

VNÚTORNÝ PREDPIS č. 10/2020

SMERNICA SLOVENSKEJ AKREDITAČNEJ AGENTÚRY PRE VYSOKÉ ŠKOLSTVO O VYBAVOVANÍ SŤAŽNOSTÍ

**v znení zmien a doplnení
zo dňa 31. augusta 2023**

V Bratislave 31. augusta 2023

SMERNICA

SLOVENSKEJ AKREDITAČNEJ AGENTÚRY PRE VYSOKÉ ŠKOLSTVO

O VYBAVOVANÍ SŤAŽNOSTÍ

Výkonná rada Slovenskej akreditačnej agentúry pre vysoké školstvo (ďalej len „výkonná rada“ alebo „VR SAAVŠ“) podľa čl. 9 ods. 1 písm. i) Štatútu Slovenskej akreditačnej agentúry pre vysoké školstvo (ďalej len „SAAVŠ“ alebo „agentúra“) schválila dňa 22. októbra 2020 tento vnútorný predpis agentúry – *Smernicu Slovenskej akreditačnej agentúry pre vysoké školstvo o vybavovaní sťažností* (ďalej len „smernica“), spracovanú v súlade so zákonom č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon“) v znení zmien a doplnení, ktoré schválila výkonná rada dňa 31. augusta 2023.

Článok 1

Predmet úpravy

Táto smernica upravuje postup pri podávaní, vybavovaní a kontrole vybavovania sťažností osôb, podaných v zmysle zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon“) agentúre ako osobe, ktorej zákon zveril rozhodovanie o právach, právom chránených záujmoch alebo povinnostiach iných osôb.

Článok 2

Základné pojmy

1. *Sťažnosť* je podanie osoby (ďalej len „sťažovateľ“), ktorým
 - a) sa sťažovateľ domáha ochrany svojich práv alebo právom chránených záujmov, o ktorých sa domnieva, že boli porušené činnosťou alebo nečinnosťou agentúry, a zároveň
 - b) poukazuje na konkrétne nedostatky, najmä na porušenie právnych predpisov, ktorých odstránenie je v pôsobnosti agentúry.
2. *Vybavovaním sťažnosti* je prijímanie, evidencia, prešetrovanie a vybavenie sťažnosti.
3. *Prešetrovanie sťažnosti* je jednou z foriem kontrolnej činnosti agentúry, ktorou sa zisťuje skutočný stav veci a jeho súlad alebo rozpor so všeobecne záväznými právnymi predpismi.
4. *Vybavením sťažnosti* je vrátenie, odloženie sťažnosti, oznámenie výsledku prešetrenia sťažnosti alebo oznámenie výsledku prekontrolovania správnosti vybavenia predchádzajúcej sťažnosti.
5. *Zamestnancom agentúry* sa na účely tejto smernice rozumie osoba v pracovnom pomere alebo obdobnom pracovnoprávnom vzťahu k agentúre.

Článok 3

Základné zásady pri vybavovaní sťažností

1. Pri prešetrovaní sťažnosti sa vychádza z jej predmetu, bez ohľadu na sťažovateľa a toho, proti komu sťažnosť smeruje. 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. Ak nemožno sťažnosť alebo jej časť prešetriť, agentúra to uvedie v zápisnici o prešetrovaní sťažnosti a oznámi to sťažovateľovi.
2. Podanie sťažnosti sa nesmie stať podnetom ani dôvodom na vyvodzovanie dôsledkov, ktoré by sťažovateľovi spôsobili akúkoľvek ujmu.

