažnosť** je podanie fyzickej alebo právnickej osoby v súlade s podmienkami uvedenými v zákone o sťažnostiach,
 - b) **sťažovateľ** je fyzická alebo právnická osoba, ktorá podala sťažnosť podľa zákona o sťažnostiach,
 - c) **opakovaná sťažnosť** je sťažnosť toho istého sťažovateľa, v tej istej veci, ak v nej neuvádza nové skutočnosti,
 - d) **ďalšia opakovaná sťažnosť** je sťažnosť toho istého sťažovateľa podaná po opakovanej sťažnosti v tej istej veci, ak v nej sťažovateľ neuvádza nové skutočnosti,
 - e) **sťažnosť proti vybavovaniu sťažností** je nová sťažnosť, v ktorej sťažovateľ vyjadruje nesúhlas s postupom SZU pri vybavovaní svojej predchádzajúcej sťažnosti,
 - f) **predmet sťažnosti** je vecný obsah sťažnosti, ktorý musí byť čitateľný a zrozumiteľný a musí z neho jednoznačne vyplývať, proti komu sťažnosť smeruje, na aké nedostatky poukazuje a čoho sa sťažovateľ domáha,
 - g) **vybavovanie sťažností** je prijímanie, evidencia, prešetrovanie a vybavenie sťažnosti,
 - h) **vybavenie sťažnosti** je vrátenie, odloženie sťažnosti, oznámenie výsledku prešetrovania sťažnosti alebo oznámenie výsledku prekontrolovania správnosti vybavenia predchádzajúcej sťažnosti,
 - i) **činnosťou SZU** je činnosť a nečinnosť SZU.

DRUHÁ ČASŤ OSOBITNÉ USTANOVENIA K VYBAVOVANIU SŤAŽNOSTÍ

Článok 3

Základné ustanovenia k sťažnostiam

- (1) Sťažnosť podľa Článku 2 ods. (1) písm. a) tejto smernice je podanie fyzickej osoby alebo právnickej osoby, t. j. sťažovateľa, ktorým:
 - a) sa domáha ochrany svojich práv alebo právom chránených záujmov, o ktorých sa domnieva, že boli porušené činnosťou SZU,
 - b) poukazuje na konkrétne nedostatky, ktorých odstránenie je v pôsobnosti SZU.
- (2) Sťažnosť ako podanie sa posudzuje podľa obsahu, pričom sťažnosťou nie je podanie, ktoré
 - a) má charakter dopytu, vyjadrenia, názoru, žiadosti, podnetu alebo návrhu,
 - b) poukazuje na konkrétne nedostatky SZU, ktorých odstránenie alebo vybavenie je upravené iným právnym predpisom,
 - c) je sťažnosťou podľa osobitného predpisu¹,
 - d) smeruje proti rozhodnutiu SZU vydanému v konaní podľa osobitného predpisu,
 - e) smeruje proti záverom kontroly, auditu, dohľadu, dozoru alebo inšpekcie podľa osobitného predpisu,
 - f) obsahuje utajované skutočnosti alebo z obsahu ktorého je zrejmé, že jeho vybavením ako sťažnosti podľa zákona o sťažnostiach by došlo k ohrozeniu utajovaných skutočností podľa osobitného predpisu,
 - g) orgánu verejnej správy, v ktorom upozorňuje na nedostatky v činnosti SZU,
 - h) osoby poverenej súdom na výkon verejnej moci.²

- (3) Podanie podľa ods. (2) písm. c) tohto článku smernice sa vybaví podľa tohto osobitného predpisu.

Podanie podľa ods. (2) písm. d) tohto článku smernice, z ktorého je zrejmé, že smeruje proti rozhodnutiu, ktoré nie je právoplatné, SZU vybaví podľa osobitného predpisu. Ak na vybavenie podania podľa ods. (2) písm. d) tohto článku smernice nie je príslušná SZU, postúpi takéto podanie do piatich pracovných dní od jeho doručenia orgánu, ktorý napadnuté rozhodnutie vydal, o čom upovedomí toho, kto podanie podal.

- (4) Anonymné sťažnosti sa v podmienkach SZU nevybavujú a budú odložené podľa Článku 12 ods. (1) písm. a) tejto smernice.
- (5) Na postup pri vybavovaní sťažností sa nevzťahuje všeobecný predpis o správnom konaní³, ak nie je v zákone o sťažnostiach ustanovené inak.⁴

Článok 4

Príslušnosť na vybavovanie sťažností

- (1) SZU je príslušná na vybavenie sťažnosti proti jej činnosti a činnosti jej zamestnancov, o ktorej sa sťažovateľ domnieva, že ňou boli porušené jeho práva alebo právom chránené záujmy.
- (2) Na vybavovanie sťažnosti podanej proti rektorovi SZU je príslušné Ministerstvo zdravotníctva Slovenskej republiky.⁵
- (3) Zodpovednou osobou v podmienkach SZU za vybavovanie sťažností uvedených v odseku (1) tohto článku smernice je zamestnanec SZU písomne určený rektorom SZU (ďalej ako „**zodpovedná osoba za vybavovanie sťažností**“) ako aj osoba uvedená v Organizačnom poriadku SZU zodpovedná za vybavovanie sťažnosti, ak Organizačný poriadok SZU takúto osobu stanovuje.

¹ Napríklad § 218a až 218c zákona č. 233/1995 Z. z. o súdnych exekútoroch a exekučnej činnosti (Exekučný poriadok).

² § 4 odsek (1) a (2) zákona o sťažnostiach

³ Zákon č. 71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov

⁴ § 25 ods. (4) zákona o sťažnostiach

⁵ § 11 ods. (2) zákona o sťažnostiach

Ak je sťažnosť náročná na prešetrovanie, rektor SZU môže určiť, že príslušnú sťažnosť bude vybavovať komisia zložená zo zodpovedných osôb za vybavovanie sťažností, ktoré písomne určí rektor SZU; komisia zložená zo zodpovedných osôb za vybavovanie sťažností je zložená minimálne z dvoch zamestnancov SZU, pričom rektor v rámci predmetnej komisie určí, ktorá zodpovedná osoba za vybavovanie sťažností činnosť tejto komisie vedie. Komisia zložená zo zodpovedných osôb za vybavovanie sťažností má pre účely tejto smernice rovnaké postavenie, práva a povinnosti ako zodpovedná osoba za vybavovanie sťažností.

Pri vybavovaní sťažnosti študenta SZU, môže rektor SZU určiť so súhlasom tejto osoby jedného zástupcu študentskej časti Akademického senátu SZU, ktorý bude spoločne so zodpovednou osobou za vybavovanie sťažností (v prípade náročnejšej sťažnosti na prešetrovanie s komisiou zloženou zo zodpovedných osôb za vybavovanie sťažností) poverený, aby sa zúčastnil na prešetrovaní sťažnosti.

