Základná škola, Ul. Komenského 6,
053 61 Spišské Vlachy

Smernica na prešetrovanie a vybavovanie sťažností

Vnútorný predpis

číslo **10/2010**

01. 07. 2010

V zmysle zákona Národnej rady Slovenskej republiky č. 9/2010 Z.z o sťažnostiach , ktorý upravuje postup pri podávaní, prijímaní, evidovaní, prešetrovaní a písomnom oznámení výsledku prešetrenia sťažnosti alebo prekontrolovania sťažnosti vydávam túto

Smernicu na prešetrovanie a vybavovanie sťažností

ako vnútorný predpis s cieľom stanovenia postupu pri podávaní, prijímaní, evidovaní, vybavovaní a kontrole vybavovania sťažností fyzických a právnických osôb podľa zákona o sťažnostiach týkajúcich sa Základnej školy, Ul. Komenského 6, Spišské Vlachy (ďalej „škola"). Podľa tohto predpisu postupuje riaditeľ a zamestnanci školy.

Článok I
Pojem sťažnosti

1. Sťažnosť je podanie fyzickej osoby alebo právnickej osoby (ďalej len „sťažovateľ"), ktorým:
   a. sa domáha ochrany svojich práv alebo právom chránených záujmov, pretože došlo k ich porušeniu alebo k ohrozeniu činnosťou alebo nečinnosťou orgánu verejnej správy (školy).
   b. upozorňuje na konkrétne nedostatky, najmä na porušenie právnych predpisov, ktorých odstránenie si vyžaduje zásah orgánu verejnej správy.
2. Za sťažnosť sa nepovažuje podanie fyzickej osoby alebo právnickej osoby poslané orgánu verejnej správy ako dopyt, ktorým sa nedomáha ochrany svojich práv.

Článok II
Podávanie sťažností

1. Sťažnosti sa podávajú na sekretariáte školy.
2. Sťažnosť možno podať písomne, ústne do záznamu (Príloha 1), telefaxom alebo elektronickou poštou.
3. Sťažnosť podaná telefaxom alebo elektronickou poštou musí byť do 5 pracovných dní od jej podania písomne potvrdená s podpisom sťažovateľa, inak sa sťažnosť odloží. Sťažnosť sa odloží aj ak písomné potvrdenie obsahuje iné údaje než sťažnosť podaná telefaxom alebo elektronickou poštou.
4. Sťažnosť podaná ZŠ elektronickou poštou so zaručeným elektronickým podpisom podľa zákona č. 215/2002 Z.z. o elektronickom podpise a o zmene a doplnení niektorých zákonov sa považuje za písomnú sťažnosť.
5. Lehota na vybavenie sťažnosti začína plynúť prvým pracovným dňom nasledujúcim po dni doručenia písomného potvrdenia.
6. Ústnu sťažnosť je možné vybaviť pri jej podaní. V takom prípade sa v knihe sťažností uvedie, akými opatreniami bola sťažnosť vybavená a sťažovateľ túto informáciu potvrdí podpisom.
7. O ústnej sťažnosti, ktorú nemožno vybaviť hneď pri jej podaní, orgán, ktorý sťažnosť prijíma, vyhotoví záznam, ktorý sťažovateľovi predloží na prečítanie a podpis. Na požiadanie sťažovateľa mu vydá rovnopis záznamu. Záznam obsahuje deň a hodinu jeho vyhotovenia, názov a adresu školy, mená a priezviská zamestnancov, ktorí záznam vyhotovili, ako aj zamestnancov, ktorí boli prítomní pri ústnom podaní sťažnosti. Ak sťažovateľ odmietne vyhotovenie záznamu, škola takúto sťažnosť

neprijme. Ak sťažovateľ odmietne záznam podpísať, škola záznam odloží s poznámkou o odmietnutí podpísania.

