

Základná škola, Pribinova ul. 123/9, Nováky

SMERNICA

o vybavovaní sťažností

Na základe § 11 ods. 1 zákona č. 9/2010 o sťažnostiach (ďalej len „zákon“) vydáva riaditeľka Základnej školy, Základnej školy, Pribinova ul. 123/9, Nováky (ďalej len „škola“) túto vnútornú smernicu o vybavovaní sťažností.

I. Úvodné ustanovenie

Táto smernica upravuje postup pri podávaní, prijímaní, evidovaní a vybavovaní sťažností fyzickej osoby alebo právnickej osoby (ďalej len „sťažovateľ“).

II. Podávanie sťažností

1. Sťažnosť

Sťažnosť, ktorá je posudzovaná podľa § 3 a § 4 zákona, možno podať písomne prostredníctvom pošty alebo osobným podaním v podateľni školy, telefaxom, elektronickou poštou alebo ústne (osobne, prostredníctvom telefónu, ústne do záznamu) v záujme jej urýchleného vybavenia škole na vybavenie.

Sťažnosť adresovaná na meno riaditeľa školy alebo zamestnanca školy sa považuje za sťažnosť podanú škole.

a) Sťažnosť musí obsahovať: meno, priezvisko, adresu trvalého pobytu alebo prechodného pobytu sťažovateľa. Ak sťažnosť podáva právnická osoba, musí obsahovať jej názov a sídlo, meno a priezvisko osoby oprávnenej za ňu konať.

b) Sťažnosť musí byť čitateľná a zrozumiteľná. Musí z nej byť jednoznačné proti komu smeruje, na aké nedostatky poukazuje, čoho sa sťažovateľ domáha (ďalej len „predmet sťažnosti“) a musí byť sťažovateľom podpísaná.

c) Podanú sťažnosť škola vráti podávateľovi bezodkladne po tom, čo zistí, že nie je sťažnosťou, najneskôr do 30 pracovných dní od jej doručenia, s uvedením dôvodu.

2. Vykonávateľ vybavovania sťažnosti

Vykonávateľ vybavovania sťažností (ďalej len „vykonávateľ“) vedie evidenciu všetkých podaní sťažností v škole a archíváciu dokladov (spisov) vybavených sťažností. Za svoju činnosť zodpovedá riaditeľovi školy. Vykonávateľ je zamestnanec školy, ktorý je písomne poverený výkonom tejto funkcie. Je ním Mgr. Viera Pechová, zástupkyňa riaditeľky.

3. Ústne podanie sťažnosti

Ústne možno podať sťažnosť osobne u vykonávateľa v pracovných dňoch v čase od 8,00 hod. do 14,30 hod. Telefonicky možno ústne podať sťažnosť u vykonávateľa v pracovných dňoch počas pracovnej doby od 8,00 hod. do 14,30 hod.

O ústnej sťažnosti, ktorú nemožno vybaviť hneď pri jej podaní, škola vyhotoví písomný záznam o ústnej sťažnosti (ďalej len „záznam“), ktorý predloží podávateľovi na prečítanie a podpis. Na požiadanie podávateľa mu vydá rovnopis záznamu. Okrem náležitostí podľa odseku 2 a 3 § 5 zákona, záznam obsahuje deň a hodinu jeho vyhotovenia, názov a adresu školy, mená a priezviská zamestnancov, ktorí boli prítomní pri ústnom podaní sťažnosti a zamestnanca, ktorý záznam vyhotovil.

Vykonávateľ podanie sťažnosti bezodkladne postúpi zodpovednému zamestnancovi školy (ZRŠ) na posúdenie v súlade s § 3, § 4 a § 6 a v zákonom stanovenej lehote doručí odpoveď sťažovateľovi o výsledku prešetrenia sťažnosti.

Pri vybavovaní telefonicky podanej sťažnosti vykonávateľ postupuje obdobne ako pri sťažnosti podanej osobne.

4. Písomné podanie sťažnosti

Písomné podanie sťažnosti musí byť riadne zaevidované vykonávateľom. Vykonávateľ podanie bezodkladne postúpi zodpovednému zamestnancovi školy (ZRŠ) na posúdenie v súlade s § 3, § 4 a § 6 a v zákonom stanovenej lehote doručí odpoveď sťažovateľovi o výsledku prešetrenia sťažnosti.

Sťažnosť podaná telefaxom alebo elektronickou poštou sa považuje za písomnú iba vtedy, ak ju sťažovateľ do piatich pracovných dní od jej podania písomne potvrdí podpisom, inak sa sťažnosť odloží (§ 5 ods. 7 zákona).

Škola vybaví len tie doručené sťažnosti, ktoré spĺňajú kritériá v zmysle zákona a obsahujú zákonom stanovené náležitosti (napr. § 5 ods. 6).

5. Podanie sťažnosti na iný útvar

Ak iný zamestnanec školy obdrží ústne (osobne aj telefonicky) sťažnosť, poučí podávateľa, že vybavovanie sťažností výlučne realizuje vykonávateľ. Ak je sťažnosť podaná osobne, je

podávateľ usmernený do kancelárie vykonávateľa. Ak je sťažnosť podaná telefonicky, poskytne zamestnanec podávateľovi telefónne číslo vykonávateľa.

Ak je inému zamestnancovi doručená písomná sťažnosť, je tento zamestnanec povinný bezodkladne ju postúpiť vykonávateľovi.