- (4) Zodpovedná osoba za vybavovanie sťažnosti najmä:
 - a) prešetruje a vybavuje sťažnosti, pridelené na vybavenie rektorom SZU,
 - b) zodpovedá za zápis do centrálnej evidencie sťažností a aktualizáciu zápisov,
 - c) zabezpečuje poskytovanie súčinnosti SZU iným orgánom verejnej správy príslušným na vybavovanie sťažností podľa § 17 zákona o sťažnostiach,
 - d) zabezpečuje v spolupráci s Kanceláriou rektora SZU metodickú činnosť v oblasti vybavovania sťažností a poskytuje Kancelárii rektora SZU súčinnosť pri kontrole plnenia prijatých opatrení na odstránenie nedostatkov zistených pri vybavovaní sťažností, ako aj príčin ich vzniku,
 - e) spolupracuje s Kanceláriou rektora SZU pri vypracovávaní ročnej správy o vybavovaní sťažností.
- (5) Sťažnosť nesmie byť pridelená na vybavovanie tomu, proti komu smeruje, ani zamestnancovi v jeho riadiacej pôsobnosti.
- (6) Z vybavovania sťažnosti je vylúčený:
 - a) zamestnanec SZU, ak sa zúčastnil na činnosti, ktorá je predmetom sťažnosti,
 - b) ten, o koho nepredpojatosti možno mať pochybnosti vzhľadom na jeho vzťah k sťažovateľovi, jeho zástupcovi, k zamestnancovi SZU, proti ktorému sťažnosť smeruje, alebo k predmetu sťažnosti.
- (7) Zodpovedná osoba za vybavovanie sťažnosti podľa ods. (3) tohto článku smernice, ktorá vie o skutočnostiach zakladajúcich pochybnosti o jej predpojatosti, je povinná tieto skutočnosti bez zbytočného odkladu písomne oznámiť rektorovi SZU, ktorý v súlade s ods. (3) tohto článku smernice určí inú zodpovednú osobu za vybavovanie danej sťažnosti.
- (8) Ak má sťažovateľ pochybnosti o nepredpojatosti zodpovednej osoby za vybavovanie sťažnosti podľa ods. (3) tohto článku, a to so zreteľom na jej vzťah k sťažovateľovi, jeho zástupcovi, k zamestnancovi SZU, proti ktorému sťažnosť smeruje, alebo k predmetu sťažnosti, môže podať písomné námietky s uvedením dôvodu.
- (9) O námietke o pochybnostiach o nepredpojatosti zodpovednej osoby za vybavovanie sťažnosti podľa ods. (3) tohto článku smernice je oprávnený rozhodnúť a z prešetrovania a vybavenia sťažnosti je oprávnený vylúčiť zodpovednú osobu za vybavovanie sťažnosti rektor SZU s ohľadom na ods.(6) tohto článku smernice.

Článok 5

Prijímanie a podávanie sťažností

- (1) SZU ako štátna vysoká škola je povinná každú sťažnosť prijať. Túto povinnosť majú všetky jej súčasti a organizačné útvary, ktoré prijatú žiadosť ihneď doručia do podateľne SZU a o tomto úkone bezodkladne písomne oboznámi Kanceláriu rektora SZU.
- (2) Prijatú sťažnosť, na ktorej vybavenie SZU nie je príslušná, postúpi SZU najneskôr do desiatich pracovných dní od doručenia orgánu verejnej správy príslušnému na jej vybavenie, s výnimkou sťažností podľa Článku 8 ods. (3) smernice, a zároveň o tom upovedomí sťažovateľa.

Vzor postúpenia sťažnosti príslušnému orgánu verejnej správy je uvedený v prílohe č. 1 tejto smernice.

- (3) Sťažnosť prijíma a prostredníctvom vytvorenia registratúrneho záznamu eviduje podateľňa SZU, ktorej zamestnanec po prijatí a zaevidovaní túto sťažnosť postúpi Kancelárii rektora SZU.
- (4) Podanie sťažnosti sa nesmie stať podnetom ani dôvodom na vyvodzovanie dôsledkov, ktoré by sťažovateľovi spôsobili akúkoľvek ujmu.
- (5) Sťažnosť možno SZU podať len písomne, a to buď v listinnej alebo v elektronickej podobe.
- (6) Sťažnosť sa považuje za podanú SZU, aj keď je adresovaná zamestnancovi alebo rektorovi SZU. V danej súvislosti je každý zamestnanec SZU povinný bezprostredne po prijatí sťažnosti, či už v listinnej alebo elektronickej podobe, informovať svojho priameho nadriadeného a Kanceláriu rektora SZU za účelom určenia ďalšieho postupu pri vybavovaní sťažnosti v súlade so zákonom o sťažnostiach a s touto smernicou.
- (7) V prípade, že je sťažnosť adresovaná zamestnancovi alebo rektorovi SZU podľa odseku (6) tohto článku smernice, je potrebné zabezpečiť jej podanie a evidenciu prostredníctvom podateľne SZU, a to najmä vytvorením registratúrneho záznamu o doručení.

Článok 6 Náležitosti sťažností

- (1) Sťažnosť musí obsahovať meno, priezvisko a adresu trvalého alebo prechodného pobytu sťažovateľa a v prípade ak sťažnosť podáva právnická osoba, sťažnosť musí obsahovať názov a sídlo právnickej osoby, ako aj meno a priezvisko osoby oprávnenej za ňu konať.

Sťažnosť v listinnej podobe musí obsahovať vlastnoručný podpis sťažovateľa.

Ak je sťažovateľovi možné doručiť písomnosti podľa zákona o sťažnostiach v elektronickej podobe, sťažnosť môže obsahovať aj adresu sťažovateľa na takéto doručenie.

- (2) Sťažnosť musí byť čitateľná a zrozumiteľná a zároveň musí z nej byť jednoznačné, proti komu smeruje, na aké nedostatky poukazuje a čoho sa sťažovateľ domáha.⁶
- (3) Sťažnosť podaná v elektronickej podobe musí byť sťažovateľom autorizovaná podľa osobitného predpisu⁷; to neplatí, ak sťažnosť bola odoslaná prostredníctvom prístupového miesta, ktoré vyžaduje úspešnú autentifikáciu sťažovateľa.

V prípade, že sťažovateľom je študent SZU alebo zamestnanec SZU, ktorý podal sťažnosť prostredníctvom svojho e-mailu *login@szu.sk* respektíve *login@studentszu.sk*, ktorý mu prideliла SZU, takéto podanie sa nepovažuje za autorizované respektíve autentifikované.

Ak sťažnosť podaná v elektronickej podobe nie je autorizovaná podľa osobitného predpisu 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 alebo jej odoslaním prostredníctvom prístupového miesta, ktoré vyžaduje úspešnú autentifikáciu sťažovateľa.

Sťažovateľom sa na účely tohto odseku rozumie aj osoba oprávnená konať v mene právnickej osoby.

- (4) Ak sťažnosť nie je v súlade s ods. (2) tohto článku smernice alebo ak chýbajú informácie potrebné na jej prešetrenie, SZU písomne vyzve sťažovateľa, aby sťažnosť v lehote desiatich pracovných

⁶ § 5 odsek (3) zákona o sťažnostiach

⁷ § 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.

dní od doručenia písomnej výzvy sťažovateľovi doplnil a súčasne ho poučí, že inak sťažnosť odloží.⁸

- (5) Ak sa sťažovateľ dostaví na SZU osobne podať sťažnosť, ktorú nemá vyhotovenú písomne, zamestnanec podateľne SZU sťažovateľa prijme a umožní mu, aby si sťažnosť v listinnej podobe vyhotovil.

Ak sa dostaví osoba, ktorej zdravotný stav bráni, aby si sťažnosť v listinnej podobe vyhotovila sama, za túto osobu ju vyhotoví príslušný zamestnanec podateľne SZU. Povinnosť sťažovateľa uviesť náležitosti sťažnosti podľa ods. (1) a (2) tohto článku smernice tým nie je dotknutá.

Vzor vyhotovenia sťažnosti v listinnej podobe za sťažovateľa z dôvodu jeho zdravotného stavu je uvedený v prílohe č. 2 tejto smernice.

- (6) Písomnosti súvisiace s vybavovaním sťažnosti, ktorú podalo viac sťažovateľov spoločne a nie je v nej určené, komu z nich sa majú doručovať, zašle SZU sťažovateľovi, ktorý je uvedený ako prvý a uvádza údaje podľa ods. (1) tohto článku smernice.
- (7) Ak si sťažovateľ zvolí zástupcu, ktorý v jeho mene podáva sťažnosť, súčasťou sťažnosti musí byť písomné splnomocnenie s overeným podpisom 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.

Povinnosť priloženia splnomocnenia sa nevzťahuje na zastupovanie sťažovateľa advokátom podľa osobitného predpisu o advokácii.

Článok 7

Evidencia sťažnosti a určenie zodpovednej osoby za vybavovanie sťažnosti

- (1) Po tom ako bola prijatá a zaevidovaná sťažnosť postúpená Kancelárii rektora SZU podľa Článku 5 ods. (3) tejto smernice, Kancelária rektora SZU sťažnosť zaeviduje do centrálnej evidencie sťažností a pripraví rektorovi SZU návrh na určenie zodpovednej osoby za vybavovanie sťažnosti podľa Článku 4 ods. (3) tejto smernice.

Návrh na určenie zodpovednej osoby za vybavovanie sťažnosti podľa predchádzajúcej vety sa nepripravuje za podmienky, že rektor SZU generálne určil zodpovednú osobu za vybavovanie všetkých sťažností a nie je:

- potrebné určiť komisiu zloženú zo zodpovedných osôb za vybavovanie sťažnosti náročnejšej na prešetrenie respektíve,
- naplnená skutočnosť podľa Článku 4 ods. (5) a (6) tejto smernice.

- (2) Centrálnu evidenciu sťažností, ktorá sa vedie oddelene od ostatnej evidencie, zabezpečuje Kancelária rektora SZU, pričom za zápis do centrálnej evidencie sťažností a aktualizáciu zápisov zodpovedá príslušný zamestnanec SZU, ktorý je zodpovednou osobou za vybavovanie sťažnosti.

Všetky doklady týkajúce sa vybavovania sťažnosti sú uložené v Kancelárii rektora SZU, a to tak, aby bolo možné poskytnúť úplné, presné a časovo a vecne aktuálne údaje.

- (3) Centrálna evidencia sťažností obsahuje najmä tieto údaje:
- dátum doručenia a dátum zapísania sťažností, opakovanej sťažnosti a ďalšej opakovanej sťažnosti,
 - meno a priezvisko, adresu trvalého alebo prechodného pobytu sťažovateľa; ak sťažnosť podáva právnická osoba, musí obsahovať jej obchodný názov a sídlo, meno a priezvisko osoby oprávnenej za ňu konať,
 - predmet sťažnosti,

⁸ § 6 odsek (2) zákona o sťažnostiach

- d) dátum pridelenia sťažnosti na vybavenie a identifikáciu zodpovednej osoby, ktorej bola sťažnosť 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 SZU sťažnosť odložila,
 - 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.
- (5) Kancelária rektora SZU je povinná pre kontrolu vybavovania sťažností predkladať Ministerstvu zdravotníctva Slovenskej republiky v stanovenom termíne a štruktúre ročnú správu o vybavovaní sťažností.

Článok 8

Utajenie totožnosti sťažovateľa

- (1) Totožnosť sťažovateľa je SZU povinná utajiť, ak o to sťažovateľ požiada. Zároveň SZU 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, pričom 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, SZU 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, inak sťažnosť odloží podľa Článku 12 ods. (1) písm. l) tejto smernice.
- (3) Sťažnosť, v ktorej sťažovateľ požiadal o utajenie svojej totožnosti, na ktorej vybavenie SZU nie je príslušná, SZU vráti sťažovateľovi s uvedením dôvodu najneskôr do 10 pracovných dní od jej doručenia.

Článok 9

Lehota na vybavovanie sťažností

- (1) SZU je povinná sťažnosť vybaviť najneskôr do 60 pracovných dní od jej doručenia.
- (2) Ak je sťažnosť náročná na prešetrenie, môže zodpovedná osoba za vybavovanie sťažnosti podľa Článku 4 ods. (3) tejto smernice lehotu predĺžiť pred jej uplynutím o 30 pracovných dní, pričom o predĺžení lehoty bezodkladne písomne oboznámi sťažovateľa spolu s uvedením dôvodu, prečo je predĺženie lehoty nevyhnutné.
- (3) Lehota na vybavenie sťažnosti začína plynúť prvým pracovným dňom nasledujúcim po dni jej doručenia SZU.

Článok 10

Oboznamovanie s obsahom sťažnosti

- (1) Zodpovedná osoba za vybavovanie sťažnosti podľa Článku 4 ods. (3) tejto smernice je povinná bezodkladne oboznámiť toho, proti komu sťažnosť smeruje s jej obsahom v takom rozsahu a čase, aby sa jej prešetrovanie nemohlo zmažiť. Zároveň tejto osobe zodpovedná osoba za vybavovanie sťažnosti umožní vyjadriť sa k sťažnosti, ako aj predkladať doklady, písomnosti, informácie a údaje potrebné na vybavovanie sťažnosti.

- (2) V záujme dodržania lehôt na vybavenie sťažnosti sú všetky súčasti a organizačné útvary SZU povinné poskytnúť zodpovednej osobe za vybavovanie sťažnosti potrebnú súčinnosť. Vedúci zamestnanec vecne príslušného útvaru SZU, ktorého zodpovedná osoba za vybavovanie sťažnosti požiadala o súčinnosť, v čo najkratšom možnom čase zabezpečí kvalifikované stanovisko a predloží ho zodpovednej osobe za vybavovanie sťažnosti.

Článok 11

Spolupráca sťažovateľa a iných osôb a orgánov verejnej správy

- (1) SZU 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.

Vzor výzvy na spoluprácu sťažovateľa je uvedený v prílohe č. 3 tejto smernice.

- (2) Lehota na poskytnutie spolupráce sťažovateľa podľa ods. (1) tohto článku smernice je 10 pracovných dní od doručenia písomnej výzvy sťažovateľovi.
- (3) Ak sťažovateľ v odôvodnených prípadoch preukáže, že lehota na poskytnutie spolupráce nie je dostatočná, môže pred jej uplynutím písomne požiadať o určenie novej lehoty. SZU v takomto prípade môže sťažovateľovi určiť novú lehotu na poskytnutie spolupráce.
- (4) V čase od odoslania výzvy na poskytnutie spolupráce podľa ods. (1) tohto článku smernice do jej poskytnutia lehota na vybavenie sťažnosti neplynie.
- (5) Orgány verejnej správy sú povinné pri vybavovaní sťažností poskytnúť SZU potrebnú súčinnosť v rozsahu § 17 zákona o sťažnostiach. Pri vybavovaní sťažnosti je SZU oprávnená požadovať súčinnosť aj od iných osôb s ich súhlasom, ak osobitný predpis neustanovuje inak.
- (6) Lehota na vybavenie sťažnosti v čase od odoslania žiadosti o poskytnutie súčinnosti podľa ods. (5) tohto článku smernice do jej poskytnutia neplynie, pričom prerušenie plynutia lehoty SZU písomne oznámi sťažovateľovi.

Článok 12

Odloženie sťažnosti

- (1) SZU sťažnosť podľa § 6 ods. (1) písm. a) až j) zákona o sťažnostiach odloží, ak:
- a) neobsahuje náležitosti podľa § 5 ods. 2 zákona o sťažnostiach, t. j. neobsahuje meno, priezvisko, adresu pobytu sťažovateľa, vrátane zamestnanca a študenta SZU, ak sú sťažovateľmi a v prípade, keď sťažnosť podáva právnická osoba, neobsahuje jej názov a sídlo a meno a priezvisko osoby oprávnenej za ňu konať, pričom meno a priezvisko osoby oprávnenej za ňu konať, musí vychádzať z funkcie, resp. z osobitného splnomocnenia, a ak ide o sťažnosť podanú v elektronickej podobe aj podľa § 5 ods. (4) a odseku (5) zákona o sťažnostiach,
 - b) zistí, že vo veci, ktorá je predmetom sťažnosti, konal alebo koná súd, prokuratúra alebo iný orgán činný v trestnom konaní, alebo iný orgán verejnej správy,
 - c) zistí, že sťažnosť sa týka inej osoby, než ktorá ju podala a nie je priložené písomné splnomocnenie s osvedčeným podpisom,
 - d) od udalosti, ktorej sa predmet sťažnosti týka, uplynulo v deň jej doručenia viac než 5 rokov,
 - e) ide o ďalšiu opakovanú sťažnosť podľa § 21 ods. (6) zákona o sťažnostiach,
 - f) ide o sťažnosť proti vybaveniu sťažnosti, ktorú vybavil orgán uvedený v § 22 ods. (3) zákona o sťažnostiach,
 - g) ide o ďalšiu sťažnosť proti vybavovaniu sťažnosti podľa § 22 ods. (5) zákona o sťažnostiach,
 - h) sťažnosť bola zaslaná na vedomie,
 - i) sťažovateľ neposkytol spoluprácu podľa § 16 ods. (1) zákona o sťažnostiach alebo ak spoluprácu neposkytol v lehote podľa § 16 ods. (2) zákona o sťažnostiach,
 - j) sťažovateľ neudelil súhlas podľa § 8 ods. (2) zákona o sťažnostiach,

- k) ak sťažnosť nie je v súlade s § 5 ods. (3) zákona o sťažnostiach, t. j. ak nie je sťažnosť čitateľná a zrozumiteľná, nie je z nej jednoznačné, proti komu smeruje, na aké nedostatky poukazuje, čoho sa sťažovateľ domáha a nie je sťažovateľom podpísaná, alebo ak chýbajú informácie potrebné na jej prešetrenie a ak sťažovateľ nedoplní chýbajúce informácie a neposkytne spoluprácu v lehote desiatich pracovných dní podľa § 16 ods. (2) zákona o sťažnostiach, pričom na spoluprácu a doplnenie bol písomne vyzvaný a súčasne bol poučený, že inak sťažnosť SZU odloží,
- l) ak sťažnosť podaná v elektronickej podobe nie je autorizovaná podľa osobitného predpisu ani odoslaná prostredníctvom prístupového miesta, ktoré vyžaduje úspešnú autentifikáciu sťažovateľa a ak ju sťažovateľ nepotvrdil do 5 pracovných dní vlastnoručným podpisom, jej autorizáciou podľa osobitného predpisu alebo jej odoslaním prostredníctvom prístupového miesta, ktoré vyžaduje úspešnú autentifikáciu sťažovateľa, alebo ak písomné potvrdenie obsahuje iné údaje ako sťažnosť podaná v elektronickej podobe; o odložení sťažnosti a dôvodoch jej odloženia podľa tohto odseku SZU písomne upovedomí sťažovateľa do pätnástich pracovných dní od odloženia,
- m) ak sťažovateľ pred jej vybavením sťažnosť písomne vezme späť alebo ak sťažovateľ písomne pred vybavením sťažnosti oznámi, že na jej vybavení netrvá.
- (2) O odložení sťažnosti a dôvodoch jej odloženia podľa ods. (1) písm. b), c), d), f) a g) tohto článku smernice SZU sťažovateľa písomne upovedomí v lehote podľa Článku 9 tejto smernice.

Vzor upovedomenia sťažovateľa o odložení sťažnosti je uvedený v prílohe č. 4 tejto smernice.

- (3) O odložení sťažnosti zodpovedná osoba za vybavovanie spíše záznam o odložení sťažnosti.

Vzor záznamu o odložení sťažnosti je uvedený v prílohe č. 5 tejto smernice.

Článok 13

Odloženie a vrátenie podania

- (1) Podanie podľa Článku 3 ods. (2) písm. a) až h) smernice označené ako sťažnosť SZU odloží, o čom toho, kto podanie podal, písomne upovedomí do 15 pracovných dní od doručenia podania s uvedením dôvodu. SZU takéto podanie neodloží, ak je príslušná podanie vybaviť podľa osobitného predpisu.
- (2) SZU nevráti časti podania, ktoré nie sú sťažnosťou, ale v oznámení o výsledku prešetrovania sťažnosti uvedie dôvody ich neprešetrovania v súlade s Článkom 14 ods. (5) tejto smernice.
- (3) SZU vráti sťažovateľovi sťažnosť, v ktorej požiadal o utajenie svojej totožnosti a na vybavenie ktorej SZU nie je príslušná, a to najneskôr do desiatich pracovných dní od jej doručenia s uvedením dôvodu.⁹

Článok 14

Prešetrovanie, vybavenie a oznámenie výsledku prešetrovania sťažnosti

- (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 a vnútornými predpismi SZU, 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.
- (3) 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.