8. Zo sťažnosti musí byť zrejmé, kto ju podáva. Musí obsahovať meno, priezvisko, adresu fyzickej osoby alebo názov a sídlo právnickej osoby, predmet sťažnosti a čoho sa sťažovateľ domáha. Ak sťažnosť nemá požadované náležitosti, alebo nie je zrozumiteľná, treba zabezpečiť jej doplnenie.
9. Sťažnosť, v ktorej sťažovateľ neuvádza svoje meno, priezvisko a adresu (právnická osoba svoj názov a sídlo), je anonymná sťažnosť. Anonymná sťažnosť sa úradným záznamom odloží.
10. O odložení sťažnosti sa vypracuje záznam (Príloha 4) a neanonymný sťažovateľ sa upovedomí o odložení sťažnosti (Príloha 5).
11. Podanie sťažnosti sa nesmie stať podnetom ani dôvodom na vyvodenie dôsledkov, ktoré by sťažovateľovi spôsobili akúkoľvek ujmu.

Článok III
Prijímanie a evidencia sťažností

1. Sťažnosti v škole majú oprávnenie prijímať riaditeľ, zástupcovia riaditeľa, vedúci školských zariadení a poverená pracovníčka sekretariátu. Každý, kto príjme sťažnosť, je povinný ju odovzdať najneskôr v nasledujúci pracovný deň riaditeľovi školy.
2. Ostatní zamestnanci školy sťažnosti neprijímajú a v prípade potreby informujú sťažovateľa o tom, na koho sa má so sťažnosťou obrátiť.
3. Centrálnu evidenciu podaných sťažností za školu vedie zamestnanec poverený riaditeľom školy, pracovníčka sekretariátu školy v knihe sťažností.
4. Evidencia obsahuje najmä tieto údaje (Príloha 8) :
    a. dátum doručenia sťažnosti,
    b. meno, priezvisko, adresu trvalého bydliska sťažovateľa, u právnickej osoby názov a sídlo, meno a priezvisko osoby oprávnenej za ňu konať,
    c. predmet sťažnosti,
    d. proti komu sťažnosť smeruje,
    e. kedy a komu sa sťažnosť pridelila alebo postúpila na prešetrenie,
    f. výsledok prešetrenia,
    g. prijaté opatrenia a termíny ich splnenia,
    h. dátum odoslania oznámenia sťažovateľovi o výsledku prešetrenia
    i. dátum postúpenia sťažnosti orgánu príslušnému na jej vybavenie
    j. dôvody, pre ktoré bola sťažnosť odložená
    k. poznámku
5. Opakovaná sťažnosť sa eviduje v roku, v ktorom bola doručená a predchádzajúca sťažnosť sa k nej pripojí. V poznámke sa uvedie číslo sťažnosti, s ktorou súvisí.

Článok IV
Príslušnosť, spolupráca a lehoty na vybavenie sťažností

1. Na vybavenie sťažností je príslušný riaditeľ školy. Spolupracuje pritom spravidla a podľa potreby s vedúcimi zamestnancami školy.

2. Ak sťažnosť smeruje proti riaditeľovi školy, vybavuje ju nadriadený orgán, ktorým je zriaďovateľ Mesto Spišské Vlachy. Riaditeľ takúto sťažnosť postúpi inému orgánu verejnej správy (Príloha 2).
3. Sťažnosť nesmie vybavovať ani prešetrovať osoba, proti ktorej sťažnosť smeruje, ani osoba, ktorá je podriadená tejto osobe.
4. Sťažovateľ je povinný spolupracovať so školou v rozsahu potrebnom na vybavenie sťažnosti. Škola je oprávnená vyzvať sťažovateľa na spoluprácu a doplnenie sťažnosti (Príloha 3). Lehota na poskytnutie spolupráce sťažovateľa je 10 pracovných dní od doručenia písomnej výzvy sťažovateľovi. Ak sťažovateľ bez vážneho dôvodu neposkytne požadovanú spoluprácu, škola nie je povinná ju vybaviť.
5. Sťažnosť musí byť vybavená do 60 pracovných dní od jej doručenia.
6. Ak je sťažnosť náročná na prešetrenie, môže riaditeľ školy lehotu predĺžiť pred jej uplynutím o 30 pracovných dní. Zároveň oznámi predĺženie lehoty sťažovateľovi bezodkladne, písomne, s uvedením dôvodu.

