

**Vnútorný predpis
Univerzity sv. Cyrila a Metoda v Trnave
15/2021**



**Smernica o vybavovaní otázok,
vyjadrení, názorov, žiadostí,
podnetov a návrhov
na UCM**

2021

§ 1

Všeobecné ustanovenia

- 1) Rektor Univerzity sv. Cyrila a Metoda v Trnave (ďalej len „UCM“) vydáva v súlade s § 15 ods. 1 písm. m) zákona č. 131/2002 Z. z. o vysokých školách a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o VŠ“) a § 48 ods. 2 Štatútu UCM, § 3 ods. 3 písm. g) zákona č. 269/2018 Z. z. o zabezpečovaní kvality vysokoškolského vzdelávania a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o kvalite“) a zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o sťažnostiach“), normy STN ISO 10002:2021, túto Smernicu o vybavovaní otázok, vyjadrení, názorov, žiadostí, podnetov a návrhov na UCM (ďalej len „smernica“).
- 2) UCM v zmysle uvedených predpisov prijíma politiku vybavovania otázok, vyjadrení, názorov, žiadostí, podnetov a návrhov (ďalej v texte len ako „podnety“) orientovanú predovšetkým na študentov, ale aj na zamestnancov a tretie osoby, politiku ktorá sa opiera o zásady, postupy a ciele procesov vybavovania podnetov.
- 3) Táto smernica upravuje postupy pri podávaní, prijímaní, evidovaní, prešetrovaní a oznámení podnetov fyzických osôb a právnických osôb podaných na UCM.
- 4) Cieľovou skupinou procesu vybavovania podnetov sú študenti univerzity, zamestnanci univerzity a tretie osoby, ktoré nemajú priamy vzťah s univerzitou, zvláštnou skupinou sú pracovníci médií.
- 5) Postupy, ktoré nie sú pri vybavovaní podnetov upravené touto smernicou, sa primerane riadia príslušnými ustanoveniami zákona o sťažnostiach a normy STN ISO 10002:2021.
- 6) Táto Smernica je platná pre všetkých zamestnancov a študentov UCM.

§ 2

Základné ustanovenia a vymedzenie niektorých pojmov

- 1) Základné zásady pri vybavovaní podnetov sú: transparentnosť, dostupnosť, objektívnosť, citlivosť, integrita informácií, presnosť, včasnosť, schopnosť a kompetentnosť.
- 2) UCM je v zmysle § 20 ods. 1 písm. g) zákona o VŠ povinná vybavovať podnety podľa zákona o sťažnostiach, ak nejde o takú sťažnosť, na ktorú sa vzťahuje iný právny predpis¹.
- 3) Splnomocneným zamestnancom na prijatie podnetov sú: rektor UCM, dekaní fakúlt, riaditelia inštitútov.
- 4) Orgánom na vybavovanie podnetov sú Komisie na vybavovanie otázok, vyjadrení, názorov, žiadostí, podnetov a návrhov (ďalej len „Komisia“) na jednotlivých fakultách a inštitútoch. Komisiu zriaďuje dekan fakulty alebo riaditeľ inštitútu, má spravidla nepárny počet členov. Komisia môže požiadať kontrolóra UCM o spoluprácu pri vybavovaní podnetov.
- 5) Orgánom na vybavovanie podnetov zamestnancov rektorátu alebo tretích osôb je kontrolór univerzity.
- 6) Delenie podaní na tie, ktoré sú v zmysle zákona považované za sťažnosť a tie, ktoré nie sú považované za sťažnosť definuje § 3 a § 4 zákona o sťažnostiach. Podanie alebo sťažnosť sa posudzuje podľa obsahu.

¹ Napr. § 13 ods. 6 zákona č. 311/2001 Z. z. Zákonník práce v znení neskorších predpisov

- 7) Sťažnosti, ktoré nie sú posúdené ako sťažnosť, ale spĺňajú kritériá ustanovenia § 4, ods. 1 a 2 zákona o sťažnostiach sú vybavované samostatne ako podania, ktoré majú charakter otázok, vyjadrení, názorov, žiadostí, podnetov a návrhov. Vybavovanie takýchto podaní je evidované samostatne v zmysle ustanovenia § 10 ods. 3 zákona o sťažnostiach. Na vybavovanie takýchto podaní sa vzťahujú ustanovenia tejto smernice.

