

Smernica dekana
Číslo 3/2017 - SD
19. 01. 2017

Zabezpečenie postupu pri vybavovaní sťažností na MTF STU

Vypracovala: **Ing. Henrieta Grznáriková**

S M E R N I C A

na zabezpečenie postupu pri vybavovaní sťažností
na Materiálovotechnologickej fakulte Slovenskej technickej univerzity v Bratislave so sídlom
v Trnave podľa

Zákona NR SR č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov

Táto smernica upravuje postup pri podávaní, prijímaní, evidovaní, prešetrovaní, vybavovaní sťažností a ďalších náležitostiach vybavovania a kontroly sťažností na Materiálovotechnologickej fakulte Slovenskej technickej univerzity v Bratislave so sídlom v Trnave (ďalej len MTF STU).

Časť I. Základné pojmy

- (1) *Sťažnosť* je podanie fyzickej osoby alebo právnickej osoby (ďalej len sťažovateľ), ktorým sa domáha ochrany svojich práv alebo právom chránených záujmov, o ktorých sa domnieva, že boli porušené činnosťou alebo nečinnosťou MTF STU alebo poukazuje na konkrétne nedostatky, najmä na porušenie právnych predpisov.
- (2) *Sťažnosť nie je* podanie fyzickej osoby alebo právnickej osoby, ktoré má charakter dopytu, vyjadrenia, názoru, žiadosti, podnetu alebo návrhu, a nie je tam jednoznačne vyjadrené, akého svojho práva alebo právom chráneného záujmu sa osoba domáha. Sťažnosťou nie je ani podanie, ktorým sa upozorňuje na konkrétne nedostatky MTF STU, ktorých vybavovanie je upravené osobitným právnym predpisom (napr. Daňový zákon).
- (3) Anonymná sťažnosť je sťažnosť, v ktorej sťažovateľ neuvádza svoje meno, priezvisko, adresu a nie je podpísaná.. Anonymná sťažnosť sa nevybavuje.
- (4) Opakovaná sťažnosť je sťažnosť od toho istého sťažovateľa podaná v tej istej veci a neuvádza nové skutočnosti. Opakovaná sťažnosť sa prekontroluje, či pôvodná sťažnosť bola správne vybavená.
- (5) Ďalšia opakovaná sťažnosť je charakterizovaná ako opakovaná sťažnosť s tým rozdielom, že sa neprešetruje, ale odloží.
- (6) Sťažnosť proti vybavovaniu alebo odloženiu sťažnosti je sťažnosť, v ktorej je vyjadrený nesúhlas s vybavovaním alebo odložením sťažnosti a táto je potom posudzovaná ako nová sťažnosť.
- (7) Poriadková pokuta je pokuta, ktorá môže byť uložená subjektu, v ktorom sa prešetruje sťažnosť, a to za marenie prešetrovania sťažnosti alebo nesplnenie povinností v tomto zákone. Poriadková pokuta môže byť uložená aj opakovane.

Časť II. Podávanie sťažností

- (1) Sťažnosť sa podáva spravidla písomne, ústne alebo elektronickou poštou.
- (2) Sťažnosť musí obsahovať základné údaje o sťažovateľovi - meno, priezvisko a adresu, ak sa jedná právnickú osobu – názov, sídlo a meno osoby oprávnenej za ňu konať.
- (3) Sťažnosť musí byť čitateľná a zrozumiteľná, musí z nej byť zrejmé proti komu smeruje, na aké nedostatky poukazuje a čoho sa sťažovateľ domáha a musí byť podpísaná.
- (4) O ústnej sťažnosti sa vyhotoví záznam, ktorý sťažovateľ podpíše.

- (5) Sťažnosť podaná elektronickou poštou musí byť do 5-tich pracovných dní sťažovateľom dodatočne podpísaná.
- (6) Ak sťažovateľ požiada o utajenie totožnosti, MTF STU je povinná jeho žiadosti vyhovieť. Ak to charakter sťažnosti a jej prešetrenia neumožňuje, musí o tom sťažovateľa bezodkladne upovedomiť.
- (7) Podanie sťažnosti sa nesmie stať podnetom na vyvodenie akýchkoľvek dôsledkov voči sťažovateľovi a ani mu nesmie spôsobiť žiadnu ujmu.
- (8) Informácie, ktoré obsahuje dokumentácia sťažnosti sa nesprístupňujú.
- (9) Sťažnosť sa odloží ak neobsahuje predpísané náležitosti, ak sťažovateľ nedoplnil predpísané náležitosti, ak sťažovateľ odmietol spoluprácu, ak sa týka inej osoby ako tej, ktorá ju podala, ak od predmetu sťažnosti uplynulo viac ako 5 rokov, ak by vo veci mal konať súd alebo prokuratúra, ak sťažovateľ vezme sťažnosť späť alebo ak ide o ďalšiu opakovanú sťažnosť.

Časť III. Prijímanie sťažností

- (1) MTF STU je povinná prijímať sťažnosti a ak nebude na prešetrenie sťažnosti príslušná, je povinná do 10-tich pracovných dní odo dňa jej doručenia predmetnú sťažnosť postúpiť orgánu príslušnému na konanie a zároveň o tom informovať sťažovateľa.
- (2) Ak sťažovateľ požiadal o utajenie totožnosti, sťažnosť nepatriaca MTF STU sa nepostupuje ďalej, ale sa v lehote 10-tich pracovných dní vráti späť sťažovateľovi.