Článok V
Prešetrovanie sťažností

1. Prešetrovanie sťažností je činnosť, pri ktorej sa zisťuje skutočný stav veci a jeho súlad alebo rozpor s právnymi predpismi, účelnosťou a hospodárnosťou plnenia úloh, osoba, ktorá zodpovedá za zistené nedostatky, ako aj príčiny ich vzniku a škodlivé následky. Pri prešetrení sťažnosti sa vychádza z jej obsahu.
2. O prešetrení sťažností sa vyhotoví zápisnica (Príloha 6), ktorá obsahuje miesto a čas prešetrenia sťažnosti, preukázané zistenia, dátum vyhotovenia zápisnice, označenie orgánu prešetrujúceho sťažnosť, mená a podpisy osôb, ktoré sťažnosti prešetrovali, ako aj mená a podpisy osôb, ktorých sa zistenia priamo týkajú a ktoré boli oboznámené s obsahom zápisnice.
3. Pri zistení nedostatkov sa v zápisnici určí, kto, akým spôsobom a v akej lehote prijme opatrenia na odstránenie zistených nedostatkov a príčin ich vzniku. Zároveň sa určí povinnosť predložiť správu o ich plnení riaditeľovi.

Článok VI
Oznámenie o vybavení sťažnosti

1. Výsledok prešetrenia sťažností sa oznámi sťažovateľovi písomne (Príloha 7) s odôvodnením, či je sťažnosť opodstatnená alebo neopodstatnená. Ak je sťažnosť opodstatnená, uvedú sa v oznámení aj opatrenia prijaté alebo vykonané na odstránenie zistených nedostatkov.
2. Ak nemožno prešetriť predmet sťažnosti, oznámi sa to bez zbytočného odkladu sťažovateľovi.
3. Sťažnosť sa považuje za vybavenú, ak bol sťažovateľ písomne informovaný o výsledku prešetrenia sťažnosti a ak sa prijali opatrenia na odstránenie nedostatkov a príčin ich vzniku.
4. O ústnej sťažnosti, ktorá bola vybavená hneď pri jej podaní (Čl. II. ods.6), sa písomné oznámenie nerobí.

Článok VII
Kontrola vybavovania sťažností

1. Kontrolu prijímania, evidencie, prešetrovania, vybavovania sťažností a plnenie opatrení prijatých na nápravu vykonáva riaditeľ alebo jeho štatutárny zástupca.
2. V prípade porušenia zásad vybavovania sťažností alebo neplnenia opatrení prijatých na odstránenie nedostatkov vyvodí riaditeľ voči zodpovedným osobám dôsledky.

Článok VIII
Záverečné ustanovenia

1. Keďže „Kniha sťažností“ zavedená 13.10.2005 podľa zákona 152/1998 Z.Z. o sťažnostiach neobsahuje ani jeden záznam sťažnosti a jej obsah v žiadnom bode nie je v rozpore so zákonom 9/2010 Z.z. o sťažnostiach, zostáva naďalej v platnosti ako evidencia sťažností s tým, že:
   a. v knihe sa zaktualizuje titulná strana

b. doterajšia titulná strana sa zaradí na koniec knihy, jej text sa prečiarkne s uvedením „Zrušené smernicou na prešetrovanie a vybavovanie sťažností z 1.7.2010.“

2. S obsahom tejto smernice oboznámia vedúci zamestnanci zamestnancov do 31.10.2010.

3. Zrušujú sa pokyny k vybavovaniu sťažností z 13.10.2005.

4. Táto smernica nadobúda účinnosť dňa 01.07.2010.

Ing. Pavol Gubka
riaditeľ školy

Zoznam príloh:
1. Písomný záznam o ústnej sťažnosti
2. Postúpenie sťažnosti inému orgánu verejnej správy
3. Výzva sťažovateľovi na spoluprácu a doplnenie informácií
4. Záznam o odložení
5. Upovedomenie sťažovateľa o odložení
6. Zápisnica o prešetrení sťažnosti
7. Oznámenie výsledku prešetrenia sťažnosti sťažovateľovi
8. List „Knihy sťažností“

Príloha 1

Z Á Z N A M
o ústnej sťažnosti

Do Základnej školy, Ul. Komenského 6, Spišské Vlachy sa dňa _____
o _____ hod. dostavil (meno sťažovateľa):

_____

na podanie ústnej sťažnosti vo veci (uviesť stručný a výstižný obsah podaných námietok sťažovateľa, najmä opatrenia, ktorých sa dožaduje): _____
_____
_____
_____
_____
_____.

Zoznam predložených príloh (v prípade predloženia dokladov zo strany sťažovateľa presná špecifikácia s konkrétnym pomenovaním predloženého dokladu) _____
_____
_____

Zapísal (uviesť meno zamestnanca, ktorý ústnu sťažnosť zapísal vyhotovením tohto záznamu): _____

Dátum a miesto záznamu: _____

Zamestnanci, prítomní pri ústnom podaní sťažnosti : _____
_____
meno a priezvisko

Sťažovateľ sa oboznámil s obsahom tohto záznamu a vlastnoručným podpisom potvrdzuje úplnosť sťažnosti uvedenej v tomto zázname, ako aj to, že ide o ním podanú sťažnosť.

Sťažovateľ požaduje – nepožaduje /* vydanie rovnopisu záznamu.

_____ _____
podpis sťažovateľa podpis zamestnanca školy, ktorý záznam vyhotovil

Poznámka:
Ak sťažovateľ odmietne záznam podpísať, ZŠ záznam odloží s poznámkou o odmietnutí podpísania

/* nehodiace sa škrtnúť

Príloha 2

Základná škola, Ul. Komenského 6, 053 61 Spišské Vlachy

(orgánu verejnej správy)

Sťažnosť č.:	Naša značka:	Vybavuje/ linka	Spišské Vlachy
.....	.....	.....	.....
		053/4495454	

VEC
<u>Sťažnosť – postúpenie</u>

Dňa _____ bola Základnej škole Spišské Vlachy, Ul.Komenského 6 doručená sťažnosť (*uviesť sťažovateľa*) _____ , v ktorej poukazuje na *(opísať predmet sťažnosti)* _____
_____
_____ .

Predmetnú sťažnosť Vám v prílohe postupujeme na vybavenie ako miestne a vecne príslušnému orgánu v súlade s § 9 a § 11 zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach. O našom postupe informujeme sťažovateľa kópiou tohto listu.

S pozdravom

1 príloha

Na vedomie:
(sťažovateľ)

riaditeľ školy

Príloha 3

Základná škola, Ul. Komenského 6, 053 61 Spišské Vlachy

(sťažovateľovi)

Sťažnosť č.:	Naša značka:	Vybavuje/ linka	Spišské Vlachy
.....	.....	.....	.....
		053/4495454	

VEC
<u>Sťažnosť – výzva na spoluprácu</u>

Základnej škole Spišské Vlachy, Ul. Komenského 6 bola dňa _____ doručená Vaša sťažnosť vo veci _____
_____
_____

Vzhľadom na to, že predmetná sťažnosť nespĺňa náležitosti podľa § 5 ods. 3 zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach, žiadame Vás v súlade s § 16 citovaného zákona, aby ste v lehote do desať pracovných dní od doručenia tejto písomnej výzvy doplnili Vašu sťažnosť o
_____
_____
_____

V prípade, že Vašu sťažnosť v stanovenej lehote nedoplníte, sťažnosť bude s poukazom na ustanovenie § 6 ods. 1 písm. h) zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach odložená.

riaditeľ školy

Príloha 4

Základná škola, Ul. Komenského 6, 053 61 Spišské Vlachy

V Spišských Vlachoch dňa _____

K sťažnosti č: _____

ZÁZNAM
o odložení sťažnosti

Základná škola Spišské Vlachy, Ul.Komenského 6 podľa § 6 ods. 1 písm. a) b) c) d) e) f) g) h) /* zákona NR SR č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov

o d k l a d á

sťažnosť proti _____

sťažovateľa _____

vo veci _____

z dôvodu, že predmetná sťažnosť (tu uviesť zodpovedajúci text ustanovenia uvedeného zákona) _____
_____