III. Prijímanie sťažnosti

1. Škola je povinná sťažnosť prijať. Prijatú sťažnosť, na ktorej vybavenie nie je príslušná, postúpi najneskôr do desiatich pracovných dní od doručenia orgánu verejnej správy príslušnému (§ 11 zákona) na jej vybavenie (okrem § 8 ods. 3) a zároveň o tom upovedomí sťažovateľa.

2. Evidencia podaní

Škola je povinná viesť centrálnu evidenciu sťažností (ďalej len „evidencia“) oddelene od ostatných písomností. V podmienkach školy je centrálna evidencia sťažností vedená v kancelárii zástupkyne riaditeľky.

Evidencia musí obsahovať:

- a) dátum doručenia a dátum zapísania sťažnosti,
- b) forma podania sťažnosti: ústne (osobne, telefonicky), poštou, osobné podanie, fax,elektronickou poštou
- c) meno, priezvisko, adresa trvalého pobytu alebo prechodného pobytu sťažovateľa, u právnickej osoby jej názov a sídlo, meno a priezvisko osoby oprávnenej za ňu konať,
- d) predmet sťažnosti,
- e) dátum pridelenia sťažnosti na prešetrenie a komu bola pridelená,
- f) výsledok prešetrenia sťažnosti,
- g) prijaté opatrenia a termíny ich splnenia,
- h) dátum vybavenia sťažnosti,
- i) výsledok prekontrolovania predchádzajúcej sťažnosti
- j) dátum postúpenia sťažnosti orgánu príslušnému na jej vybavenie
- k) dôvody, pre ktoré škola sťažnosť odložila,
- l) opravný prostriedok
- m) poznámka.

IV. Vybavovanie sťažností

Škola prijíma, eviduje, prešetruje, vybavuje a kontroluje vybavovanie sťažností v súlade so zákonom 9/2010 Z. z. o sťažnostiach.

1. Lehoty na vybavenie sťažností

Dátum podania sťažnosti v škole je deň doručenia podania sťažnosti škole. Škola je povinná vybaviť sťažnosť do šesťdesiatich pracovných dní (§ 13 ods.1 zákona).

V prípade, že sťažnosť nespĺňa predpísané náležitosti, škola najneskôr do desiatich dní vyzve podávateľa, aby podanie do desiatich dní doplnil, súčasne ho poučí, že inak sťažnosť odloží (§ 6 ods. 2).

2. Odloženie sťažnosti

Škola sťažnosť odloží, ak

- a) neobsahuje náležitosti podľa § 5 ods. 2 zákona,
- b) je zrejmé, že vo veci koná súd alebo iný orgán v trestnom konaní,
- c) sa týka inej osoby, než ktorá ju podala a nie je priložené splnomocnenie,
- d) od udalosti, ktorej sa sťažnosť týka uplynulo viac než 5 rokov,
- e) ide o ďalšiu opakovanú sťažnosť podľa § 21 ods. 2,

Ďalej podľa § 6 zákona.

O odložení sťažnosti a dôvodoch jej odloženia škola sťažovateľa písomne upovedomí do desiatich pracovných dní od odloženia sťažnosti a vykoná zápis v spise.

3. Proces vybavovania sťažnosti

Škola príslušná (§ 11 zákona) na vybavenie sťažnosti 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 vybavovanie sťažnosti. Sťažnosť nesmie byť pridelená na prešetrovanie a vybavenie tomu, proti komu smeruje, ani zamestnancovi v jeho riadiacej pôsobnosti.

Z prešetrovania a vybavenia sťažnosti sú vylúčené osoby v súlade s § 12 zákona.

Vybavovanie sťažnosti je proces pozostávajúci z posúdenia podania, prešetrovania a vybavenia sťažnosti, pričom:

- *posúdením* podania podľa obsahu sa rozumie činnosť spojená s oboznámením sa s jeho obsahom, posúdením, či ide o sťažnosť, ak áno, rozhodnutie o príslušnosti a spôsobe jej vybavenia (§ 3, § 4 a § 12 zákona),

- *prešetrením* sťažnosti sa rozumie činnosť, pri ktorej sa zisťuje skutočný stav veci a jeho súlad alebo rozpor s platnými právnymi normami, ako aj príčiny vzniku zistených nedostatkov, ich následky (rozsah, závažnosť) a zodpovednosť (§ 18 zákona). Sťažnosť je prešetrená prerokovaním zápisnice o prešetrení sťažnosti (§ 19 zákona),

- *vybavením* sťažnosti sa rozumie zosumarizovanie výsledkov preskúmania a prešetrenia sťažnosti, vyhotovenie zákonom stanovených písomností, oznámenie výsledku dotknutým osobám, v prípade opodstatnenej sťažnosti prijatie opatrení na nápravu a následne kontrola ich plnenia. Sťažnosť je vybavená odoslaním písomného oznámenia výsledku jej prešetrenia sťažovateľovi (§ 20).

V. Spoločné ustanovenia

Riaditeľka školy je povinná vytvárať vhodné materiálne, technické a personálne podmienky na správne a včasné prešetrenie a vybavenie sťažnosti.

Zamestnanci školy, sú povinní o skutočnostiach, ktoré sa dozvedeli pri vybavovaní sťažnosti, zachovávať mlčanlivosť.

VI. Účinnosť

Táto smernica nadobúda účinnosť 2.9.2010.

PaedDr. Anna Chlupíková
riaditeľka školy

Prílohy:

Príloha 1 Záznam o ústnej sťažnosti

Príloha 2 Oboznámenie s obsahom sťažnosti

Príloha 3 Zápisnica o výsledku prešetrenia sťažnosti