

**Vnútorý predpis
Univerzity sv. Cyrila a Metoda v Trnave
14/2021**



**Smernica o vybavovaní
sťažností
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“), zákonom 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 sťažností na UCM (ďalej len „smernica“).
- 2) UCM v zmysle uvedených predpisov prijíma politiku vybavovania sťažností orientovanú predovšetkým na študentov, ale aj na zamestnancov a tretie osoby, politiku ktorá sa opiera o zásady, postupy a ciele procesov vybavovania sťažností.
- 3) Táto smernica upravuje postupy pri podávaní, prijímaní, evidovaní, prešetrovaní a oznámení sťažností fyzických osôb a právnických osôb podaných na UCM.
- 4) Cieľovou skupinou procesu vybavovania sťažností sú študenti univerzity, zamestnanci univerzity a tretie osoby, ktoré nemajú priamy vzťah s univerzitou, zvláštnou skupinou sú zamestnanci médií.
- 5) Postupy, ktoré nie sú pri vybavovaní sťažností upravené touto smernicou, sa riadia príslušnými ustanoveniami zákona o sťažnostiach.
- 6) Táto Smernica je platná pre všetkých zamestnancov UCM.

§ 2

Základné ustanovenia a vymedzenie niektorých pojmov

- 1) Základné zásady pri vybavovaní sťažností 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 sťažnosti podľa zákona o sťažnostiach, ak nejde o takú sťažnosť, na ktorú sa vzťahuje iný právny predpis¹.
- 3) Splnomocneným zamestnancom na vybavovanie sťažností je v prvom rade zamestnanec referátu kontroly, sťažností a protispoločenskej činnosti – kontrolór univerzity, v druhom rade sú to: kvestor UCM, dekaní fakúlt, riaditelia inštitútov alebo iná osoba splnomocnená rektorom UCM na vybavenie sťažností. Tieto osoby môžu požiadať kontrolóra univerzity o vybavenie sťažností.
- 4) 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.
- 5) 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 osobitného predpisu².

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

² Smernica o vybavovaní podnetov na UCM

§ 3

Referát kontroly, sťažností a protispoločenskej činnosti

- 1) Referát kontroly, sťažností a protispoločenskej činnosti UCM (ďalej len „RKSPČ UCM“) vykonáva kontrolnú činnosť, riešenie sťažností a podávanie podnetov protispoločenskej činnosti v zmysle pokynov a rozhodnutí rektora UCM.
- 2) RKSPČ UCM pri prešetrovaní sťažností vykonáva tieto činnosti:
 - a) Spolupracuje pri prešetrovaní a vybavovaní sťažností pridelených na vybavenie rektorom UCM,
 - b) vedie centrálnu evidenciu sťažností UCM oddelene od evidencie ostatných písomností; evidované sťažnosti sa číslujú v každom kalendárnom roku od čísla jeden v časovom slede a sú označené príslušným registratúrnym znakom: AS a AS1; lehota uloženia je 10 rokov,
 - c) zabezpečuje poskytovanie súčinnosti iným splnomocneným osobám pri vybavovaní sťažností na pôde univerzity, zabezpečuje poskytovanie súčinnosti UCM iným orgánom verejnej správy príslušným na vybavovanie sťažností do desiatich pracovných dní od doručenia žiadosti o súčinnosť, a v prípade potreby žiada o súčinnosť iné orgány verejnej správy alebo aj iné osoby v zmysle § 17 ods. 3 zákona o sťažnostiach,
 - d) raz ročne písomne informuje rektora UCM a Kolégium rektora UCM o príčinách vzniku sťažností, predkladá plán práce na príslušný rok a tendenciu vybavovania sťažností a podaní aspoň za posledných 5 rokov,
 - e) zabezpečuje metodickú činnosť v oblasti vybavovania sťažností pre ostatné splnomocnené osoby na vybavovanie sťažností na UCM a kontrolu plnenia prijatých opatrení na odstránenie nedostatkov zistených pri vybavovaní sťažností, ako aj príčin ich vzniku,
 - f) vypracováva ročnú správu o vybavovaní sťažností v termíne a štruktúre stanovenej ústredným orgánom štátnej správy pre kontrolu vybavovania sťažností, túto zasiela v stanovenom termíne na ústredný orgán štátnej správy.