⁹ § 8 ods. (3) zákona o sťažnostiach

- (4) Ak nemožno sťažnosť alebo jej časť prešetriť, zodpovedná osoba za vybavovanie sťažnosti to uvedie v zápisnici o prešetrení sťažnosti a oznámi to sťažovateľovi.
- (5) SZU prostredníctvom zodpovednej osoby za vybavovanie sťažnosti v súčinnosti s vecne príslušnými organizačnými útvarmi SZU prešetrí iba tie časti sťažnosti, na ktorých vybavenie je SZU príslušná, ostatné časti sťažnosti, na ktorých prešetrenie nie je SZU príslušná, postúpi orgánu verejnej správy príslušnému na ich vybavenie. Časti, ktoré nie sú sťažnosťou, SZU neprešetruje, o čom SZU sťažovateľa upovedomí v oznámení o výsledku prešetrenia sťažnosti s uvedením dôvodov ich neprešetrenia.
- (6) O prešetrení sťažnosti sa vyhotovuje zápisnica s uvedením preukázaných zistení a ďalšími náležitosťami v zmysle § 19 zákona o sťažnostiach.

Vzor zápisnice o prešetrení sťažnosti je uvedený v prílohe č. 6 tejto smernice.

- (7) V prípade zistenia nedostatkov pri vybavovaní sťažnosti je povinnosťou zodpovednej osoby za vybavovanie sťažnosti v spolupráci s Kanceláriou rektora SZU:
 - a) prijať opatrenia na odstránenie zistených nedostatkov a príčin ich vzniku,
 - b) určiť osobu zodpovednú za zistené nedostatky,
 - c) predložiť rektorovi SZU prijaté opatrenia na odstránenie zistených nedostatkov a príčin ich vzniku,
 - d) predložiť správu o splnení opatrení a uplatnení právnej zodpovednosti,
 - e) oznámiť sťažovateľovi prijaté opatrenia v súlade so zákonom o sťažnostiach.
- (8) Sťažnosť je prešetrená prerokovaním zápisnice o prešetrení sťažnosti. Zápisnicu v závislosti od predmetu sťažnosti podpisujú:
 - a) zodpovedná osoba za vybavovanie sťažnosti (*ak je určená komisia zložená zo zodpovedných osôb za vybavovanie sťažnosti, zápisnicu o prešetrení sťažnosti podpisuje vždy minimálne zodpovedná osoba za vybavovanie sťažnosti, ktorá činnosť tejto komisie vedie*),
 - b) rektor SZU (na vedomie),
 - c) vedúci zamestnanec súčasti alebo organizačného útvaru SZU, voči ktorému sťažnosť smerovala,
 - d) pri sťažnosti študenta SZU aj zástupca študentskej časti Akademického senátu SZU.
- (9) Zápisnica o prešetrení sťažnosti sa vyhotovuje v dvoch rovnopisoch, pričom jeden rovnopis obdrží súčasť alebo organizačný útvar SZU, v ktorom sa sťažnosť prešetrovala a jeden rovnopis Kancelária rektora SZU.
- (10) Pri vybavovaní sťažnosti študenta SZU je vyjadrenie a podpis zástupcu študentskej časti Akademického senátu SZU, ktorý bol rektorom SZU poverený, aby sa zúčastnil prešetrovania sťažnosti, súčasťou zápisnice o prešetrení sťažnosti, pričom podstatné časti vyjadrenia sa uvedú v oznámení o vybavení sťažnosti.
- (11) Sťažnosť je vybavená odoslaním písomného oznámenia výsledku jej prešetrenia sťažovateľovi. Oznámenie o výsledku prešetrenia sťažnosti musí obsahovať odôvodnenie výsledku prešetrenia sťažnosti, ktoré vychádza zo zápisnice.

Vzor oznámenia o výsledku prešetrenia sťažnosti je uvedený v prílohe č. 7 tejto smernice.

- (12) Písomné oznámenie výsledku prešetrenia sťažnosti sťažovateľovi zasiela zodpovedná osoba za vybavovanie sťažnosti podľa Článku 4 ods. (3) tejto smernice, ktorej bola rektorom SZU pridelená sťažnosť na vybavenie.
- (13) V oznámení výsledku prešetrenia sťažnosti sa uvedie, či je sťažnosť opodstatnená alebo neopodstatnená, pričom oznámenie o výsledku prešetrenia sťažnosti musí obsahovať odôvodnenie výsledku prešetrenia, ktoré vychádza zo zápisnice o prešetrení sťažnosti.

Ak je sťažnosť opodstatnená, v oznámení výsledku prešetrenia sťažnosti sa uvedie uloženie povinností podľa § 19 ods. (1) písm. i) zákona o sťažnostiach.

- (14) 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.
- (15) Zodpovedná osoba za vybavovanie sťažnosti ihneď po vybavení sťažnosti doručí Kancelárii rektora SZU vyplnené oznámenie do centrálnej evidencie sťažností, vedenej Kanceláriou rektora SZU, o vybavení sťažnosti.

Vzor oznámenia do centrálnej evidencie sťažností je uvedený v prílohe č. 7 tejto smernice.

Spolu s vyplneným oznámením podľa predchádzajúcej vety zašle zodpovedná osoba za vybavovanie sťažnosti aj kópiu oznámenia výsledku prešetrenia sťažnosti podľa ods. 11 tohto článku smernice zaslaného sťažovateľovi.

Oznámenie do centrálnej evidencie sťažností o vybavení sťažnosti sa stáva súčasťou centrálnej evidencie sťažností a je jedným z podkladov k ročnej správe o vybavovaní sťažností.

- (16) Po uplynutí stanovenej lehoty na plnenie povinností, uvedenej v zápisnici o prešetrení sťažnosti, predkladá zodpovedná osoba za vybavovanie sťažnosti správu o splnení prijatých opatrení a uplatnení právnej zodpovednosti rektorovi SZU.
- (17) Trovy, ktoré pri vybavovaní sťažnosti vznikli sťažovateľovi, znáša sťažovateľ a trovy, ktoré vznikli SZU, znáša SZU.

Článok 15

Opakovaná sťažnosť a ďalšia opakovaná sťažnosť

- (1) Na vybavenie opakovanej sťažnosti je príslušná SZU, ak vybavovala predchádzajúcu sťažnosť a nie je to v rozpore s § 11 ods. (2) alebo s § 12 zákona o sťažnostiach.
- Pri určení zodpovednej osoby za vybavovanie opakovanej sťažnosti sa postupuje v súlade s Článkom 4 ods. (3) a Článkom 7 ods. (1) tejto smernice.
- (2) V prípade opakovanej sťažnosti sa prekontroluje správnosť vybavenia predchádzajúcej sťažnosti, o čom sa vyhotoví záznam. Pri vyhotovení záznamu sa postupuje primerane podľa Článku 14 tejto smernice.
- (3) Ak SZU prekontrolovaním vybavenia predchádzajúcej sťažnosti zistí, že sťažnosť:
- bola vybavená správne, oznámi túto skutočnosť sťažovateľovi s odôvodnením a poučením, že ďalšie opakované sťažnosti odloží,
 - nebola vybavená správne, splnomocnený zástupca opakovanú sťažnosť prešetrí a vybaví.
- (4) Sťažnosť iného sťažovateľa v tej istej veci, ktorá bola vybavená, sa neprešetruje. Výsledok prešetrenia takejto sťažnosti sa oznámi sťažovateľovi.
- (5) Opakovanú sťažnosť je SZU povinná vybaviť v lehote podľa Článku 9 tejto smernice.
- (6) Správnosť vybavenia opakovanej sťažnosti sa opätovne neprekontroluje a ďalšia opakovaná sťažnosť sa odloží podľa ustanovenia Článku 12 ods. (1) písm. e) tejto smernice, o čom sťažovateľa nie je povinnosť upovedomovať.