Uviesť text príslušného ustanovenia:
a) neobsahuje náležitosti podľa § 5 ods. 2,
b) je z nej zrejmé, že vo veci, ktorá je predmetom sťažnosti, koná súd, prokuratúra alebo iný orgán činný v trestnom konaní,
c) zistí, že sťažnosť sa týka inej osoby, než ktorá ju podala a nie je priložené splnomocnenie podľa § 5 ods. 9,
d) od udalosti, ktorej sa predmet sťažnosti týka, uplynulo v deň jej doručenia viac než päť rokov,
e) ide o ďalšiu opakovanú sťažnosť podľa § 21 ods. 2,
f) ide o sťažnosť proti vybaveniu sťažnosti podľa § 22 ods. 3,
g) mu bola zaslaná na vedomie, alebo
h) sťažovateľ neposkytol spoluprácu podľa § 16 ods. 1, alebo ak spoluprácu neposkytol v lehote podľa § 16 ods. 2.

Zapísal (meno, priezvisko, podpis): _____

/ nehodiace sa škrtnúť*

Príloha 5

Základná škola, Ul. Komenského 6, 053 61 Spišské Vlachy

(sťažovateľovi)

Sťažnosť č.:	Naša značka:	Vybavuje/ linka	Spišské Vlachy
.....	.....	.....	.....
		053/4495454	

VEC
Odloženie sťažnosti – upovedomenie

Základnej škole Spišské Vlachy, Ul.Komenského 6 bola dňa _____ doručená Vaša sťažnosť vo veci _____
_____

Po dôkladnom posúdení Vašej sťažnosti bolo zistené, že (*Uviesť text príslušného ustanovenia z nižšie uvedených možností)* _____
_____
_____

b) je z nej zrejmé, že vo veci, ktorá je predmetom sťažnosti, koná súd, prokuratúra alebo iný orgán činný v trestnom konaní,
c) zistí, že sťažnosť sa týka inej osoby, než ktorá ju podala a nie je priložené splnomocnenie podľa § 5 ods. 9,
d) od udalosti, ktorej sa predmet sťažnosti týka, uplynulo v deň jej doručenia viac než päť rokov,
e) ide o ďalšiu opakovanú sťažnosť podľa § 21 ods. 2,
f) ide o sťažnosť proti vybaveniu sťažnosti podľa § 22 ods. 3,
g) mu bola zaslaná na vedomie, alebo
h) sťažovateľ neposkytol spoluprácu podľa § 16 ods. 1, alebo ak spoluprácu neposkytol v lehote podľa § 16 ods. 2.

_____

Z uvedeného dôvodu základná škola Vašu sťažnosť odkladá v súlade s § 6 ods. 1 písm. b) – h) *(uviesť príslušné písmeno vzťahujúce sa na uvedený dôvod)* zákona NR SR č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov.

Riaditeľ školy

Príloha 6

Z á p i s n i c a
o prešetrení sťažnosti

....
(vo veci) (sťažovateľa)

na .....
(názov školy alebo jej zamestnanca/-cov)

evidovanej pod číslom ..... .

Sťažnosť
prešetrili: .....
.....
(meno, priezvisko, titul, funkcia)

v dňoch: ..... .

Na prešetrenie sťažnosti boli prizvaní:
....
....
....
(meno, priezvisko, titul) (funkcia)

Sťažnosť obsahuje tieto námietky:
1. .....
2. .....
3. .....

Pri prešetrovaní uvedených námietok sa zistili tieto skutočnosti:

K námietke č. 1: .....
.....

K námietke č. 2: .....
.....

K námietke č. 3: .....
.....

Na odstránenie zistených nedostatkov sa prijmú tieto opatrenia:

1. .....

2. .....

3. .....

(Určiť kto, akým spôsobom a v akej lehote prijme opatrenia)

Termín predloženia správy o splnení prijatých opatrení: .....

Zdôvodnenie opodstatnenosti (neopodstatnenosti) sťažnosti:

.....

.....

.....

Sťažnosť prešetrili: .....

(podpisy)

Prizvané osoby na prešetrenie: .....

(podpisy)

S obsahom zápisnice boli oboznámení: .....

