

VNÚTORNÝ PREDPIS č. 11/2020

SMERNICA SLOVENSKEJ AKREDITAČNEJ AGENTÚRY PRE VYSOKÉ ŠKOLSTVO O VYBAVOVANÍ SŤAŽNOSTÍ

**v znení zmien a doplnení
zo dňa 4. septembra 2025**

V Bratislave 4. septembra 2025

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“), vypracovanú v súlade so zákonom č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach (ďalej len „zákon“). Zmeny a doplnenia smernice boli schválené výkonnou radou dňa 31. augusta 2023 a dňa 4. septembra 2025, s účinnosťou ku dňu ich schválenia.

Článok 1

Predmet úpravy

Táto smernica upravuje postup pri podávaní, vybavovaní a kontrole vybavovania sťažností osôb, podaných v zmysle zákona 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 domáha ochrany svojich práv alebo právom chránených záujmov, o ktorých sa domnieva, že boli porušené činnosťou alebo nečinnosťou agentúry,
 - b) poukazuje na konkrétne nedostatky, najmä na porušenie právnych predpisov, ktorých odstránenie je v pôsobnosti agentúry.Podanie sa posudzuje podľa jeho obsahu.
2. *Vybavovaním sťažnosti* je prijímanie, evidenciac, 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. Sťažnosťou nie sú podania, ktoré majú charakter dopytu, vyjadrenia, názoru, žiadosti, podnetu, návrhu, ako ani ďalšie podania špecifikované v ust. § 4 ods. 1 a ods. 2 zákona. Sťažnosťami z týchto dôvodov nie sú najmä
 - a) sťažnosti študentov na neobjektívne hodnotenie učiteľmi vysokej školy,
 - b) podnety, žiadosti a návrhy fyzických a právnických osôb na posúdenie vnútorného systému vysokej školy a na výkon dohľadu nad dodržiavaním

Štandardov pre vnútorný systém zabezpečovania kvality vysokoškolského vzdelávania a Štandardov pre študijný program,

- c) podnety, žiadosti a návrhy na preskúmanie správnosti vybavenia sťažností príslušnými vysokými školami, rozhodnutí vydaných vysokými školami, ako aj inej činnosti a nečinnosti vysokých škôl vrátane činnosti a nečinnosti jej vyučujúcich,
- d) podania žiadajúce riešenie sporov medzi učiteľom, študentom, príp. inou osobou a vysokou školou,
- e) vyššie uvedené podania zasielané agentúre opakovane bez uvedenia obsahovo nových skutočností.

V prípade, že agentúra zistí, že doručené podanie označené podávateľom ako sťažnosť nie je podľa vyššie uvedeného sťažnosťou, agentúra toto podanie, ak zákon nestanovuje inak, odloží, o čom písomne upovedomí jeho podávateľa do 15 pracovných dní odo dňa jeho doručenia s uvedením dôvodu.

- 6. *Opakovaná sťažnosť* je sťažnosť toho istého sťažovateľa v tej istej veci, ak v nej neuvádza nové skutočnosti.
- 7. *Ďalšia opakovaná sťažnosť* je sťažnosť toho istého sťažovateľa podaná po opakovanej sťažnosti v tej istej veci, ak v nej sťažovateľ neuvádza nové skutočnosti.
- 8. *Sťažnosť proti vybavovaniu sťažnosti* je sťažnosť, v ktorej sťažovateľ vyjadruje nesúhlas s vybavovaním svojej predchádzajúcej sťažnosti. Táto sťažnosť sa podľa zákona považuje za novú sťažnosť proti postupu agentúry pri vybavovaní sťažnosti.

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, napr. z dôvodu neposkytnutia dokladov, iných písomností, vyjadrení, informácií, údajov potrebných na vybavenie sťažnosti, ako aj ďalšej nevyhnutnej súčinnosti iným orgánom verejnej správy, príp. inými osobami s ich súhlasom do desiatich pracovných dní od doručenia žiadosti, agentúra túto skutočnosť uvedie v zápisnici o prešetrovaní sťažnosti a oznámi ju sťažovateľovi.
- 2. Ak sťažnosť nie je čitateľná, zrozumiteľná, nie je z nej jednoznačné, proti komu smeruje, na aké nedostatky poukazuje a čoho sa sťažovateľ domáha, alebo ak chýbajú informácie potrebné na jej prešetrovanie a sťažovateľ ju na písomnú výzvu agentúry v lehote 10 pracovných dní od doručenia výzvy nedoplnil napriek poučeniu agentúry o možnosti jej odloženia, agentúra sťažnosť odloží podľa čl. 4 ods. 6 písm. h) tejto smernice. Ak sťažovateľ v odôvodnených prípadoch preukáže, že lehota na poskytnutie spolupráce nie je dostatočná, môže pred jej uplynutím písomne požiadať agentúru o určenie novej lehoty. Agentúra môže sťažovateľovi určiť novú lehotu na poskytnutie spolupráce. V čase od odoslania výzvy na poskytnutie spolupráce do jej poskytnutia lehota na vybavenie sťažnosti neplynie.
- 3. Podanie sťažnosti sa nesmie stať podnetom ani dôvodom na vyvodzovanie dôsledkov, ktoré by sťažovateľovi spôsobili akúkoľvek ujmu.