§ 4

Podávanie sťažností

- 1) Sťažnosť možno podať písomne, ústne do záznamu alebo elektronickou poštou.
- 2) Sťažnosť musí obsahovať meno, priezvisko, adresu trvalého pobytu alebo prechodného pobytu sťažovateľa. V prípade podania sťažnosti právnickou osobou musí obsahovať jej názov a sídlo, meno a priezvisko osoby oprávnenej za ňu konať.
- 3) Sťažnosť musí byť čitateľná a zrozumiteľná, musí z nej byť jednoznačné proti komu smeruje, na aké nedostatky poukazuje, čoho sa sťažovateľ domáha a musí byť sťažovateľom podpísaná.
- 4) O ústnej sťažnosti, ktorú nemožno vybaviť hneď pri jej podaní, splnomocnený zamestnanec UCM vyhotoví záznam (vzor príloha č. 1), ktorý sťažovateľovi predloží na prečítanie a podpis. Na požiadanie sťažovateľa mu vydá kópiu záznamu. Podrobné podmienky podania ústnej sťažnosti upravuje § 5 ods. 7 zákona o sťažnostiach.
- 5) Sťažnosť podaná elektronickou poštou sa považuje za písomnú iba vtedy, ak ju sťažovateľ do 5 pracovných dní od jej podania písomne potvrdí podpisom, inak sa sťažnosť odloží. Sťažnosť podaná elektronickou poštou so zaručeným elektronickým podpisom sa považuje za písomnú sťažnosť.
- 6) V prípade, že sťažovateľom je študent alebo zamestnanec UCM a tento podal sťažnosť prostredníctvom svojho e-mailu, ktorý mu pridělila UCM (napr.

meno.priezvisko@ucm.sk), takéto podanie sa nepovažuje za autorizované ani za autentifikované.

- 7) Ak sťažnosť nie je v súlade s § 4 ods. 2 a 3 smernice, alebo ak chýbajú informácie potrebné na jej prešetrenie, splnomocnený zamestnanec písomne vyzve sťažovateľa, aby sťažnosť doplnil v lehote 10 pracovných dní od doručenia písomnej výzvy sťažovateľovi, súčasne ho poučí, že inak UCM sťažnosť odloží. Výzva sa zasiela doporučené s doručenkou. Podmienky odloženia sťažnosti upravuje § 6 zákona o sťažnostiach.
- 8) Anonymnú sťažnosť doručenú UCM odloží RKSPČ UCM podľa § 6 ods. 1 písm. a) zákona o sťažnostiach. Vo výnimočných prípadoch, kedy anonymná sťažnosť môže vyvolať ďalšie skutočnosti (napr. ohlásenie protispoločenskej činnosti) je sťažnosť vybavovaná ako neanonymná. Utajenie sťažovateľa rieši § 8 zákona o sťažnostiach.

§ 5

Prijímanie a evidencia sťažností, lehoty na vybavovanie

- 1) UCM ako verejnoprávna a samosprávna inštitúcia je povinná každú sťažnosť prijať. Túto povinnosť majú organizačné jednotky UCM, ktoré prijatú sťažnosť doručia buď rektorovi UCM alebo splnomocneným zamestnancom na vybavenie. Rektor UCM rozhoduje o tom, ktorý splnomocnený zamestnanec bude sťažnosť vybavovať.
- 2) Referát sťažností UCM je povinný viesť centrálnu evidenciu sťažností oddelene od evidencie ostatných písomností. Splnomocnení zamestnanci, ktorí vybavujú sťažnosť majú za povinnosť vo svojej organizačnej jednotke taktiež viesť evidenciu sťažností oddelene od evidencie ostatných písomností.
- 3) Evidencia sťažností musí obsahovať všetky údaje podľa § 10, ods. 1 zákona o sťažnostiach.
- 4) Splnomocnený zamestnanec určený na vybavovanie sťažnosti je povinný sťažnosť vybaviť do 60 pracovných dní. Ak je sťažnosť náročná na prešetrenie, môže splnomocnený zamestnanec určený na vybavovanie po súhlase rektora UCM predĺžiť lehotu pred jej uplynutím o 30 pracovných dní, čo bezodkladne, písomne a s uvedením dôvodu oznámi sťažovateľovi.
- 5) V čase odoslania výzvy na poskytnutie spolupráce so sťažovateľom do jej poskytnutia podľa § 16 ods. 4 zákona o sťažnostiach lehota na vybavenie sťažnosti neplynie.

§ 6

Vybavovanie sťažností

- 1) Pokiaľ sťažnosť smeruje proti zástupcovi štatutára UCM, na jej prešetrenie a vybavenie je príslušný nadriadený zamestnanec, t. j. rektor UCM.
- 2) Ak sťažnosť smeruje proti rektorovi UCM, príslušný na jej prešetrenie a vybavenie je Akademický senát UCM.
- 3) Podanie alebo sťažnosť nesmie prešetrovať a vybavovať osoba, proti ktorej smeruje, ani zamestnanec v jeho riadiacej pôsobnosti.
- 4) Splnomocnený zamestnanec na vybavovanie sťažnosti je povinný bezodkladne oboznámiť toho, proti komu sťažnosť smeruje s jej obsahom v takom rozsahu a čase, aby sa jej prešetrenie nemohlo zmariť. Zároveň mu umožní vyjadriť sa ku sťažnosti, predkladať doklady, písomnosti, informácie a údaje potrebné na vybavenie.
- 5) Splnomocnený zamestnanec druhého radu zašle ihneď po vybavení sťažnosti RKSPČ UCM vyplnené tlačivo - oznámenie o vybavení sťažnosti príslušnou organizačnou

jednotkou univerzity, ktorého vzor je uvedený v Prílohe č. 2 tejto Smernice. Spolu s vyplneným tlačivom zašle RKSPČ UCM aj kópiu oznámenia výsledku prešetrenia sťažnosti zaslaného sťažovateľovi. Oznámenie o vybavení sťažnosti príslušnou organizačnou jednotkou sa stáva súčasťou centrálnej evidencii sťažností a je jedným z podkladov k ročnej správe o vybavovaní sťažností.

§ 7

Prešetrenie sťažnosti, Zápisnica o prešetrení sťažnosti

- 1) Sťažnosť je prešetrená prerokovaním Zápisnice o prešetrení sťažnosti. Ak ju nemožno prerokovať, sťažnosť je prešetrená doručením jedného vyhotovenia zápisnice o prešetrení sťažnosti organizačnej jednotke, v ktorej bola sťažnosť prešetrovaná.
- 2) Sťažnosť sa považuje za vybavenú odoslaním písomného oznámenia výsledku jej prešetrenia sťažovateľovi s uvedením, či je sťažnosť opodstatnená alebo neopodstatnená v zmysle § 20 zákona o sťažnostiach. Oznámenie musí obsahovať odôvodnenie výsledku prešetrenia sťažnosti, ktoré vychádza zo zápisnice. Ak je sťažnosť opodstatnená, v oznámení sa uvedie, že organizačnej jednotke, v ktorej sa sťažnosť prešetrovala, boli uložené povinnosti podľa § 19 ods. 1 písm. i) zákona o sťažnostiach. Oznámenie sa zašle doporučené.
- 3) Náležitosti zápisnice ustanovuje § 19 zákona o sťažnostiach.
- 4) Zápisnica o prešetrení sťažnosti sa vyhotovuje v troch rovnopisoch, pričom jeden rovnopis je pre rektora UCM, jeden rovnopis pre útvar, v ktorom sa sťažnosť prešetrovala, a jeden rovnopis pre archív RKSPČ UCM.
- 5) Ak je sťažovateľ nespokojný, alebo má pocit že pri prešetrovaní jeho sťažnosti nebolo postupované v zmysle ustanovení zákona o sťažnostiach má možnosť podať opakovanú sťažnosť alebo sťažnosť proti vybavovaniu sťažnosti. Pre tieto sťažnosti sa použijú pri ich vybavovaní príslušné ustanovenia § 21 a 22 zákona o sťažnostiach.

§ 8

Osobitné ustanovenia ku kontrole plnenia opatrení

- 1) Rektor UCM je oprávnený kontrolovať, či sa opatrenia prijaté na odstránenie nedostatkov a príčin ich vzniku riadne plnia.
- 2) Splnomocnený zamestnanec, ktorý sťažnosť vybavil, je oprávnený kontrolovať, či sa prijaté opatrenia na odstránenie nedostatkov a príčin ich vzniku riadne plnia.
- 3) Na základe poverenia rektora UCM je oprávnený kontrolovať plnenie prijatých opatrení aj kontrolór UCM.
- 4) Súčasťou ročnej správy o vybavovaní sťažností a podaní je aj analýza a vyhodnocovanie vybavovania sťažností a podaní, spokojnosť s procesom vybavovania, návrhy na trvalé zlepšovanie procesu vybavovania sťažností a podaní.
- 5) Táto smernica o vybavovaní sťažností na UCM, vydaná v zmysle ustanovení zákona o sťažnostiach v znení neskorších predpisov, sa vzťahuje primerane aj na vybavovanie petícií v zmysle zákona č. 85/1990 Zb. o petičnom práve v znení neskorších predpisov.
- 6) Na postup pri vybavovaní sťažností a podaní sa zákon č. 71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov nevzťahuje. Výnimkou je konanie o uložení poriadkovej pokuty podľa § 24 zákona o sťažnostiach.

- 7) Všetci zamestnanci UCM sú povinní bez zbytočného odkladu poskytnúť zamestnancovi, ktorý sťažnosť, podanie alebo petíciu prešetruje, súčinnosť k úplnému zisteniu všetkých skutočností potrebných na jej prešetrovanie a vybavenie.

§ 9

Záverečné ustanovenia

- 1) Na vzťahy, ktoré neupravuje táto smernica, sa vzťahujú príslušné ustanovenia zákona o sťažnostiach.
- 2) Smernica nadobúda platnosť dňa 13. apríla 2021 a účinnosť 1. mája 2021.
- 3) Touto Smernicou sa zároveň zrušuje Interný predpis o vybavovaní sťažností na UCM v Trnave, ktorý nadobudol platnosť 23. apríla 2010 a účinnosť 10. mája 2010.
- 4) Neoddeliteľnou súčasťou tejto smernice sú prílohy 1 až 8:
 - a) Príloha č. 1: Zápisnica o prešetrovaní sťažnosti, opakovanej sťažnosti, vyjadrenie tretej osoby,
 - b) Príloha č. 2: Vyhotovenie sťažnosti v listinnej podobe za sťažovateľa z dôvodu jeho zdravotného stavu,
 - c) Príloha č. 3: Oznámenie výsledku prešetrovania sťažnosti sťažovateľovi,
 - d) Príloha č. 4: Záznam o odložení sťažnosti,
 - e) Príloha č. 5: Upovedomenie sťažovateľa o odložení sťažnosti,
 - f) Príloha č. 6: Postúpenie sťažnosti príslušnému orgánu verejnej správy,
 - g) Príloha č. 7: Výzva na spoluprácu,
 - h) Príloha č. 8: Schéma vybavovania podaní.

V univerzitnom meste Trnava dňa 13. apríla 2021

prof. Ing. Roman Boča, DrSc.
rektor UCM

Univerzita sv. Cyrila a Metoda v Trnave, Námestie Jozefa Herdu č. 2, 917 01 Trnava

ZÁPISNICA o prešetrení
sťažnosti / opakovanej sťažnosti

Číslo sťažnosti: / 20..

Meno, priezvisko, adresa sťažovateľa

.....
(ak nie je utajená jeho totožnosť)

Predmet sťažnosti:

.....

Názov organizačnej jednotky UCM, v ktorej sa sťažnosť prešetrovala:

.....

Obdobie prešetrovania sťažnosti:

.....

Preukázané zistenia, resp. zistenia k časti/častiam sťažnosti:

.....

k časti
výsledok prešetrenia: opodstatnená (O) neopodstatnená (N)

Celkový výsledok prešetrenia sťažnosti, v prípade, ak má sťažnosť viacero častí,
výsledok prešetrenia každej z nich:

.....

Sťažnosť ako celok vyhodnotená ako opodstatnená (O) neopodstatnená (N)

.....

Súčasťou zápisnice sú vyjadrenia:

Prílohy:

Dátum vyhotovenia zápisnice:

Meno, priezvisko a podpis **splnomocneného...ho zamestnanca organizačnej jednotky
UCM, splnomocneného vybavením sťažnosti:**

.....

V prípade zistenia nedostatkov **splnomocnený zamestnanec organizačnej jednotky UCM**, na ktorej sa sťažnosť prešetrovala, alebo **ním splnomocnený zástupca**, v určených lehotách:

1. prijme opatrenia na odstránenie zistených nedostatkov a príčin ich vzniku v lehote do:

.....

2. určí osobu zodpovednú za zistené nedostatky v lehote do:

3. predloží prijaté opatrenia rektorovi UCM a kópiu RKSPČ UCM v lehote do:

.....

4. predloží správu o splnení opatrení a uplatnení právnej zodpovednosti rektorovi UCM a kópiu RKSPČ UCM v lehote do

5. oznámi sťažovateľovi prijaté opatrenia (ak je totožnosť sťažovateľa utajená, uvedené oznámi RKSPČ UCM v lehote do:

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

V dňa

V y j a d r e n i e
tretej osoby, zamestnanca UCM

k sťažnosti č. zo dňa

K uvedenej sťažnosti uvádzam:

(K častiuvedenej sťažnosti uvádzam:)

V Trnave dňa

Meno, priezvisko:

Pracovisko:

Pracovné zaradenie:.....

Podpis:

**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, a dátum a hodina vyhotovenia sťažnosti.....

Prílohy:

.....
podpis sťažovateľa

organizační jednotka UCM a pracovisko, na ktorom sa sťažnosť vyhotovila:

.....

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

.....

Oznámenie výsledku prešetrenia sťažnosti sťažovateľovi

Meno a priezvisko sťažovateľa

Adresa pobytu

Miesto a dátum

Vec: Oznámenie výsledku prešetrenia sťažnosti

V oznámení sa uvedie:

- Predmet sťažnosti zo dňa
- Zistenia, v prípade, že má sťažnosť viacero častí, zistenia k jednotlivým častiam sťažnosti:
- Výsledok prešetrenia sťažnosti, resp. každej časti sťažnosti:
opodstatnená / neopodstatnená
- Celkové vyhodnotenie sťažnosti ako opodstatnená – neopodstatnená.
- Odôvodnenie výsledku prešetrenia sťažnosti, resp. jej častí (ktoré vychádza zo zápisnice).
- Ak je sťažnosť opodstatnená: vedúcemu orgánu verejnej správy (príslušnej organizačnej jednotke UCM), v ktorom sa sťažnosť prešetrovala, boli uložené povinnosti podľa § 19 ods. 1 písm. i) zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov, t. j.:
- prijať opatrenia na odstránenie zistených nedostatkov a príčin ich vzniku,
- určiť osobu zodpovednú za zistené nedostatky,
- predložiť prijaté opatrenia rektorovi UCM a kópiu RKSPČ UCM,
- predložiť správu o splnení opatrení a uplatnení právnej zodpovednosti rektorovi UCM a kópiu RKSPČ UCM,
- prijaté opatrenia oznámiť sťažovateľovi.

.....
meno, priezvisko, funkcia a podpis*

*príslušného splnomocneného zástupcu, ktorému bola rektorom UCM sťažnosť pridelená na vybavenie

ZÁZNAM o odložení sťažnosti

Univerzita sv. Cyrila a Metoda v Trnave , organizačná jednotka UCM
(uviesť útvar, ktorému bola sťažnosť doručená na vybavenie), splnomocnený
zamestnanec (osoba splnomocnená rektorom na vybavenie
sťažnosti), v súlade so zákonom č. 9/2010 Z.z. o sťažnostiach v znení neskorších
predpisov (ďalej len „zákon“) sťažnosť sťažovateľa (uviesť
meno a priezvisko, bydlisko) doručenú na UCM dňa....., evidenčné
číslo....., predmetom ktorej je (uviesť
stručný opis predmetu sťažnosti)

