

Vysoká škola DTI

Smernica č. R-3/2019

**Zásady vybavovania sťažností v podmienkach
Vysokej školy DTI**

Dubnica nad Váhom, február 2019

Článok 1

Úvodné ustanovenia

1. Táto smernica upravuje postup pri vybavovaní sťažností fyzických a právnických osôb podaných na Vysokú školu DTI (Ďalej len „VŠ DTI“) v súlade so zákonom č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon“).
2. Podanie je sťažnosťou, ak spĺňa ustanovenie § 3 zákona.
3. Podanie nie je sťažnosťou, ak spĺňa ustanovenie § 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 VŠ 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, VŠ DTI písomne vyzve sťažovateľa, aby sťažnosť doplnil v lehote 10 pracovných dní od doručenia písomnej výzvy sťažovateľovi, súčasne ho poučí, že inak VŠ DTI sťažnosť odloží. Výzva sa zasiela doporučené s doručenkou.
7. Podmienky odloženia sťažnosti upravuje § 6 zákona.

Článok 3

Prijímanie a evidencia sťažností

1. VŠ DTI je povinná sťažnosť prijať. V prípade, že VŠ DTI nie je príslušná na jej vybavenie, postúpi ju najneskôr do 10 pracovných dní od doručenia príslušnému orgánu na jej vybavenie a zároveň o tom upovedomí sťažovateľa. VŠ DTI nepostúpi sťažnosť v prípade, keď sťažovateľ požiadal o utajenie svojej totožnosti (§ 8 ods. 3 zákona).
2. VŠ DTI je povinná 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 VŠ 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 VŠ DTI, príslušný na jej prešetrenie a vybavenie je Správna rada VŠ DTI.
3. Sťažnosť nesmie prešetrovať a vybavovať osoba, proti ktorej sťažnosť smeruje, ani zamestnanec v jeho riadiacej pôsobnosti.
4. VŠ DTI je povinná sťažnosť vybaviť do 60 pracovných dní. Ak je sťažnosť náročná na prešetrenie, môže rektor VŠ DTI predĺžiť lehotu pred jej uplynutím o 30 pracovných dní, čo bezodkladne, písomne a s uvedením dôvodu oznámi sťažovateľovi.
5. VŠ DTI je povinná 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 doporučené.

Článok 6

Kontrola vybavovania sťažností

1. Rektor VŠ 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 VŠ DTI.
3. Táto smernica nadobúda platnosť a účinnosť dňa 1. 02. 2019.

4. Schválením tejto smernice sa zrušuje Smernica č. R-2/2011 Zásady vybavovania sťažností.

V Dubnici nad Váhom, 29. 01. 2019

doc. PaedDr. Tomáš Lengyelfalusy, PhD.
rektor

**P í s o m n ý z á z n a m
o ústnom podaní sťažnosti**

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: