

Vnútoré predpisy
Bratislavskej medzinárodnej školy liberálnych štúdií

VNÚTORNÝ PREDPIS Č. 3/2026

Smernica o vybavovaní sťažností
na Bratislavskej medzinárodnej škole liberálnych štúdií

Ročník 2026

OBSAH

PRVÁ ČASŤ VŠEOBECNÉ USTANOVENIA	3
Čl. 1 Úvodné ustanovenie	3
Čl. 2 Základné ustanovenia a vymedzenie niektorých pojmov	3
DRUHÁ ČASŤ PODÁVANIE SŤAŽNOSTÍ	3
Čl. 3	3
TRETIA ČASŤ VYBAVOVANIE SŤAŽNOSTÍ	5
Čl. 4 Prijímanie sťažností	5
Čl. 5 Lehota na vybavenie sťažnosti a počítanie lehôt	6
Čl. 6 Oboznamovanie s obsahom sťažnosti a spolupráca sťažovateľa	7
Čl. 7 Prešetrovanie sťažnosti	7
Čl. 8 Oznámenie výsledku prešetrovania sťažnosti	8
Čl. 9 Utajenie totožnosti sťažovateľa	8
Čl. 10 Odloženie sťažnosti	9
Čl. 11 Opakovaná sťažnosť a ďalšia opakovaná sťažnosť	9
Čl. 12 Sťažnosť proti vybavovaniu sťažnosti	10
Čl. 13 Kontrola vybavovania sťažností	11
ŠTVRTÁ ČASŤ SPOLOČNÉ A ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA	11
Čl. 14 Spoločné ustanovenia	11
Čl. 15 Záverečné ustanovenie	11

Bratislavská medzinárodná škola liberálnych štúdií n. o. (ďalej len „BISLA“) vydáva v súlade s § 11 ods. 1 zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o sťažnostiach“) túto smernicu o vybavovaní sťažností:

PRVÁ ČASŤ VŠEOBECNÉ USTANOVENIA

Článok 1 Úvodné ustanovenie

Táto smernica upravuje postup pri podávaní, prijímaní, evidovaní, prešetrovaní a písomnom oznámení výsledku prešetrovania sťažností na BISLA.

Článok 2 Základné ustanovenia a vymedzenie niektorých pojmov

- 1) Sťažnosť je podanie fyzickej osoby alebo právnickej 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 BISLA,
 - b) poukazuje na konkrétne nedostatky, najmä na porušenie právnych predpisov, ktorých odstránenie je v pôsobnosti BISLA.¹
- 2) Sťažnosťou nie je podanie, ktoré má charakter dopytu, vyjadrenia, žiadosti, názoru, návrhu alebo podnetu, ako aj ďalšie podania uvedené v § 4 zákona o sťažnostiach.
- 3) Podanie sa posudzuje podľa obsahu.²
- 4) Na účely zákona o sťažnostiach a tejto smernice je:
 - a) vybavovaním sťažnosti prijímanie, evidencia, prešetrovanie a vybavenie sťažnosti,
 - b) vybavením sťažnosti vrátenie, odloženie sťažnosti, oznámenie výsledku prešetrovania sťažnosti alebo oznámenie výsledku prekontrolovania správnosti vybavenia predchádzajúcej sťažnosti.
- 5) Na účely tejto smernice je splnomocneným zástupcom osoba splnomocnená príslušným vedúcim BISLA (ďalej len „vedúci“) na vybavenie sťažnosti.

DRUHÁ ČASŤ PODÁVANIE SŤAŽNOSTÍ

Článok 3

- 1) Sťažnosť musí byť písomná a možno ju podať v listinnej podobe alebo v elektronickej podobe.³