Článok 16

Sťažnosť proti vybavovaniu sťažnosti

- (1) Sťažnosť proti vybavovaniu sťažnosti SZU nie je opakovanou sťažnosťou, a to ani vtedy, ak v nej sťažovateľ opakuje skutočnosti z predchádzajúcej sťažnosti.

- (2) Sťažnosť proti vybavovaniu sťažnosti, ktorú vybavila v zmysle Článku 4 ods. (3) tejto smernice zodpovedná osoba za vybavovanie sťažnosti, vybaví rektor SZU alebo ním určený zamestnanec SZU, ak to nie je v rozpore s Článkom 4 ods. (5) a (6) tejto smernice.
- (3) Sťažnosť proti vybavovaniu sťažnosti je SZU povinná vybaviť v lehote podľa Článku 9 tejto smernice.
- (4) Ďalšiu sťažnosť proti vybavovaniu sťažnosti, ktorá bola vybavená podľa ods. (1) tohto článku smernice, SZU odloží podľa Článku 12 ods. (1) písm. g), o čom sťažovateľa písomne upovedomí. Na vybavenie sťažnosti podľa tohto odseku je príslušný rektor SZU alebo ním určený zamestnanec SZU, ak to nie je v rozpore s Článkom 4 ods. (5) a (6) tejto smernice.

Článok 17

Kontrolná činnosť

- (1) Vedúci zamestnanec Kancelárie rektora SZU je, v prípade ak bola sťažnosť opodstatnená, oprávnený kontrolovať, či sa prijaté opatrenia na odstránenie nedostatkov a príčin ich vzniku riadne plnia.¹⁰
- (2) Na základe písomného určenia rektora SZU je oprávnená kontrolovať plnenie prijatých opatrení aj zodpovedná osoba za vybavovanie sťažnosti, prípadne iná osoba, ktorá je zamestnancom SZU.

TRETIA ČASŤ VYBAVOVANIE PETÍCIÍ

Článok 18

Všeobecné ustanovenia

- (1) Táto smernica sa primerane použije aj na vybavovanie petícií podľa zákona o petíciách, na základe ktorého má každý právo sám alebo s inými obracať sa vo veciach verejného alebo spoločného záujmu na príslušný orgán.
- (2) Na postup pri vybavovaní petícií sa zákon č. 71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov nevzťahuje ak zákon o petíciách neuvádza inak.¹¹
- (3) Príslušnou na vybavovanie petícií je zodpovedná osoba za vybavovanie petícií určená rektorom SZU, ktorá je zamestnancom SZU.

ŠTVRTÁ ČASŤ SPOLOČNÉ, PRECHODNÉ A ZRUŠOVACIE USTANOVENIA

Článok 19

Spoločné ustanovenia

- (1) Postupy, ktoré nie sú pri vybavovaní sťažností upravené touto smernicou, sa riadia príslušnými ustanoveniami zákona o sťažnostiach v znení neskorších predpisov.
- (2) Informácie, ktoré obsahuje dokumentácia súvisiaca s vybavovaním sťažnosti, ktoré sú chránené alebo ku ktorým je prístup obmedzený podľa § 8 až § 12 zákona č. 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o slobode informácií) v znení neskorších predpisov sa nesprístupňujú.

¹⁰ § 23 ods. (2) zákona o sťažnostiach

¹¹ § 9 zákona o petíciách

- (3) Ak sú dôvody na odloženie sťažnosti podľa Článku 12 tejto smernice, môže Kancelária rektora SZU predmet sťažnosti predložiť zamestnancovi alebo organizačnému útvaru SZU zodpovednému za vnútornú kontrolu v podmienkach SZU, ktorý je oprávnený predmet sťažnosti použiť ako námet na vnútornú kontrolnú činnosť v oblasti, na ktorú bolo v podaní, resp. v sťažnosti poukazované.
- (4) Každý 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.
- (5) Všetci zamestnanci SZU sú povinní postupovať v zmysle obsahu tejto smernice, a to bezodkladne po nadobudnutí jej účinnosti. Za týmto účelom je predmetná smernica prístupná všetkým zamestnancom SZU na intranete a webovom sídle SZU.

Článok 20

Prechodné ustanovenie

Podanie respektíve sťažnosť doručená na SZU pred dňom nadobudnutia účinnosti tejto smernice sa vybavuje podľa vnútorného predpisu - Smernica SZU v Bratislave, ktorou sa upravuje postup pri vybavovaní sťažností s účinnosťou od 15. novembra 2010 a v súlade s ustanoveniami všeobecne záväzných právnych predpisov.

Článok 21

Zrušovacie ustanovenie

Dňom nadobudnutia účinnosti tejto smernice sa zrušuje vnútorný predpis - Smernica SZU v Bratislave, ktorou sa upravuje postup pri vybavovaní sťažností s účinnosťou od 15. novembra 2010.

PIATA ČASŤ ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

Článok 22

Záveréčné ustanovenia

- (1) Akékoľvek zmeny a doplnenia tejto smernice je možné vykonať len číslovanými dodatkami k nej vydanými rektorom SZU.
- (2) Táto smernica je archivovaná v tlačenej podobe u univerzitného správcu a zverejnená v elektronickej podobe na intranete a na webovom sídle SZU.
- (3) Prílohami tejto smernice sú:
 - a) Príloha č. 1 *Vzor postúpenia sťažnosti príslušnému orgánu verejnej správy,*
 - b) Príloha č. 2 *Vzor vyhotovenia sťažnosti v listinnej podobe za sťažovateľa z dôvodu jeho zdravotného stavu,*
 - c) Príloha č. 3 *Vzor výzvy na spoluprácu sťažovateľa,*
 - d) Príloha č. 4 *Vzor upovedomenia sťažovateľa o odložení sťažnosti,*
 - e) Príloha č. 5 *Vzor záznamu o odložení sťažnosti,*
 - f) Príloha č. 6 *Vzor zápisnice o prešetrení sťažnosti,*
 - g) Príloha č. 7 *Vzor oznámenia o výsledku prešetrenia sťažnosti.*
- (4) Táto smernica nadobúda platnosť dňom zverejnenia na intranete a na webovom sídle SZU a účinnosť dňa 5. novembra 2025.

.....
Dr. h. c. prof. MUDr. Peter Š I M K O, CSc.

rektor

Slovenskej zdravotníckej univerzity v Bratislave

Príloha č. 1 **Vzor postúpenia sťažnosti príslušnému orgánu verejnej správy**



Kontaktné údaje príslušného orgánu verejnej správy

V Bratislave dňa DD. mmmmm RRRR

Číslo:

Vec:

Postúpenie sťažnosti príslušnému orgánu verejnej správy

Dňa bola Slovenskej zdravotníckej univerzite v Bratislave so sídlom: Limbová 2651/12, 831 01 Bratislava - mestská časť Nové Mesto, doručená sťažnosť od (*uviesť meno, priezvisko a pobyt sťažovateľa*).