o d k l a d á*

- a) **podľa § 6 ods. 1 písm. a) zákona** (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** (ak UCM 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** (ak UCM zistí, že sťažnosť sa týka inej osoby, než ktorá ju podala a nie je priložené splnomocnenie podľa § 5 ods. 9 zákona – podpis na splnomocnení musí byť overený);
- d) **podľa § 6 ods. 1 písm. d) zákona** (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** (ak ide o ďalšiu opakovanú sťažnosť podľa § 21 ods. 6 zákona);
- f) **podľa § 6 ods. 1 písm. f) zákona** (ak ide o sťažnosť proti vybavovaniu sťažnosti podľa § 22 ods. 3 zákona);
- g) **podľa § 6 ods. 1 písm. g) zákona** (ide o ďalšiu sťažnosť proti vybavovaniu sťažnosti podľa § 22 ods. 5 zákona);
- h) **podľa § 6 ods. 1 písm. h) zákona** (ak sťažnosť bola zaslaná na vedomie);
- i) **podľa § 6 ods. 1 písm. i) zákona** (ak sťažovateľ neposkytol spoluprácu podľa § 16 ods. 1 zákona alebo ak spoluprácu neposkytol v lehote podľa § 16 ods. 2);
- j) **podľa § 6 ods. 1 písm. j) zákona** (ak sťažovateľ neudelil súhlas podľa § 8 ods. 2 zákona);

- k) podľa § 6 ods. 2 zákona** (ak sťažovateľ v lehote podľa § 16 ods. 2 sťažnosť nedoplní o chýbajúce informácie potrebné na prešetrenie sťažnosti alebo o náležitosti podľa § 5 ods. 3 zákona);
- l) podľa § 6 ods. 3 zákona** (ak sťažovateľ sťažnosť pred jej vybavením písomne vezme späť alebo písomne oznámi, že na jej vybavení netrvá).

* príslušná voľba sa uskutoční zakrúžkovaním

Zapísal/la:.....

Splnomocnený zamestnanec na vybavenie sťažnosti meno, priezvisko, funkcia
a podpis

Vedúci zamestnanec útvaru, v ktorom sa sťažnosť prešetrovala:

meno, priezvisko, funkcia a podpis

Upovedomenie sťažovateľa o odložení sťažnosti

– Hlavičkový papier –

Vec: **Upovedomenie o odložení sťažnosti**

UCM v Trnave bola dňa.....doručená Vaša sťažnosť vo veci
(stručne opísať predmet sťažnosti).....

Pri vybavovaní sťažnosti bolo zistené, že (uviest' dôvod odloženia sťažnosti).

Z uvedeného dôvodu UCM v Trnave 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. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov.

* vyberie sa len príslušný § a v prípade § 6 aj príslušné písmeno, ostatné sa neuvádzajú.

Postúpenie sťažnosti príslušnému orgánu verejnej správy

- Hlavičkový papier -

Vec: Postúpenie sťažnosti príslušnému orgánu verejnej správy

UCM v Trnave bola dňa doručená sťažnosť od*(uviest' meno, priezvisko a pobyt sťažovateľa)*.

Predmetnú sťažnosť Vám v prílohe postupujeme na vybavenie ako vecne a miestne príslušnému orgánu v súlade s § 9 zákona č. 9/2010 Z.z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov.

Príloha: Sťažnosť originál

Na vedomie: sťažovateľ

Výzva na spoluprácu

- Hlavičkový papier -

Vec: **Sťažnosť – výzva na spoluprácu**

Dňa.....bola UCM v Trnave doručená Vaša sťažnosť vo veci
.....(*stručne uviesť 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 len „zákon“), vyzývame Vás v súlade s § 6 ods. 2 zákona na doplnenie Vašej sťažnosti o.....

Doplnenie sťažnosti uskutočnite v lehote 10 pracovných dní od doručenia tejto výzvy. Zároveň Vám dávame na vedomie, že ak Vaša sťažnosť nebude v uvedenej lehote doplnená, UCM v Trnave sťažnosť v súlade s § 6 ods. 1 písm. i) zákona **odloží**.

Schéma vybavovania podaní