¹ § 3 ods. 1 zákona o sťažnostiach

² § 3 ods. 2 zákona o sťažnostiach

³ § 5 ods. 1 zákona o sťažnostiach

- 2) 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.⁴
- 3) Sťažnosť musí byť čitateľná a zrozumiteľná. Musí z nej byť jednoznačné, proti komu smeruje, na aké nedostatky poukazuje a čoho sa sťažovateľ domáha (ďalej len „predmet sťažnosti“).⁵
- 4) Ak sa sťažovateľ dostaví na BISLA osobne podať sťažnosť, ktorú nemá vyhotovenú písomne podľa odseku 1, BISLA sťažovateľa prijme a umožní mu, aby si sťažnosť v listinnej podobe vyhotovil. Ak sa na BISLA dostaví osoba, ktorej zdravotný stav bráni, aby si sťažnosť v listinnej podobe vyhotovila sama, za túto osobu ju vyhotoví zamestnanec BISLA (ďalej len „zamestnanec“). Povinnosť sťažovateľa uviesť náležitosti sťažnosti podľa odsekov 2 a 3 tým nie je dotknutá.⁶
- 5) Ak sťažnosť podaná v elektronickej podobe nie je autorizovaná podľa osobitného predpisu⁷ ani odoslaná prostredníctvom prístupového miesta, ktoré vyžaduje úspešnú autentifikáciu sťažovateľa,⁸ sťažovateľ ju musí do piatich pracovných dní od jej podania potvrdiť, a to podľa § 5 ods. 5 zákona o sťažnostiach, inak sa sťažnosť odloží. Uvedené platí aj v prípade, že sťažovateľom je študent BISLA (ďalej len „študent“) alebo zamestnanec, ktorý podal sťažnosť prostredníctvom svojho e-mailu login@bisla.sk, ktorý mu prideliла BISLA; takéto podanie sa nepovažuje za autorizované alebo autentifikované. O odložení sťažnosti a dôvodoch jej odloženia BISLA písomne upovedomí sťažovateľa do 15 pracovných dní od odloženia. Sťažovateľom sa na účely tohto odseku rozumie aj osoba oprávnená konať v mene právnickej osoby. Lehota na vybavenie sťažnosti začína plynúť prvým pracovným dňom nasledujúcim po dni doručenia potvrdenia sťažnosti. Ak potvrdenie sťažnosti obsahuje iné údaje ako sťažnosť podaná v elektronickej podobe, BISLA sťažnosť podanú v elektronickej podobe odloží.⁹
- 6) Pri vybavovaní sťažnosti študenta vedúci rozhodne o jednom zástupcovi študentskej časti akademického senátu BISLA, ktorý bude poverený, aby sa zúčastnil na prešetrovaní sťažnosti a ktorého vyjadrenie a podpis bude súčasťou zápisnice o prešetroaní sťažnosti. Podstatné časti vyjadrenia sa uvedú v oznámení o vybavení sťažnosti.
- 7) Ak sťažnosť neobsahuje náležitosti podľa § 5 ods. 2 zákona o sťažnostiach a ak ide o sťažnosť podanú v elektronickej podobe aj podľa § 5 ods. 4 alebo ods. 5 zákona o sťažnostiach, BISLA ju odloží podľa § 6 ods. 1 písm. a) zákona o sťažnostiach.¹⁰

⁴ § 5 ods. 2 zákona o sťažnostiach

⁵ § 5 ods. 3 zákona o sťažnostiach

⁶ § 5 ods. 7 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 neskorších predpisov

⁸ § 19 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 neskorších predpisov

⁹ § 5 ods. 5 zákona o sťažnostiach

¹⁰ § 5 ods. 6 zákona o sťažnostiach

- 8) Písomnosti súvisiace s vybavovaním sťažnosti, ktorú podalo viac sťažovateľov spoločne a nie je v nej určené, komu z nich sa majú doručovať, BISLA zašle sťažovateľovi, ktorý ako prvý uvádza údaje podľa odseku 2.¹¹
- 9) Ak si sťažovateľ zvolí zástupcu, ktorý v jeho mene podáva sťažnosť, súčasťou sťažnosti musí byť písomné splnomocnenie s osvedčeným podpisom¹² (ďalej len „splnomocnenie“) 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 predpisu¹³. Ak zástupca k sťažnosti splnomocnenie nepriloží, BISLA sťažnosť odloží podľa § 6 ods. 1 písm. c) zákona o sťažnostiach. Povinnosť priloženia splnomocnenia sa nevzťahuje na zastupovanie sťažovateľa advokátom podľa osobitného predpisu¹⁴.
- 10) Ak sťažnosť nie je v súlade s § 5 ods. 3 zákona o sťažnostiach alebo ak chýbajú informácie potrebné na jej prešetrenie, BISLA písomne vyzve sťažovateľa, aby sťažnosť v lehote desiatich pracovných dní od doručenia písomnej výzvy sťažovateľovi doplnil a súčasne ho poučí, že inak sťažnosť odloží.¹⁵

