**Dubnický technologický inštitút v Dubnici nad Váhom**

**Smernica č. R-2/2011**

**Zásady vybavovania sťažností**

**Dubnica nad Váhom, október 2011**

**Článok 1**

**Úvod**

1. Táto smernica upravuje postup pri vybavovaní sťažností fyzických a právnických osôb podaných na Dubnický technologický inštitút v Dubnici nad Váhom (ďalej len DTI) v súlade so zákonom č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach (ďalej len zákon).
2. To, že ktoré podanie sa považuje a ktoré sa nepovažuje za sťažnosť, definuje §3 a §4 zákona.

**Článok 2**

**Podávanie sťažností**

1. Sťažnosť možno podať písomne, ústne do záznamu, telefaxom 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 ním byť podpísaná.
4. O ústnej sťažnosti, ktorú nemožno vybaviť hneď pri jej podaní, oprávnený pracovník rektorátu DTI vyhotoví záznam (vzor príloha č. 1), ktorý sťažovateľovi predloží na prečítanie a podpis. Na požiadanie sťažovateľa mu vydá rovnopis záznamu. Podrobné podmienky podania ústnej sťažnosti upravuje §5 ods. 4 až 6 zákona.
5. Sťažnosť podaná telefaxom alebo 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. Ak sťažnosť nie je v súlade s článkom 2 ods. 2 alebo ak chýbajú informácie potrebné na jej prešetrenie, DTI písomne vyzve sťažovateľa, aby sťažnosť doplnil v lehote 10 pracovných dní od doručenia písomnej výzvy sťažovateľovi, súčasne ho poučí, že inak DTI sťažnosť odloží. Výzva sa zasiela doporučene s doručenkou.
7. Podmienky odloženia sťažnosti upravuje §6 zákona.

**Článok 3**

**Prijímanie a evidencia sťažností**

1. DTI je povinný sťažnosť prijať. V prípade, že DTI nie je príslušný na jej vybavenie, postúpi ju najneskôr do 10 pracovných dní od doručenia príslušnému orgánu na jej vybavenie a zároveň o tom upovedomí sťažovateľa. DTI nepostúpi sťažnosť v prípade, keď sťažovateľ požiadal o utajenie svojej totožnosti (§8 ods. 3 zákona).
2. DTI je povinný viesť centrálnu evidenciu sťažností oddelene od evidencie ostatných písomností. Táto je vedená na rektoráte, kde oprávnený pracovník rektorátu zaeviduje každú sťažnosť podľa §10 zákona.

**Článok 4**

**Príslušnosť a lehoty na vybavenie sťažností**

1. Na vybavenie sťažností je príslušný rektorát DTI, ak do jeho pôsobnosti patrí činnosť, o ktorej sa sťažovateľ domnieva, že ňou boli porušené jeho práva alebo právom chránené záujmy.
2. Ak sťažnosť smeruje proti rektorovi DTI, príslušný na jej prešetrenie a vybavenie je Správna rada DTI.
3. Sťažnosť nesmie prešetrovať a vybavovať osoba, proti ktorej sťažnosť smeruje, ani zamestnanec v jeho riadiacej pôsobnosti.
4. DTI je povinná sťažnosť vybaviť do 60 pracovných dní. Ak je sťažnosť náročná na prešetrenie, môže rektor DTI predĺžiť lehotu pred jej uplynutím o 30 pracovných dní, čo bezodkladne, písomne a s uvedením dôvodu oznámi sťažovateľovi.
5. DTI 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 k sťažnosti, predkladať doklady, písomnosti, informácie a údaje potrebné na vybavenie sťažnosti.

**Článok 5**

**Prešetrenie a vybavenie sťažností**

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. Náležitosti zápisnice o prešetrení sťažnosti ustanovuje §19 zákona.
3. Sťažnosť sa považuje za vybavenú odoslaním písomného oznámenia výsledku jej prešetrenia sťažovateľovi s uvedením, či je sťažnosť opodstatnená alebo neopodstatnená. 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. Oznámenie sa posiela doporučene.

**Článok 6**

**Kontrola vybavovania sťažností**

1. Rektor DTI je oprávnený kontrolovať, či sa opatrenia prijaté na odstránenie nedostatkov a príčin ich vzniku riadne plnia.

**Článok 7**

**Záverečné ustanovenia**

1. Každý, kto je príslušný na prešetrenie a vybavenie sťažnosti je povinný postupovať v súlade s ustanoveniami zákona.
2. Táto smernica je záväzným vnútorným predpisom pre všetky organizačné jednotky DTI.
3. Táto smernica nadobúda platnosť a účinnosť dňa 1. decembra 2011.

V Dubnici nad Váhom, 29. 11. 2011

 RNDr. Karol Korintuš

 prorektor pre vzdelávanie a marketing,

 poverený vykonávaním funkcie rektora

**Príloha č. 1 k Smernici č. R-2/2011**

**P í s o m n ý z á z n a m**

**o ústnom podaní sťažnosti**

(vzor)

**Meno a priezvisko sťažovateľa:**

**Adresa trvalého alebo prechodného pobytu:**

**Sťažnosť smeruje proti:**

**Sťažnosť poukazuje na nedostatky:**

**Sťažovateľ sa domáha:**

**Deň a hodina vyhotovenia záznamu:**

**Meno, priezvisko a podpis zamestnanca, ktorý záznam vyhotovil:**

**Mená, priezviská a podpisy zamestnancov, ktorí boli prítomní pri ústnom podaní sťažnosti:**

**Počet a zoznam príloh sťažnosti:**

**Podpis sťažovateľa:**