Predmetnú sťažnosť, ktorá tvorí prílohu tohto postúpenia, si Vám dovoľuje Slovenská zdravotnícka univerzita v Bratislave postúpiť na vybavenie ako vecne a miestne príslušnému orgánu v súlade s § 9 zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov.

- HLAVIČKOVÝ PAPIER -

Príloha: sťažnosť - originál

Na vedomie: (**uvedie sa meno, priezvisko a pobyt sťažovateľa**) – sťažovateľ

Príloha č. 2 **Vzor vyhotovenia sťažnosti v listinnej podobe za sťažovateľa z dôvodu jeho zdravotného stavu**

Vyhotovenie sťažnosti v listinnej podobe za sťažovateľa z dôvodu jeho zdravotného stavu

Meno a priezvisko sťažovateľa:

Adresa pobytu sťažovateľa:

Vec:

Sťažnosť

Predmet sťažnosti

- *proti komu sťažnosť smeruje:*

- *na aké nedostatky sťažovateľ poukazuje:*

- *čoho sa sťažovateľ domáha*

Miesto, dátum a hodina vyhotovenia sťažnosti: V dňa o hod.

Prílohy:

.....
podpis sťažovateľa

Pracovisko, na ktorom sa sťažnosť vyhotovila:

Zamestnanec podateľne SZU, ktorý sťažnosť v listinnej podobe vyhotovil:

.....
(meno a priezvisko, pracovné zaradenie) podpis

Príloha č. 3 **Vzor výzvy na spoluprácu sťažovateľa**



Kontaktné údaje sťažovateľa

V Bratislave dňa DD. mmmmm RRRR

Číslo:

Vec:

Výzva na spoluprácu k sťažnosti

Dňa bola Slovenskej zdravotníckej univerzite v Bratislave so sídlom: Limbová 2651/12, 831 01 Bratislava - mestská časť Nové Mesto, doručená Vaša sťažnosť vo veci *(stručne sa opíše predmet sťažnosti)*.

Vzhľadom k tomu, že Vaša sťažnosť nespĺňa náležitosti podľa § 5 ods. 3 zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov (ďalej ako „**zákon o sťažnostiach**“), Slovenská zdravotnícka univerzita v Bratislave Vás v súlade s § 6 ods. 2 zákona o sťažnostiach v znení neskorších predpisov.

v y z ý v a

v lehote 10 pracovných dní od doručenia tejto výzvy na doplnenie Vašej sťažnosti o *(doplňte sa o potrebné náležitosti)*.

Zároveň Vám Slovenská zdravotnícka univerzita v Bratislave dáva na vedomie, že ak Vaša sťažnosť nebude v uvedenej lehote doplnená, Vašu sťažnosť v súlade s § 6 ods. 1 písm. i) zákona o sťažnostiach Slovenská zdravotnícka univerzita v Bratislave odloží.

- HLAVIČKOVÝ PAPIER -

Príloha č. 4 Vzor upovedomenia sťažovateľa o odložení sťažnosti



Kontaktné údaje sťažovateľa

V Bratislave dňa DD. mmmmm RRRR

Číslo:

Vec:

Upovedomenie sťažovateľa o odložení sťažnosti

Dňa bola Slovenskej zdravotníckej univerzite v Bratislave so sídlom: Limbová 2651/12, 831 01 Bratislava - mestská časť Nové Mesto, doručená Vaša sťažnosť vo veci (*stručne sa opíše predmet sťažnosti*).

Pri vybavovaní sťažnosti bolo zistené, že (*uvedie sa dôvod odloženia sťažnosti*).

Z uvedeného dôvodu **Slovenská zdravotnícka univerzita v Bratislave Vašu sťažnosť odložila** v súlade s § 5 ods. 4 alebo ods. 5 a ods.6 / § 6 ods. 1 písm. a), b), c), d), f), g), h), i) alebo j))* zákona č. 9/2010 Z. z. zákona o sťažnostiach v znení neskorších predpisov.

- HLAVIČKOVÝ PAPIER -

* Vyberie sa len príslušné ustanovenie a v prípade § 6 aj príslušné písmeno, ostatné sa neuvádzajú.

Príloha č. 5 Vzor záznamu o odložení sťažnosti



ZÁZNAM o odložení sťažnosti č.

Slovenská zdravotnícka univerzita v Bratislave, so sídlom: Limbová 2651/12, 831 01 Bratislava
mestská časť Nové Mesto
zodpovedná osoba za vybavovanie sťažnosti: *(uviesť meno, priezvisko)*

v súlade so zákonom č. 9/2010 Z.z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov (ďalej ako „zákon o sťažnostiach“)

sťažnosť *(uviesť evidenčné číslo sťažnosti)*

sťažovateľa: *(uviesť meno a priezvisko, bydlisko)*

doručenú Slovenskej zdravotníckej univerzite v Bratislave dňa: *(uviesť sa deň, mesiac a rok)*,
predmetom ktorej je *(uviesť stručný opis predmetu sťažnosti)*

o d k l a d á*

- a) podľa § 6 ods. 1 písm. a) zákona o sťažnostiach**
(ak sťažnosť neobsahuje náležitosti podľa § 5 ods. 2 a v prípade elektronicky podanej sťažnosti aj náležitosti podľa § 5 ods. 4 alebo ods. 5 zákona);
- b) podľa § 6 ods. 1 písm. b) zákona o sťažnostiach**
(ak Slovenská zdravotnícka univerzita v Bratislave zistí, že vo veci, ktorá je predmetom sťažnosti, konal alebo koná súd, prokuratúra, iný orgán činný v trestnom konaní alebo koná iný orgán verejnej správy);
- c) podľa § 6 ods. 1 písm. c) zákona o sťažnostiach**
(ak Slovenská zdravotnícka univerzita v Bratislave zistí, že sťažnosť sa týka inej osoby, než ktorá ju podala a nie je priložené splnomocnenie podľa § 5 ods. 9 zákona o sťažnostiach – podpis na splnomocnení musí byť overený);
- d) podľa § 6 ods. 1 písm. d) zákona o sťažnostiach**
(ak od udalosti, ktorej sa predmet sťažnosti týka, uplynulo v deň jej doručenia viac ako päť rokov);
- e) podľa § 6 ods. 1 písm. e) zákona o sťažnostiach**
(ak ide o ďalšiu opakovanú sťažnosť podľa § 21 ods. 6 zákona);
- f) podľa § 6 ods. 1 písm. f) zákona o sťažnostiach**
(ak ide o sťažnosť proti vybavovaniu sťažnosti podľa § 22 ods. 3 zákona o sťažnostiach);
- g) podľa § 6 ods. 1 písm. g) zákona o sťažnostiach**
(ide o ďalšiu sťažnosť proti vybavovaniu sťažnosti podľa § 22 ods. 5 zákona o sťažnostiach);
- h) podľa § 6 ods. 1 písm. h) zákona o sťažnostiach**
(ak sťažnosť bola zaslaná na vedomie);
- i) podľa § 6 ods. 1 písm. i) zákona o sťažnostiach**
(ak sťažovateľ neposkytol spoluprácu podľa § 16 ods. 1 zákona o sťažnostiach alebo ak spoluprácu neposkytol v lehote podľa § 16 ods. 2 zákona o sťažnostiach);
- j) podľa § 6 ods. 1 písm. j) zákona o sťažnostiach**
ak sťažovateľ neudelil súhlas podľa § 8 ods. 2 zákona o sťažnostiach);
- k) podľa § 6 ods. 2 zákona o sťažnostiach**
(ak sťažovateľ v lehote podľa § 16 ods. 2 zákona o sťažnostiach sťažnosť nedoplní o chýbajúce informácie potrebné na prešetrenie sťažnosti alebo o náležitosti podľa § 5 ods. 3 zákona o sťažnostiach);