TRETIA ČASŤ VYBAVOVANIE SŤAŽNOSTÍ

Článok 4 Prijímanie sťažností

- 1) BISLA je povinná sťažnosť prijať.¹⁶ BISLA sťažnosť zaeviduje a vedúci určí zástupcu, ktorý bude splnomocnený na vybavenie sťažnosti.
- 2) BISLA vedie evidenciu sťažností. Evidencia sťažností sa vedie oddelene od ostatnej evidencie a musí obsahovať najmä tieto údaje:
- a) dátum doručenia a dátum zapísania sťažnosti, opakovanej sťažnosti a ďalšej opakovanej sťažnosti,
 - b) údaje podľa § 5 ods. 2 zákona o sťažnostiach,
 - 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,

¹¹ § 5 ods. 8 zákona o sťažnostiach

¹² § 58 ods. 1 zákona SNR č. 323/1992 Zb. o notároch a notárskej činnosti (Notársky poriadok) v znení neskorších predpisov, zákon č. 599/2001 Z. z. o osvedčovaní listín a podpisov na listinách okresnými úradmi a obcami v znení neskorších predpisov

¹³ § 23 ods. 3 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 neskorších predpisov

¹⁴ zákon č. 586/2003 Z. z. o advokácii a o zmene a doplnení zákona č. 455/1991 Zb. o živnostenskom podnikaní (živnostenský zákon) v znení neskorších predpisov

¹⁵ § 6 ods. 2 zákona o sťažnostiach

¹⁶ § 9 zákona o sťažnostiach

- h) výsledok prekontrolovania predchádzajúcej sťažnosti alebo prešetrenia opakovanej sťažnosti,
 - i) dátum postúpenia sťažnosti orgánu príslušnému na jej vybavenie,
 - j) dôvody, pre ktoré BISLA sťažnosť odložila,
 - k) poznámku.¹⁷
- 3) Prijatú sťažnosť, na ktorej vybavenie BISLA nie je príslušná, postúpi najneskôr do desiatich pracovných dní od doručenia orgánu verejnej správy príslušnému na jej vybavenie a zároveň o tom upovedomí sťažovateľa.¹⁸
- 4) Ak má sťažnosť viacero častí a na vybavenie niektorých z nich nie je BISLA príslušná:
- a) prešetrí BISLA iba tie časti sťažnosti, na ktorých prešetrenie je príslušná,
 - b) ostatné časti sťažnosti postúpi orgánu verejnej správy príslušnému na ich vybavenie najneskôr do desiatich pracovných dní podľa § 9 zákona o sťažnostiach.
- 5) Sťažnosť, v ktorej sťažovateľ požiadal o utajenie svojej totožnosti, na ktorej vybavenie BISLA nie je príslušná, najneskôr do desiatich pracovných dní od jej doručenia vráti sťažovateľovi s uvedením dôvodu.¹⁹
- 6) Podanie podľa § 4 ods. 1 písm. d) zákona o sťažnostiach, z ktorého je zrejmé, že smeruje proti rozhodnutiu, ktoré nie je právoplatné, BISLA vybaví podľa osobitného predpisu²⁰. Ak na vybavenie podania podľa § 4 ods. 1 písm. d) zákona o sťažnostiach nie je príslušná, postúpi takéto podanie do piatich pracovných dní od jeho doručenia orgánu, ktorý napadnuté rozhodnutie vydal, o čom upovedomí toho, kto podanie podal.²¹

Článok 5

Lehota na vybavenie sťažnosti a počítanie lehôt

- 1) BISLA je povinná sťažnosť vybaviť do 60 pracovných dní. Ak je sťažnosť náročná na prešetrenie, môže vedúci lehotu predĺžiť pred jej uplynutím o 30 pracovných dní. Lehotu nemôže predĺžiť splnomocnený zástupca, ktorý sťažnosť prešetruje. BISLA oznámi predĺženie lehoty sťažovateľovi bezodkladne, písomne, s uvedením dôvodu, prečo je predĺženie lehoty nevyhnutné.²²
- 2) Lehota na vybavenie sťažnosti začína plynúť prvým pracovným dňom nasledujúcim po dni jej doručenia BISLA; v prípade sporu o príslušnosť lehota na vybavenie sťažnosti začína plynúť prvým pracovným dňom nasledujúcim po dni doručenia rozhodnutia podľa § 11 ods. 4 zákona o sťažnostiach.²³

¹⁷ § 10 ods. 1 zákona o sťažnostiach

¹⁸ § 9 zákona o sťažnostiach

¹⁹ § 8 ods. 3 zákona o sťažnostiach

²⁰ napríklad § 46 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní (správny poriadok) v znení neskorších predpisov