§ 3

Komisia na vybavovanie podnetov

- 1) Komisie na vybavovanie podnetov na fakultách a inštitútoch UCM sú stálymi poradnými orgánmi dekana fakulty alebo riaditeľa inštitútu, sú zriadené v súlade s ustanoveniami štatútov a organizačných poriadkov fakúlt a inštitútov. Ak štatúty alebo organizačné poriadky fakúlt alebo inštitútov túto oblasť neriešia, fakulty alebo inštitúty primerane použijú na zriadenie Komisií § 8 Organizačného poriadku UCM.
- 2) Členmi Komisie sú spravidla zástupcovia zamestnancov fakulty alebo inštitútu a študenti fakulty alebo inštitútu, pričom študenti tvoria aspoň jednu tretinu členov Komisie. Členovia Komisie sú menovaní dekanom fakulty alebo riaditeľom inštitútu na 4 roky. V prípade potreby môže dekan alebo riaditeľ inštitútu na návrh Komisie menovať ďalších ad hoc členov s poradným hlasom.
- 3) Komisia rokuje na základe písomného alebo ústneho podnetu.
- 4) Uznesenia Komisie sa schvaľujú väčšinou hlasov všetkých riadnych členov.
- 5) Rokovanie Komisie sa riadi touto smernicou a primerane ustanoveniami zákona o sťažnostiach a normou STN ISO 10002:2021.
- 6) Ak Komisia rozhodne, že prijatý podnet je opodstatnený, doručí toto uznesenie príslušnému dekanovi fakulty alebo riaditeľovi inštitútu.
- 7) Dekan fakulty alebo riaditeľ inštitútu prerokuje s podávateľom podnetu jeho obsah, uznesenie Komisie a podľa svojho uváženia rozhodne o výsledku šetrenia podnetu.

§ 4

Podávanie podnetov

- 1) Podnet možno podať písomne, ústne do záznamu alebo elektronickou poštou.
- 2) Podnet musí obsahovať meno, priezvisko, adresu trvalého pobytu alebo prechodného pobytu sťažovateľa. V prípade podania podnetu právnickou osobou musí obsahovať jej názov a sídlo, meno a priezvisko osoby oprávnenej za ňu konať.
- 3) Podnet musí byť čitateľný a zrozumiteľný, musí z neho byť jednoznačné proti komu smeruje, na aké nedostatky poukazuje, čoho sa podávateľ domáha a musí byť podávateľom podpísaný.
- 4) O ústnom podnete, ktorú nemožno vybaviť hneď pri jeho podaní, splnomocnený zamestnanec UCM alebo osoba ním poverená vyhotoví záznam (vzor príloha č. 1), ktorý podávateľovi predloží na prečítanie a podpis. Na požiadanie podávateľa mu vydá kópiu záznamu. Podrobné podmienky podania ústneho podnetu upravuje primerane § 5 ods. 7 zákona o sťažnostiach.
- 5) Podnet podaný elektronickou poštou sa považuje za písomný iba vtedy, ak ho podávateľ do 5 pracovných dní od jeho podania písomne potvrdí podpisom, inak sa podnet odloží. Podnet podaný elektronickou poštou so zaručeným elektronickým podpisom sa považuje za písomný podnet.

- 6) V prípade, že podávateľom je študent alebo zamestnanec UCM a tento podal podnet prostredníctvom svojho e-mailu, ktorý mu pridela UCM (napr. meno.priezviskologin@ucm.sk), takéto podanie sa nepovažuje za autorizované ani za autentifikované.
- 7) Ak podnet nie je v súlade s § 4 ods. 2 a 3 tejto smernice, alebo ak chýbajú informácie potrebné na jeho prešetrenie, Komisia písomne vyzve podávateľa, aby podnet doplnil v lehote 10 pracovných dní od doručenia písomnej výzvy podávateľovi, súčasne ho poučí, že inak UCM podnet odloží. Výzva sa zasiela doporučené s doručenkou.
- 8) Anonymný podnet doručený UCM je odložený. Vo výnimočných prípadoch, kedy anonymný podnet môže vyvolať ďalšie skutočnosti (napr. ohlásenie protispoločenskej činnosti, zvýšenie kvality vysokoškolského procesu a pod.) je podnet vybavovaný ako neanonymný.

§ 5

Evidencia podnetov, lehoty na vybavovanie

- 1) UCM ako verejnoprávna a samosprávna inštitúcia je povinná každý podnet prijať, túto povinnosť majú organizačné jednotky UCM – súčasti univerzity. Zamestnanci súčastí prijatý podnet doručia buď rektorovi UCM alebo splnomocneným zamestnancom, a tí ho posunú na vybavenie Komisie.
- 2) Referát kontroly, sťažností a protispoločenskej činnosti UCM je povinný viesť centrálnu evidenciu sťažností a podnetov oddelene od evidencie ostatných písomností. Evidenciu podnetov vedie na základe písomných materiálov od Komisie.
- 3) Evidencia sťažností a podnetov musí primerane obsahovať všetky údaje podľa § 10, ods. 1 zákona o sťažnostiach.
- 4) Komisia na vybavovanie podnetov je povinná podnet vybaviť bezodkladne v súlade s jeho naliehavosťou s ohľadom na závažnosť, bezpečnostné aspekty, zložitosť a potrebu okamžitej činnosti.
- 5) Komisia je povinná vydať uznesenie o podnete najneskôr do jedného mesiaca od doručenia podnetu Komisii počas výučbového obdobia akademického roka, a do troch mesiacov mimo výučbového obdobia akademického roka.

§ 6

Vybavovanie podnetov

- 1) Podnet nesmie prešetrovať alebo vybavovať fyzická osoba, podnet prešetruje a vybavuje vždy Komisia, s výnimkou uvedenou v § 2, ods. 5 tejto smernice. Pokiaľ sa podnet týka člena Komisie, pri jeho vybavovaní má člen Komisie pozastavené právo hlasovať o uznesení Komisie.
- 2) Komisia je pred vydaním uznesenia povinná oboznámiť sa so všetkými skutočnosťami týkajúcimi sa podnetu, s vyhláseniami všetkých dotknutých osôb udaných v podnete, vrátane doplňujúcich informácií od podávateľa.
- 3) Z rokovania Komisie vyhotoví poverený člen Komisie zápisnicu obsahujúcu uznesenia Komisie k prerokovanému podnetu. Výpis uznesenia doručí dekanovi fakulty alebo riaditeľovi inštitútu.
- 4) Dekan fakulty alebo riaditeľ inštitútu vydá rozhodnutie o vybavení podnetu. Toto rozhodnutie zašle podávateľovi podnetu v prípade že sa jedná o študenta alebo zamestnanca fakulty alebo inštitútu. Rozhodnutie o vybavení podnetu sa stáva súčasťou centrálnej evidencie podnetov a je jedným z podkladov k ročnej správe o vybavovaní sťažností a iných podaní.

- 5) Podnet sa považuje za vybavený odoslaním písomného oznámenia výsledku podávateľovi podnetu dekanom fakulty alebo riaditeľom inštitútu.
- 6) Ak je podávateľ podnetu nespokojný s výsledkom šetrenia, univerzita môže pristúpiť na ďalšiu úroveň riešenia, ktorá obsahuje hľadanie ďalších dostupných informácií a ďalších možných interných a externých riešení až do vyriešenia podnetu v zmysle ustanovení zákona o sťažnostiach alebo normy STN ISO 10002:2021.
- 7) Oznámenie rozhodnutia dekana fakulty alebo riaditeľa inštitútu sa zašle doporučené s návratkou o doručení zásielky podávateľovi podnetu.

§ 7

Osobitné ustanovenia ku kontrole plnenia opatrení

- 1) V prípade, že prešetrenie a vybavenie podnetu má za následok prijatie opatrení na odstránenie nedostatkov, resp. skvalitnenie pedagogického procesu a pod., rektor UCM je oprávnený kontrolovať, či sa opatrenia prijaté na odstránenie nedostatkov a príčin ich vzniku riadne plnia.
- 2) Na základe poverenia rektora UCM je oprávnený kontrolovať plnenie prijatých opatrení aj kontrolór UCM.
- 3) Súčasťou ročnej správy o vybavovaní sťažností a iných podaní je aj analýza a vyhodnocovanie vybavovania sťažností a podaní, spokojnosť s procesom vybavovania, návrhy na trvalé zlepšovanie procesu vybavovania sťažností a iných podaní.
- 4) Všetci zamestnanci UCM sú povinní bez zbytočného odkladu poskytnúť Komisii, ktorá podnet prešetruje, súčinnosť k úplnému zisteniu všetkých skutočností potrebných na jeho prešetrenie a vybavenie.

§ 8

Záverečné ustanovenia

- 1) Na vzťahy, ktoré neupravuje táto smernica, sa vzťahujú príslušné ustanovenia zákona o sťažnostiach a Smernice o vybavovaní sťažnosti na UCM.
- 2) Smernica nadobúda platnosť dňa 13. apríla 2021 a účinnosť 1. mája 2021.
- 3) Neoddeliteľnou súčasťou tejto smernice sú prílohy 1 až 2:
 - a) Príloha č. 1: Vyhotovenie podnetu v listinnej podobe za podávateľa z dôvodu jeho zdravotného stavu,
 - b) Príloha č. 2 : Schéma vybavovania podnetov.

V univerzitnom meste Trnava dňa 13. apríla 2021

prof. Ing. Roman Boča, DrSc.
rektor UCM

Príloha č. 1 Vyhotovenie podnetu v listinnej podobe za podávateľa z dôvodu jeho zdravotného stavu

**Vyhotovenie podnetu v listinnej podobe za podávateľa
z dôvodu jeho zdravotného stavu**

Meno a priezvisko podávateľa

Adresa pobytu podávateľa

Vec: Podnet

Predmet podnetu

- proti čomu/komu podnet smeruje
.....
- na aké nedostatky podávateľ poukazuje
.....
- čoho sa podávateľ domáha
.....

Miesto, a dátum a hodina vyhotovenia podnetu.....

Prílohy:

.....

podpis podávateľa

organizačná jednotka UCM a pracovisko, na ktorom sa podnet vyhotovil:

.....

meno a priezvisko, pracovné zaradenie a podpis zamestnanca UCM, ktorý podnet v listinnej podobe vyhotovil:

.....

Príloha č. 2 Schéma vybavovania podnetov