l) podľa § 6 ods. 3 zákona o sťažnostiach

(ak sťažovateľ sťažnosť pred jej vybavením písomne vezme späť alebo písomne oznámi, že na jej vybavení netrvá).

** príslušná voľba sa uskutoční zakrúžkovaním*

Poznámka:

Zapísal/la: *(uviesť meno, priezvisko)*
zodpovedná osoba za vybavovanie sťažnosti

podpis:

- HLAVIČKOVÝ PAPIER -

Príloha č. 6 Vzor zápisnice o prešetrení sťažnosti



ZÁPISNICA o prešetrení sťažnosti / opakovanej sťažnosti

Dátum vyhotovenia zápisnice:

Evidenčné číslo sťažnosti:

Meno a priezvisko sťažovateľa: (uviesť meno, priezvisko a pobyt sťažovateľa ak nie je utajená jeho totožnosť)

Adresa pobytu sťažovateľa:

(uviesť adresu ak nie je utajená jeho totožnosť)

Predmet sťažnosti:

(opíše sa predmet sťažnosti).

Pre vybavenie sťažnosti je príslušná:

Slovenská zdravotnícka univerzita v Bratislave, Limbová 2651/12, 831 01 Bratislava

Zodpovedná osoba za vybavovanie sťažnosti: (uviesť meno a priezvisko)

Obdobie prešetrovania sťažnosti: (uviesť obdobie)

Sťažnosť sa prešetrovala v:

Slovenská zdravotnícka univerzita v Bratislave, Limbová 2651/12, 831 01 Bratislava

Preukázané zistenia, respektíve zistenia k časti/častiam sťažnosti:

(uvedú sa dôvody a výsledky prešetrovania každej časti)

k časti (uvedú sa dôvody a výsledky v prípade, ak má sťažnosť viaceré časti)

výsledok prešetrovania časti sťažnosti: opodstatnená neopodstatnená

Celkový výsledok prešetrovania sťažnosti:

sťažnosť vyhodnotená ako opodstatnená neopodstatnená

Súčasťou zápisnice sú vyjadrenia: (uvedú sa prípadné vyjadrenia)

Prílohy: (uvedú sa prípadné prílohy)

V prípade zistenia nedostatkov zodpovedná osoba za vybavovanie a prešetrovanie sťažnosti, v určených lehotách:

1. prijme nasledovné opatrenia na odstránenie zistených nedostatkov a príčin ich vzniku:

(uvedú sa príslušné opatrenia)

v lehote do: (uvedie sa lehota),

2. určí osobu zodpovednú za zistené nedostatky:

(uvedie sa zodpovedná osoba za zistené nedostatky)

v lehote do: (uvedie sa lehota),

3. predloží prijaté opatrenia rektorovi SZU

v lehote do: (uvedie sa lehota),

4. predloží správu o splnení opatrení a uplatnení právnej zodpovednosti rektorovi SZU

v lehote do: (uvedie sa lehota),

5. oznámi sťažovateľovi prijaté opatrenia (ak je totožnosť sťažovateľa utajená, uvedené oznámi rektor SZU)

v lehote do: (uvedie sa lehota).

Zapožičané originály dokladov, súvisiace s predmetom prešetrenia sťažnosti, boli vrátené.

V dňa

Meno, priezvisko a podpis zamestnanca SZU ktorý sťažnosť prešetril:

podpis:

V y j a d r e n i e *

k sťažnosti č. zo dňa

K uvedenej sťažnosti uvádzam: (k časti (uvedie sa príslušná časť sťažnosti) uvedenej sťažnosti uvádzam: (uvedie sa vyjadrenie).

V Bratislave dňa (uvedie sa dátum).

Meno, priezvisko:

(uvedie sa meno a priezvisko osoby, ktorá zabezpečovala činnosti, ktoré sú predmetom sťažnosti)

Pracovisko:

(uvedie sa pracovisko osoby, ktorá zabezpečovala činnosti, ktoré sú predmetom sťažnosti)

Pracovné zaradenie:

(uvedie pracovné zaradenie osoby, ktorá zabezpečovala činnosti, ktoré sú predmetom sťažnosti)

Podpis:

* Vyjadrenie osoby, ktorá zabezpečovala činnosti, ktoré sú predmetom sťažnosti, resp. vyjadrenie inej osoby k predmetu sťažnosti.

- HLAVIČKOVÝ PAPIER -

Príloha č. 7 Vzor oznámenia o výsledku prešetrenia sťažnosti



Kontaktné údaje sťažovateľa

V Bratislave dňa DD. mmmmm RRRR

Číslo:

Vec:

Oznámenie výsledku prešetrenia sťažnosti sťažovateľovi

V oznámení o výsledku prešetrenia sťažnosti sťažovateľovi sa uvedie:

- predmet sťažnosti zo dňa (*uvedie sa dátum*),
- zistenia a v prípade, že má sťažnosť viacero častí, uvedú sa zistenia k jednotlivým častiam sťažnosti,
- výsledok prešetrenia sťažnosti, resp. každej časti sťažnosti, a to či je sťažnosti opodstatnená alebo neopodstatnená,
- celkové vyhodnotenie sťažnosti ako opodstatnená alebo neopodstatnená,
- odôvodnenie výsledku prešetrenia sťažnosti, resp. jej častí (ktoré vychádza zo zápisnice),
- ak je sťažnosť opodstatnená, podľa § 19 ods. 1 písm. i) zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov, t. j. boli uložené povinnosti:
 - (1) prijať opatrenia na odstránenie zistených nedostatkov a príčin ich vzniku,
 - (2) určiť osobu zodpovednú za zistené nedostatky,
 - (3) predložiť prijaté opatrenia rektorovi SZU,
 - (4) predložiť správu o splnení opatrení a uplatnení právnej zodpovednosti rektorovi SZU,
 - (5) prijaté opatrenia oznámiť sťažovateľovi.

meno, priezvisko, funkcia a podpis*

* príslušnej zodpovednej osobe za vybavenie sťažnosti určenej rektorom SZU

- HLAVIČKOVÝ PAPIER -