²¹ § 4 ods. 5 zákona o sťažnostiach

²² § 13 ods. 1 a 2 zákona o sťažnostiach

²³ § 13 ods. 3 zákona o sťažnostiach

- 3) Lehota na vybavenie sťažnosti neplynie v čase od odoslania výzvy sťažovateľovi na poskytnutie spolupráce do jej poskytnutia,²⁴ v čase od odoslania sťažnosti orgánu príslušnému na rozhodnutie sporu o príslušnosť do doručenia rozhodnutia o spore.²⁵

Článok 6

Oboznamovanie s obsahom sťažnosti a spolupráca sťažovateľa

- 1) BISLA je povinná bezodkladne oboznámiť 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 vybavenie sťažnosti.²⁶
- 2) BISLA 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 podľa § 6 ods. 1 písm. i) zákona o sťažnostiach. Lehota na poskytnutie spolupráce sťažovateľa je desať pracovných dní od doručenia písomnej výzvy sťažovateľovi.²⁷
- 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. BISLA môže sťažovateľovi určiť novú lehotu na poskytnutie spolupráce.²⁸

Článok 7

Prešetrovanie 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 predpismi²⁹ a s vnútornými predpismi BISLA, ako aj príčiny vzniku zistených nedostatkov a ich následky.
- 2) 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 aj ten, kto sa zúčastnil na činnosti, ktorá je predmetom sťažnosti, alebo ten o koho nepredpojatosti možno mať pochybnosti vzhľadom na jeho vzťah k sťažovateľovi, jeho zástupcovi, k zamestnancovi, proti ktorému sťažnosť smeruje, alebo k predmetu sťažnosti.³⁰
- 3) Splnomocnený zástupca prešetrí sťažnosť. Ak zistí skutočnosti, na základe ktorých je podľa § 12 ods. 2 zákona o sťažnostiach vylúčený z prešetrovania sťažnosti, je povinný to bezodkladne oznámiť vedúcemu.
- 4) Pri prešetrovaní sťažnosti sa vychádza z jej predmetu, a to bez ohľadu na sťažovateľa a toho, proti komu sťažnosť smeruje, ako aj bez ohľadu na to, ako ju sťažovateľ označil.

²⁴ § 16 ods. 4 zákona o sťažnostiach

²⁵ § 11 ods. 3 zákona o sťažnostiach

²⁶ § 15 zákona o sťažnostiach

²⁷ § 16 ods. 1 a 2 zákona o sťažnostiach

²⁸ § 16 ods. 3 zákona o sťažnostiach

²⁹ § 18 ods. 1 zákona o sťažnostiach

³⁰ § 12 zákona o sťažnostiach

- 5) 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.³¹
- 6) Ak nemožno sťažnosť alebo jej časť prešetriť, uvedie sa to v zápisnici o prešetroaní sťažnosti a oznámi sa to sťažovateľovi.³²
- 7) BISLA prešetrí iba tie časti sťažnosti, na ktorých vybavenie je príslušná, ostatné časti sťažnosti postúpi podľa článku 4 ods. 4 písm. b) orgánu verejnej správy príslušnému na ich vybavenie.
- 8) Časti, ktoré nie sú sťažnosťou, BISLA neprešetruje, o čom sťažovateľa upovedomí v oznámení výsledku prešetrovania sťažnosti s uvedením dôvodov ich neprešetrovania.³³
- 9) Sťažnosť je prešetrovaná prerokovaním zápisnice o prešetroaní sťažnosti. Ak ju nemožno prerokovať, sťažnosť je prešetrovaná dorúčením jedného vyhotovenia zápisnice o prešetroaní sťažnosti pracovisku BISLA, na ktorom bola sťažnosť prešetrovaná.³⁴ Náležitosti zápisnice o prešetroaní sťažnosti ustanovuje § 19 zákona o sťažnostiach.

Článok 8

Oznámenie výsledku prešetrovania sťažnosti

- 1) Sťažnosť je vybavená odoslaním písomného oznámenia výsledku jej prešetrovania sťažovateľovi. Oznámenie musí obsahovať odôvodnenie výsledku prešetrovania sťažnosti, ktoré vychádza zo zápisnice o prešetroaní sťažnosti. V oznámení sa uvedie, či je sťažnosť opodstatnená alebo neopodstatnená. Ak je sťažnosť opodstatnená, v oznámení sa uvedú aj uložené povinnosti.³⁵
- 2) 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 podanie sťažnosťou iba v časti, výsledok prešetrovania sa písomne oznamuje iba k tejto časti.³⁶

Článok 9

Utajenie totožnosti sťažovateľa

- 1) Totožnosť sťažovateľa je povinný utajiť každý zamestnanec BISLA, ktorý príde do styku s danou sťažnosťou, ak o to sťažovateľ požiada, pričom postupuje podľa § 8 zákona o sťažnostiach.
- 2) Ak je to v záujme vybavenia sťažnosti, môže splnomocnený zástupca utajiť totožnosť sťažovateľa aj bez požiadania sťažovateľa.