(dotknutí zamestnanci - podpisy)

Dôvody odmietnutia podpísania

zápisnice: .....

.....

.....

.....

V Spišských Vlachoch dňa ..... .

Prílohy: *Uviesť zoznam príloh, ktoré sú súčasťou zápisnice (doklady, vyjadrenia ...)*
Uviesť prípadné námietky zúčastnených k výsledkom prešetrenia sťažnosti a zdôvodnenie ich opodstatnenosti či neopodstatnenosti.

V prípade odmietnutia podpísania zápisnice niektorou zo zúčastnených osôb je potrebné túto skutočnosť spolu s dôvodmi odmietnutia uviesť v tejto zápisnici.

Príloha 7

Základná škola, Ul. Komenského 6, 053 61 Spišské Vlachy

(sťažovateľovi)

Sťažnosť č.:	Naša značka:	Vybavuje/ linka	Spišské Vlachy
.....	.....	.....	.....
		053/4495454	

VEC
Oznámenie výsledku prešetrenia sťažnosti

Dňa ..... bola Základnej škole ..... doručená Vaša sťažnosť, ktorou sa domáhate ....., poukazujete./* na..... .

(opísať predmet sťažnosti)

Šetrením sťažnosti dňa ..... bolo zistené, že Vaša sťažnosť je *neopodstatnená / opodstatnená./**

Odôvodnenie výsledku prešetrenia sťažnosti:
.....
.....

(Uviesť konkrétne zistenia a súlad resp. nesúlad s príslušnými právnymi predpismi, prípadne čo bolo odstránené v priebehu šetrenia- podľa zápisnice. V prípade opodstatnenej sťažnosti uviesť, že boli uložené povinnosti podľa § 19 ods. 1 písm. i zákona o sťažnostiach. Ak má sťažnosť viacero častí, musí písomné oznámenie obsahovať výsledok prešetrenia každej z nich. Ak je podanie sťažnosťou iba v časti, výsledok prešetrenia sa písomne oznamuje iba k tejto časti.)

riaditeľ školy

**/vybrať*

Príloha 8

List „Knihy sťažností“

<table>
<tr><td>P.č.</td><td>Č.z podacieho denníka</td><td rowspan="2">Proti komu sťažnosť smeruje</td><td colspan="2">U opodstatnených sťažností</td><td rowspan="2">Poznámky</td></tr>
<tr><td colspan="2">Dátum doručenia sťažnosti</td><td rowspan="7">Opatrenia</td><td rowspan="7">Termín splnenia</td></tr>
<tr><td colspan="2" rowspan="3">Sťažovateľ</td><td colspan="2">Pridelené, postúpené na prešetrenie</td></tr>
<tr><td>Kedy</td><td>Komu</td></tr>
<tr><td colspan="2">Lehota na vybavenie</td></tr>
<tr><td colspan="2" rowspan="2">Predmet sťažnosti</td><td colspan="2" rowspan="2">Výsledok prešetrenia</td><td rowspan="2">Dátum odoslania oznámenia sťažovateľovi o výsledku prešetrenia</td></tr>
<tr><td></td></tr>
<tr><td>P.č.</td><td>Č.z podacieho denníka</td><td rowspan="2">Proti komu sťažnosť smeruje</td><td colspan="2">U opodstatnených sťažností</td><td rowspan="2">Poznámky</td></tr>
<tr><td colspan="2">Dátum doručenia sťažnosti</td><td rowspan="7">Opatrenia</td><td rowspan="7">Termín splnenia</td></tr>
<tr><td colspan="2" rowspan="3">Sťažovateľ</td><td colspan="2">Pridelené, postúpené na prešetrenie</td></tr>
<tr><td>Kedy</td><td>Komu</td></tr>
<tr><td colspan="2">Lehota na vybavenie</td></tr>
<tr><td colspan="2" rowspan="2">Predmet sťažnosti</td><td colspan="2" rowspan="2">Výsledok prešetrenia</td><td rowspan="2">Dátum odoslania oznámenia sťažovateľovi o výsledku prešetrenia</td></tr>
<tr><td></td></tr>
</table>