4. Informácie z dokumentácie súvisiacej s vybavovaním sťažnosti, ktoré sú chránené alebo ku ktorým je prístup obmedzený podľa osobitného predpisu, sa nesprístupňujú.
5. 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.
6. 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.
7. Ak sťažovateľ požiadal o utajenie svojej totožnosti, ale predmet sťažnosti neumožňuje jej prešetrenie 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 údajov o svojej osobe, inak sťažnosť odloží.
8. 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, proti ktorému sťažnosť smeruje, alebo k predmetu sťažnosti.

Článok 4

Prijímanie sťažností, ich postúpenie a odloženie

1. Ak kancelária agentúry zistí, že podanie doručené agentúre je sťažnosťou, resp. sa domnieva, že by doručené podanie mohlo byť sťažnosťou, bezodkladne ho postúpi osobe príslušnej na vybavovanie sťažností podľa vnútorných predpisov agentúry, príp. podľa pokynov zamestnávateľa.
2. 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.
3. 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.
4. 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

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.

- bráni, aby si sťažnosť v listinnej podobe vyhotovila sama, za túto osobu ju vyhotoví zamestnanec agentúry.
5. 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.
 6. Agentúra sťažnosť odloží, ak
 - a) neobsahuje náležitosti podľa čl. 4 ods. 2 alebo podľa čl. 4 ods. 3 tejto smernice,
 - b) 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) zistí, že sťažnosť sa týka inej osoby, než ktorá ju podala, a nie je priložené splnomocnenie s osvedčeným podpisom,
 - d) zistí, že od udalosti, ktorej sa predmet sťažnosti týka, uplynulo v deň jej doručenia viac ako 5 rokov,
 - e) ide o ďalšiu opakovanú sťažnosť podľa čl. 2 ods. 7 tejto smernice, pričom sa uplatní postup podľa čl. 6 ods. 8 tejto smernice,
 - f) ide o ďalšiu sťažnosť proti vybavovaniu sťažnosti, pričom sa uplatní postup podľa čl. 6 ods. 9 tejto smernice,
 - g) mu bola zaslaná na vedomie,
 - h) sťažovateľ neposkytol spoluprácu podľa čl. 3 ods. 2 tejto smernice,
 - i) sťažovateľ neudelil súhlas podľa čl. 3 ods. 7 tejto smernice,
 - j) ju sťažovateľ pred jej vybavením písomne vezme späť alebo ak sťažovateľ písomne agentúre pred vybavením sťažnosti oznámi, že na jej vybavení netrvá.
 7. O odložení sťažnosti a dôvodoch jej odloženia podľa čl. 4 ods. 6 písm. b), c), d) a f) tejto smernice agentúra sťažovateľa písomne upovedomí v lehote podľa čl. 6 ods. 6 tejto smernice.

Článok 5

Evidovanie sťažností

1. Agentúra vedie centrálnu evidenciu sťažností (ďalej len „evidencia“) oddelene od evidencie ostatných písomností. Za týmto účelom využíva informačný systém slúžiaci podľa Registratúrneho poriadku agentúry na správu registratúrnych záznamov a spisov. 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 vybavovanie 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, najmä podľa čl. 4 ods. 6 tejto smernice,
 - 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 a vybavovanie sťažnosti je príslušný predseda výkonnej rady agentúry. Ak sťažnosť smeruje proti činnosti, resp. rozhodnutiu predsedu alebo člena výkonnej rady, príslušný na prešetrovanie a vybavovanie sťažnosti je kontrolór. Na vybavovaní a prešetrovaní sťažnosti sa podieľajú aj iné osoby, ktorým táto činnosť vyplýva z ich pracovnej náplne, vnútorných predpisov agentúry, príp. pokynov zamestnávateľa, ak to nie je v rozpore s čl. 3 ods. 8 tejto smernice.
2. Pri prešetrovaní sťažnosti sa vychádza zo zásad uvedených v čl. 3 tejto smernice, najmä zo zásad podľa ods. 1 vyššie uvedeného článku, t. j. zo zásady ochrany sťažovateľa, v rámci ktorej agentúra pri prešetrovaní sťažnosti berie do úvahy predmet sťažnosti, nie osobu sťažovateľa, príp. osobu, proti ktorej sťažnosť smeruje, zo zásady súčinnosti orgánov verejnej správy a iných osôb s ich súhlasom, ako aj zo zásady podľa ods. 2 vyššie uvedeného článku, t. j. zo zásady spolupráce sťažovateľa, v zmysle ktorej je agentúra oprávnená v nevyhnutnom rozsahu písomne vyzvať sťažovateľa na spoluprácu s určením spôsobu jej poskytnutia.
3. Agentúra prešetrí iba tie časti sťažnosti, na ktorých vybavenie je príslušná, ostatné časti sťažnosti agentúra postúpi orgánu verejnej správy príslušnému na ich vybavenie podľa čl. 4 ods. 5 tejto smernice. Časti, ktoré nie sú sťažnosťou, agentúra 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. Agentúra bezodkladne oboznámi toho, proti komu sťažnosť smeruje, s jej obsahom v takom rozsahu a čase, aby sa jej prešetrovanie nemohlo zmať. 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 predseda výkonnej rady 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

- osobe prešetrujúcej sťažnosť doklady, iné písomnosti, vyjadrenia, informácie, údaje potrebné na vybavenie sťažnosti, ako aj ďalšiu nevyhnutnú súčinnosť.
8. Na vybavenie opakovanej sťažnosti podľa čl. 2 ods. 6 tejto smernice sa použijú ustanovenia § 21 zákona, pričom ju agentúra vybaví v lehote podľa čl. 6 ods. 6 tejto smernice. Agentúra prekontroluje správnosť vybavenia predchádzajúcej sťažnosti, o čom vyhotoví záznam primerane podľa čl. 6 ods. 10 a 11 tejto smernice. Ak predchádzajúca sťažnosť bola vybavená správne, agentúra oznámi túto skutočnosť sťažovateľovi s odôvodnením a poučením, že ďalšie opakované sťažnosti budú odložené. V prípade, že sa prekontrolovaním vybavenia predchádzajúcej sťažnosti zistí, že nebola vybavená správne, bude opakovaná sťažnosť prešetrená a vybavená. Opakovaná sťažnosť sa prešetruje osobami podľa čl. 6 ods. 1 tejto smernice tak ako predchádzajúca sťažnosť. Ďalšia opakovaná sťažnosť podľa čl. 2 ods. 7 tejto smernice sa odloží podľa čl. 4 ods. 6 písm. e) tejto smernice, o čom sťažovateľa agentúra neupovedomí.
 9. Na vybavenie sťažnosti proti vybavovaniu sťažnosti podľa čl. 2 ods. 8 tejto smernice sa použijú ustanovenia § 22 zákona, pričom sťažnosť proti vybavovaniu sťažnosti nie je opakovanou sťažnosťou a vybavuje ju, ak zo zákona nevyplýva inak, predseda výkonnej rady agentúry v lehote podľa čl. 6 ods. 6 tejto smernice. Ďalšia sťažnosť proti vybavovaniu sťažnosti bude odložená podľa čl. 4 ods. 6 písm. f) tejto smernice.
 10. Agentúra vyhotoví zápisnicu o prešetrovaní 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 osoby prešetrujúcej sťažnosť,
 - g) meno, priezvisko a podpis predsedu výkonnej rady agentúry,
 - h) v prípade zistenia nedostatkov určenie opatrení na ich odstránenie vrátane príčin ich vzniku, určenie osôb zodpovedných za ich odstránenie a primeranej lehoty na ich odstránenie, príp. povinnosť predsedu výkonnej rady určiť vyššie uvedené opatrenia, zodpovedné osoby a lehoty, ak osobou prešetrujúcou sťažnosť nie je predseda výkonnej rady a ich určenie priamo v zápisnici nie je možné,
 - i) povinnosť kancelárie agentúry oznámiť prijaté opatrenia sťažovateľovi,
 - j) potvrdenie o odovzdaní a prevzatí dokladov,
 - k) iné náležitosti, ak povinnosť ich uvedenia vyplýva zo zákona.
 11. Ak sa predseda výkonnej rady odmietne oboznámiť so zápisnicou, splniť povinnosti vyplývajúce z čl. 6 ods. 10 písm. h) tejto smernice alebo ak zápisnicu odmietne podpísať, osoba prešetrujúca sťažnosť uvedie tieto skutočnosti v zápisnici.
 12. Sťažnosť je vybavená odoslaním písomného oznámenia výsledku jej prešetrovania sťažovateľovi. Oznámenie musí obsahovať odôvodnenie výsledku prešetrovania sťažnosti, ktoré vychádza zo zápisnice. V oznámení sa uvedie, či sťažnosť je opodstatnená, alebo neopodstatnená. Ak má sťažnosť viacero častí, oznámenie výsledku prešetrovania sťažnosti obsahuje výsledok prešetrovania 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 agentúre boli uložené povinnosti podľa čl. 6 ods. 10 písm. h) 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 právne vzťahy 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 ostatných častí smernice.
5. Smernicu, jej zmeny a doplnenia schvaľuje výkonná rada.
6. Táto smernica v znení jej zmien a doplnkov nadobúda účinnosť dňom jej schválenia výkonnou radou, t. j. dňa 4. septembra 2025.

V Bratislave dňa 4. septembra 2025

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