³¹ § 18 ods. 2 zákona o sťažnostiach

³² § 18 ods. 2 zákona o sťažnostiach

³³ § 18 ods. 3 zákona o sťažnostiach

³⁴ § 18 ods. 4 zákona o sťažnostiach

³⁵ § 20 zákona o sťažnostiach

³⁶ § 20 ods. 2 zákona o sťažnostiach

Článok 10

Odloženie sťažnosti

- 1) BISLA sťažnosť odloží, ak
 - a) neobsahuje náležitosti podľa § 5 ods. 2 zákona o sťažnostiach a ak ide o sťažnosť podanú v elektronickej podobe aj podľa § 5 ods. 4 alebo ods. 5 zákona o sťažnostiach,
 - 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 podľa § 5 ods. 9 zákona o sťažnostiach,
 - d) od udalosti, ktorej sa predmet sťažnosti týka, uplynulo v deň jej doručenia viac ako päť rokov,
 - e) ide o ďalšiu opakovanú sťažnosť podľa § 21 ods. 6 zákona o sťažnostiach,
 - f) ide o sťažnosť proti vybavovaniu sťažnosti podľa § 22 ods. 3 zákona o sťažnostiach,
 - g) ide o ďalšiu sťažnosť proti vybavovaniu sťažnosti podľa § 22 ods. 5 zákona o sťažnostiach,
 - h) jej 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, alebo
 - j) sťažovateľ neudelil súhlas podľa § 8 ods. 2 zákona o sťažnostiach.³⁷
- 2) Ak sťažnosť nie je v súlade s § 5 ods. 3 zákona o sťažnostiach alebo ak chýbajú informácie potrebné na jej prešetrenie, BISLA písomne vyzve sťažovateľa, aby sťažnosť v lehote podľa § 16 ods. 2 zákona o sťažnostiach doplnil a súčasne ho poučí, že inak sťažnosť odloží.³⁸
- 3) BISLA odloží sťažnosť, ktorú sťažovateľ pred jej vybavením písomne vezme späť alebo ak sťažovateľ písomne BISLA pred vybavením sťažnosti oznámi, že na jej vybavení netrvá.³⁹
- 4) O odložení sťažnosti a dôvodoch jej odloženia podľa § 6 ods. 1 písm. b), c), d), f) a g) zákona o sťažnostiach BISLA sťažovateľa písomne upovedomí v lehote podľa článku 5.⁴⁰
- 5) Podanie podľa § 4 ods. 1 písm. a), b), d), e) a f) alebo podľa § 4 ods. 2 písm. a) a b) zákona o sťažnostiach označené ako sťažnosť BISLA odloží, o čom toho, kto podanie podal, písomne upovedomí do 15 pracovných dní od doručenia podania s uvedením dôvodu. BISLA takéto podanie neodloží, ak je príslušná vybaviť ho podľa osobitného predpisu.⁴¹

Článok 11

Opakovaná sťažnosť a ďalšia opakovaná sťažnosť

- 1) Opakovaná sťažnosť je sťažnosť toho istého sťažovateľa, v tej istej veci, ak v nej neuvádza nové skutočnosti.⁴²

³⁷ § 6 ods. 1 zákona o sťažnostiach

³⁸ § 6 ods. 2 zákona o sťažnostiach

³⁹ § 6 ods. 3 zákona o sťažnostiach

⁴⁰ § 6 ods. 4 zákona o sťažnostiach

⁴¹ § 4 ods. 3 zákona o sťažnostiach

⁴² § 21 ods. 1 zákona o sťažnostiach

- 2) Na vybavenie opakovanej sťažnosti je príslušná BISLA, ktorá predchádzajúcu sťažnosť vybavila, ak to nie je v rozpore s § 11 ods. 2 alebo s § 12 zákona o sťažnostiach. BISLA prekontroluje správnosť vybavenia predchádzajúcej sťažnosti, o čom vyhotoví záznam. Pri vyhotovení záznamu postupuje primerane podľa § 19 zákona o sťažnostiach.⁴³ Vedúci určí zástupcu, ktorý bude splnomocnený na vybavenie opakovanej sťažnosti.
- 3) Ak bola predchádzajúca sťažnosť vybavená správne, BISLA túto skutočnosť oznámi sťažovateľovi s odôvodnením a poučením, že ďalšie opakované sťažnosti odloží. Ak sa prekontrolovaním vybavenia predchádzajúcej sťažnosti zistí, že nebola vybavená správne, BISLA opakovanú sťažnosť prešetrí a vybaví.⁴⁴
- 4) Sťažnosť iného sťažovateľa v tej istej veci, ktorú BISLA už vybavila, sa neprešetruje. Výsledok prešetrovania takejto sťažnosti sa oznámi sťažovateľovi.⁴⁵
- 5) Opakovanú sťažnosť je BISLA povinná vybaviť v lehote podľa článku 5.⁴⁶
- 6) Ďalšia opakovaná sťažnosť je sťažnosť toho istého sťažovateľa podaná po opakovanej sťažnosti v tej istej veci, ak v nej sťažovateľ neuvádza nové skutočnosti. Správnosť vybavenia opakovanej sťažnosti BISLA opätovne neprekontroluje a ďalšiu opakovanú sťažnosť odloží podľa článku 10 ods. 1 písm. e), o čom sťažovateľa neupovedomí.⁴⁷

Článok 12

Sťažnosť proti vybavovaniu sťažnosti

- 1) Sťažnosť, v ktorej sťažovateľ vyjadruje nesúhlas s vybavovaním svojej predchádzajúcej sťažnosti, je novou sťažnosťou proti postupu BISLA pri vybavovaní sťažnosti.⁴⁸
- 2) Sťažnosť proti postupu BISLA pri vybavovaní sťažnosti nie je opakovanou sťažnosťou, a to ani vtedy, ak v nej sťažovateľ opakuje skutočnosti z predchádzajúcej sťažnosti.⁴⁹
- 3) Sťažnosť podľa odseku 1 musí byť vybavená tak, aby to nebolo v rozpore s § 12 zákona o sťažnostiach. Podrobnosti ustanovuje zákon o sťažnostiach.⁵⁰
- 4) Sťažnosť proti vybavovaniu sťažnosti je BISLA povinná vybaviť v lehote podľa článku 5.⁵¹
- 5) Ďalšiu sťažnosť proti vybaveniu sťažnosti, ktorá bola vybavená podľa odseku 1, BISLA odloží podľa článku 10 ods. 1 písm. g), o čom sťažovateľa písomne upovedomí.⁵²

⁴³ § 21 ods. 2 zákona o sťažnostiach

⁴⁴ § 21 ods. 3 zákona o sťažnostiach

⁴⁵ § 21 ods. 4 zákona o sťažnostiach

⁴⁶ § 21 ods. 5 zákona o sťažnostiach

⁴⁷ § 21 ods. 6 zákona o sťažnostiach

⁴⁸ § 22 ods. 1 zákona o sťažnostiach

⁴⁹ § 22 ods. 2 zákona o sťažnostiach

⁵⁰ § 22 ods. 3 zákona o sťažnostiach

⁵¹ § 22 ods. 4 zákona o sťažnostiach

⁵² § 22 ods. 5 zákona o sťažnostiach

Článok 13

Kontrola vybavovania sťažností

BISLA, ktorá sťažnosť vybavila, je oprávnená kontrolovať, či sa opatrenia prijaté na odstránenie nedostatkov a príčin ich vzniku riadne plnia.⁵³

ŠTVRTÁ ČASŤ

SPOLOČNÉ A ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

Článok 14

Spoločné ustanovenia

- 1) Všetci zamestnanci sú povinní bez zbytočného odkladu poskytnúť tomu, kto sťažnosť prešetruje, súčinnosť na úplné zistenie všetkých skutočností potrebných na jej prešetrovanie a vybavenie.
- 2) Postupy, ktoré nie sú pri vybavovaní sťažností upravené touto smernicou, sa riadia príslušnými ustanoveniami zákona o sťažnostiach.

Článok 15

Záverové ustanovenie

Táto smernica nadobúda platnosť a účinnosť 7. septembra 2026.

Bratislava 7. septembra 2026

doc. Samuel Abrahám, PhD.
riaditeľ BISLA n. o.

Mgr. Dagmar Kusá, PhD.
poverená výkonom funkcie rektora BISLA

⁵³ § 23 ods. 2 zákona o sťažnostiach