3. Informácie z dokumentácie súvisiacej s vybavovaním sťažnosti, ktoré sú chránené alebo ku ktorým je prístup obmedzený podľa osobitného predpisu, sa nesprístupňujú.
4. Každý je povinný zachovávať mlčanlivosť o skutočnostiach, ktoré sa dozvedel pri vybavovaní sťažnosti. Od tejto povinnosti ho môže písomne oslobodiť ten, v koho záujme má túto povinnosť.
5. Totožnosť sťažovateľa je agentúra povinná utajiť, ak o to sťažovateľ požiada. Agentúra môže utajiť totožnosť sťažovateľa, ak je to v záujme vybavenia sťažnosti. Pri prešetrovaní takejto sťažnosti sa používa kópia dokladov bez uvedenia údajov, ktoré by identifikovali sťažovateľa. Každý, komu je totožnosť sťažovateľa známa, je povinný o nej zachovať mlčanlivosť.
6. Ak sťažovateľ požiadal o utajenie svojej totožnosti, ale predmet sťažnosti neumožňuje jej prešetrovanie bez uvedenia niektorého z údajov o jeho osobe, agentúra o tom sťažovateľa bezodkladne upovedomí. Súčasne ho poučí, že vo vybavovaní sťažnosti bude pokračovať len vtedy, ak sťažovateľ v určenej lehote písomne udelí súhlas s uvedením potrebného údaja o svojej osobe, inak sťažnosť odloží.
7. Sťažnosť nesmie byť pridelená na prešetrovanie a vybavenie tomu, proti komu smeruje, ani zamestnancovi v jeho riadiacej pôsobnosti. Z prešetrovania a vybavenia sťažnosti je vylúčený
 - a) zamestnanec agentúry, ak sa zúčastnil na činnosti, ktorá je predmetom sťažnosti, alebo
 - b) ten, o koho nepredpojatosti možno mať pochybnosti vzhľadom na jeho vzťah k sťažovateľovi, jeho zástupcovi, k zamestnancovi agentúry alebo k predmetu sťažnosti.

Článok 4 **Prijímanie sťažností a ich odloženie**

1. Prijímanie sťažností zabezpečuje kancelária agentúry, a to podľa § 5 zákona.
2. Agentúra je povinná sťažnosť prijať.
3. Prijatú sťažnosť, na ktorej vybavenie agentúra nie je príslušná, najneskôr do desiatich pracovných dní od doručenia postúpi orgánu verejnej správy príslušnému na jej vybavenie a zároveň o tom upovedomí sťažovateľa. Sťažnosť, v ktorej sťažovateľ požiadal o utajenie svojej totožnosti, na ktorej vybavenie agentúra nie je príslušná, najneskôr do desiatich pracovných dní od jej doručenia vráti sťažovateľovi s uvedením dôvodu.
4. Ak kancelária zistí, že podanie doručené agentúre je sťažnosťou, bezodkladne ho postúpi osobe alebo orgánu agentúry príslušnému na vybavenie sťažnosti.
5. Sťažnosť musí byť písomná a možno ju podať v listinnej podobe alebo v elektronickej podobe. Sťažnosť podaná v elektronickej podobe musí byť sťažovateľom autorizovaná podľa osobitného predpisu¹.
6. Sťažnosť musí obsahovať meno, priezvisko a adresu pobytu sťažovateľa. Ak sťažnosť podáva právnická osoba, musí obsahovať jej názov a sídlo, meno a priezvisko osoby oprávnenej za ňu konať. Sťažnosť v listinnej podobe musí obsahovať vlastnoručný podpis sťažovateľa. Ak je možné sťažovateľovi doručiť písomnosti podľa tohto zákona v elektronickej podobe, sťažnosť môže obsahovať aj adresu sťažovateľa na takéto doručenie.
7. Ak sa sťažovateľ dostaví do agentúry osobne podať sťažnosť, ktorú nemá vyhotovenú písomne, agentúra sťažovateľa prijme a umožní mu, aby si vyhotovil sťažnosť v listinnej podobe. Ak sa do agentúry dostaví osoba, ktorej zdravotný stav bráni, aby si sťažnosť v listinnej podobe vyhotovila sama, za túto osobu ju vyhotoví zamestnanec agentúry.
8. Ak sťažnosť neobsahuje náležitosti podľa ods. 5 alebo podľa ods. 6, agentúra ju odloží podľa § 6 zákona.

¹ § 23 ods. 1 zákona č. 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej správy a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o e-Governmente) v znení zákona č. 273/2015 Z. z.

9. Agentúra sťažnosť odloží, ak zistí, že vo veci, ktorá je predmetom sťažnosti, konal alebo koná súd, prokuratúra, iný orgán činný v trestnom konaní alebo iný orgán verejnej správy.
10. Agentúra sťažnosť odloží, ak zistí, že sťažnosť sa týka inej osoby, než ktorá ju podala, a nie je priložené splnomocnenie s osvedčeným podpisom.
11. Agentúra sťažnosť odloží, ak zistí, že od udalosti, ktorej sa predmet sťažnosti týka, uplynulo v deň jej doručenia viac ako 5 rokov.

Článok 5

Evidovanie sťažností

1. Agentúra vedie centrálnu evidenciu sťažností (ďalej len „evidencia“) oddelene od evidencie ostatných písomností. Evidencia obsahuje najmä tieto údaje:
 - a) dátum doručenia a dátum zapísania sťažnosti, opakovanej sťažnosti a ďalšej opakovanej sťažnosti,
 - b) meno, priezvisko, adresu pobytu sťažovateľa; ak sťažnosť podáva právnická osoba, musí evidencia obsahovať jej názov a sídlo, meno a priezvisko osoby oprávnenej za ňu konať,
 - 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 agentúra sťažnosť odložila v zmysle § 6 zákona,
 - k) poznámku.
2. Evidenciu vedie kancelária agentúry.
3. 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

Prešetrovanie sťažnosti

1. Na prešetrovanie sťažnosti je príslušný predseda výkonnej rady agentúry. Ak sťažnosť smeruje proti činnosti, resp. rozhodnutiu predsedu alebo člena výkonnej rady, príslušný na vybavovanie sťažnosti je kontrolór.
2. Pri prešetrovaní sťažnosti sa vychádza z jej predmetu, bez ohľadu na sťažovateľa a toho, proti komu sťažnosť smeruje. 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. Ak nemožno sťažnosť alebo jej časť prešetriť, agentúra to uvedie v zápisnici o prešetrovaní sťažnosti a oznámi to sťažovateľovi.
3. Orgán agentúry vybavujúci sťažnosť prešetrí iba tie časti sťažnosti, na ktorých vybavenie je príslušný; ostatné časti sťažnosti postúpi orgánu verejnej správy príslušnému na ich vybavenie. Časti, ktoré nie sú sťažnosťou, orgán agentúry vybavujúci sťažnosť neprešetruje, o čom sťažovateľa upovedomí v oznámení výsledku prešetrenia sťažnosti aj s uvedením dôvodov ich neprešetrenia.
4. Sťažnosť je prešetrená prerokovaním zápisnice o prešetrovaní sťažnosti. Ak ju nemožno prerokovať, sťažnosť je prešetrená doručením jedného vyhotovenia zápisnice o prešetrovaní sťažnosti agentúre.

5. Orgán agentúry vybavujúci sťažnosť bezodkladne oboznámi 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.
6. Sťažnosť sa vybavuje v lehote do 60 pracovných dní. Ak je sťažnosť náročná na prešetrovanie, môže orgán vybavujúci sťažnosť predĺžiť lehotu pred jej uplynutím o 30 pracovných dní, pričom upovedomí kanceláriu agentúry, aby bezodkladne písomne oznámila predĺženie lehoty sťažovateľovi s uvedením dôvodu. Lehota na vybavenie sťažnosti začína plynúť prvým pracovným dňom nasledujúcim po dni jej doručenia agentúre.
7. Orgány agentúry alebo ich členovia, členovia odborných komisií/pracovných skupín agentúry a zamestnanci agentúry sú pri vybavovaní sťažností povinní poskytnúť orgánu vybavujúcemu sťažnosť doklady, iné písomnosti, vyjadrenia, informácie, údaje potrebné na vybavenie sťažnosti, ako aj ďalšiu nevyhnutnú súčinnosť.
8. Na vybavenie opakovanej sťažnosti sa podľa § 21 zákona prihliada ako na sťažnosť, pričom ju vybaví ten istý orgán, ktorý sťažnosť vybavil v rovnakej lehote. Na vybavenie ďalšej opakovanej sťažnosti sa použijú ustanovenia § 21 zákona, pričom takáto sťažnosť sa odloží a sťažovateľa o tom agentúra neupovedomí.
9. Na vybavenie sťažnosti proti vybaveniu sťažnosti sa použijú ustanovenia § 22 zákona, pričom sťažnosť proti vybaveniu sťažnosti nie je opakovanou sťažnosťou a agentúra ju vybaví v stanovenej lehote uvedenej v bode 6 tohto článku.
10. Orgán agentúry vybavujúci sťažnosť je oprávnený 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. Lehota na poskytnutie spolupráce sťažovateľa je desať pracovných dní odo dňa doručenia písomnej výzvy sťažovateľovi. Ak sťažovateľ v odôvodnených prípadoch preukáže, že lehota na poskytnutie spolupráce nie je dostatočná, môže pred jej uplynutím písomne požiadať o určenie novej lehoty. Orgán agentúry vybavujúci sťažnosť môže sťažovateľovi určiť novú lehotu na poskytnutie spolupráce. V čase od odoslania výzvy na poskytnutie spolupráce do jej poskytnutia lehota na vybavenie sťažnosti neplynie.
11. Orgán agentúry vybavujúci sťažnosť vyhotoví zápisnicu o prešetroaní sťažnosti (ďalej len „zápisnica“), ktorá obsahuje najmä
 - a) označenie agentúry,
 - b) predmet sťažnosti,
 - c) obdobie prešetrovania sťažnosti,
 - d) preukázané zistenia,
 - e) dátum vyhotovenia zápisnice,
 - f) meno, priezvisko a podpis predsedu orgánu agentúry vybavujúceho sťažnosť,
 - g) povinnosť príslušného orgánu agentúry, v prípade zistenia nedostatkov v lehote určenej orgánom agentúry vybavujúcim sťažnosť,
 1. prijať opatrenia na odstránenie zistených nedostatkov a príčin ich vzniku,
 2. určiť osobu zodpovednú za zistené nedostatky,
 3. predložiť prijaté opatrenia orgánu agentúry vybavujúcemu sťažnosť,
 4. predložiť orgánu agentúry vybavujúcemu sťažnosť správu o splnení opatrení a uplatnení právnej zodpovednosti,
 - h) povinnosť kancelárie agentúry, ak nie je totožnosť sťažovateľa utajená, oznámiť mu prijaté opatrenia; ak je totožnosť sťažovateľa utajená, prijaté opatrenia mu oznámi priamo orgán agentúry vybavujúci sťažnosť,
 - i) potvrdenie o odovzdaní a prevzatí dokladov.
12. Ak sa osoba alebo orgán agentúry, proti ktorému sťažnosť smerovala, odmietne oboznámiť so zápisnicou, splniť povinnosti podľa ods. 11 písm. g) tejto smernice alebo ak zápisnicu odmietne podpísať, orgán agentúry vybavujúci sťažnosť uvedie tieto skutočnosti v zápisnici.

13. Sťažnosť je vybavená odoslaním písomného oznámenia výsledku jej prešetrenia sťažovateľovi. Oznámenie musí obsahovať odôvodnenie výsledku prešetrenia sťažnosti, ktoré vychádza zo zápisnice. 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. Ak je sťažnosť opodstatnená, v oznámení sa uvedie, že boli uložené povinnosti podľa ods. 11 písm. g) tejto smernice.

Článok 7

Spoločné, zrušovacie a záverečné ustanovenia

1. Trovy vybavovania sťažnosti, ktoré vznikli sťažovateľovi, znáša sťažovateľ.
2. Smernica je záväzná pre všetkých zamestnancov, členov pracovných skupín, členov orgánov SAAVŠ a spolupracujúce osoby.
3. Na situácie neupravené touto smernicou sa primerane použijú ustanovenia zákona, súvisiacich všeobecne záväzných právnych predpisov a vnútorných predpisov agentúry.
4. Pokiaľ sa niektoré ustanovenia tejto smernice stanú neplatnými alebo neúčinnými, nie je tým dotknutá platnosť a účinnosť celej smernice.
5. Smernicu, jej zmeny a doplnenia schvaľuje výkonná rada.
6. Táto smernica nadobúda účinnosť dňom jej schválenia výkonnou radou.
7. Táto smernica bola schválená na zasadnutí výkonnej rady dňa 22. októbra 2020 a jej zmeny a doplnenia boli schválené na zasadnutí výkonnej rady dňa 31. augusta 2023 a v znení zmien nadobúda účinnosť dňom jej schválenia.

V Bratislave dňa 31. augusta 2023

prof. Ing. Robert Redhammer, PhD.
predseda výkonnej rady