Časť IV. Evidencia sťažností

- (1) Centrálnu evidenciu sťažností na MTF STU vedie poverená zamestnankyňa PEO oddelene od evidencie ostatných písomností tak, aby poskytovala údaje potrebné na kontrolu. Evidencia obsahuje: dátum doručenia a dátum zapísania sťažnosti, údaje o sťažovateľovi, predmet sťažnosti, dátum a údaje o pridelení sťažnosti, výsledok prešetrenia, prijaté opatrenia a termíny ich splnenia, dátum vybavenia sťažnosti, výsledok prekontrolovania sťažnosti, dátum postúpenia sťažnosti, dôvody odloženia sťažnosti, dátum odoslania výsledku sťažovateľovi a poznámku.

Časť V. Vybavovanie, prešetrovanie a kontrola sťažností

- (1) Prešetrovanie sťažnosti je činnosť, pri ktorej sa postupuje tak, aby sa pravdivo zistil skutočný stav veci a jeho súlad alebo rozpor s právnymi predpismi, ako aj príčiny vzniku nedostatkov alebo iné relevantné faktory ovplyvňujúce pracovné, morálne, etické a vzťahové procesy na MTF STU.
- (2) Sťažnosť nesmie vybavovať ani prešetrovať osoba, proti ktorej sťažnosť smeruje a ani osoba, ktorá je podriadená takejto osobe alebo akýmkoľvek spôsobom predpojatá.
- (3) Na vybavenie a prešetrenie sťažnosti poverí dekan MTF STU zodpovedných zamestnancov /pozri prílohu 1/.
- (4) O prešetrení sťažnosti sa vyhotoví zápisnica, ktorá sa prerokuje /pozri prílohu 2/.
- (5) Zápisnica sa predloží na posúdenie dekanovi MTF STU, ktorý v prípade opodstatnenosti sťažnosti rozhodne o ďalšom postupe voči zodpovedným zamestnancom.
- (6) Výsledok prešetrenia sťažnosti sa oznámi sťažovateľovi s verdiktom opodstatnenosti alebo neopodstatnenosti sťažnosti, pričom v prvom prípade sa v oznámení uvedú aj opatrenia prijaté na odstránenie nedostatkov. Vtedy sa považuje sťažnosť za vybavenú.

- (7) Kontrolu celého procesu okolo sťažností vykonáva dekan MTF STU. Ten je za nesprávne prešetrenie alebo vybavenie sťažnosti alebo za porušenie povinností podľa vyššie uvedeného zákona povinný vyvodiť dôsledky alebo uplatniť právnu zodpovednosť voči zodpovedným zamestnancom, ktorí na základe poverenia na prešetrenie sťažnosti predmetnú sťažnosť prešetrovali a vedome spôsobili jej nesprávne prešetrenie alebo vybavenie.

Časť VI. Lehoty na vybavenie sťažností

- (1) MTF STU vybaví a prešetrí sťažnosť do 60-tich pracovných dní.
(2) V prípadoch náročných na prešetrenie sťažnosti môže dekan MTF STU predĺžiť lehotu na vybavenie sťažnosti o ďalších 30 pracovných dní, o čom ihneď písomne informuje sťažovateľa s uvedením dôvodu.

Časť VII. Záverečné ustanovenia

- (1) Dekan MTF STU je povinný vytvárať vhodné personálne, materiálne a technické podmienky pre vybavenie a prešetrenie sťažností.
(2) Všetci zamestnanci MTF STU sú povinní zachovávať mlčanlivosť o skutočnostiach, o ktorých sa dozvedeli pri vybavovaní a prešetrovaní sťažností, a to aj po skončení pracovného pomeru.
(3) Táto smernica ruší Smernicu dekana č. 5/2010 zo dňa 01.02.2010.
(4) Táto smernica nadobúda účinnosť dňom 01.02.2017.

prof. Dr. Ing. Jozef Peterka
dekan fakulty

Poverenie na prešetrenie sťažnosti č.

Dekan MTF STU poveruje prešetrením predmetnej sťažnosti týchto zamestnancov:

1.

2.

3.

V Trnave dňa

prof. Dr. Ing. Jozef Peterka
dekan fakulty

SLOVENSKÁ TECHNICKÁ UNIVERZITA V BRATISLAVE
Materiálovotechnologická fakulta so sídlom v Trnave

ZÁPISNICA
o výsledku prešetrovania sťažnosti

(vypracovaná v zmysle ustanovenia § 19 Zákona o sťažnostiach)

Sťažnosť č.:

Sťažovateľ:

Dátum doručenia sťažnosti:

Predmet sťažnosti:

Miesto prešetrovania predmetu sťažnosti:

Obdobie prešetrovania sťažnosti:

Preukázané zistenia:

Osoba zodpovedná za zistené nedostatky:

Opatrenia na odstránenie nedostatkov:

Termín predloženia správy o odstránení nedostatkov:

Dátum odoslania oznámenia o výsledku sťažnosti sťažovateľovi:

Potvrdenia o prevzatí a odovzdaní dokladov:

Dátum vyhotovenia zápisnice:

Mená a podpisy osôb, ktoré sťažnosť prešetrili:

Meno a podpis dekana MTF STU: