

## **VNÚTORNÁ SMERNICA O PODÁVANÍ, PRIJÍMANÍ, EVIDOVANÍ, VYBAVOVANÍ A KONTROLE SŤAŽNOSTÍ PODANÝCH V ZÁKLADNEJ ŠKOLE S MATERSKOU ŠKOLOU PREDAJNÁ**

**Číslo predpisu:** VP – 001/2011

**Druh predpisu:** Organizačná smernica

**Účel predpisu:** Smernica usmerňuje postup podávania a vybavovania sťažností.

**Oblasť platnosti:** Smernica je záväzná pre vedenie školy.

**Počet strán:** 8

**Počet príloh:** 4

Záznam o ústnej sťažnosti

Zápisnica o prešetrení sťažnosti

Oznámenie výsledku prešetrenia sťažnosti

Záznam o výsledku kontroly plnenia opatrení

**Vzťah k už vydaným vnútorným predpisom:**

Táto smernica ruší zošit Sťažnosti – evidencia.

**Vydal:** Mgr. Roštár Peter

**Dátum vydania:** 23.06.2011

**Účinnosť nadobúda od:** 01.09.2011

## Čl.1

### Základné ustanovenia

- (1) Smernica o podávaní, prijímaní, evidovaní, vybavovaní a kontrole vybavovania sťažností podaných v Základnej škole s materskou školou Predajná je vypracovaná v zmysle §11 ods.1 zákona č. 9/2010 Z.z. o sťažnostiach.
- (2) Sťažnosť je podanie fyzickej 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 orgánu verejnej správy a zároveň poukazuje na konkrétne nedostatky, najmä na porušenie právnych predpisov, ktorých odstránenie je v pôsobnosti orgánu verejnej správy.
- (3) Ak podanie nespĺňa náležitosti uvedené v odseku 2 tohto článku, nie je sťažnosťou.
- (4) **Za sťažnosť podľa zákona č. 9/2010 Z.z. o sťažnostiach sa nepovažuje podanie, ktoré:**
  - a) má charakter dopytu, vyjadrenia, názoru, žiadosti, podnetu alebo návrhu a nie je v ňom uvedené, ochrany akého svojho práva sa sťažovateľ domáha,
  - b) poukazuje na konkrétne nedostatky v činnosti orgánu verejnej správy, ktorých odstránenie alebo vybavenie je upravené iným právnym predpisom,
  - c) je sťažnosťou podľa osobitného predpisu,
  - d) smeruje proti rozhodnutiu orgánu verejnej správy vydanému v konaní podľa iného právneho predpisu (napr. zákon č. 71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov)
- (5) V prípade, že **podanie nie je sťažnosťou** podľa Čl. 1 odsek 4 písm. a),b), d), je potrebné ho vrátiť s uvedením dôvodov tomu, kto ho podal, bezodkladne po tom, ako sa zistí, že podnet nie je sťažnosťou, najneskôr však do 30 pracovných dní od jeho doručenia.

V prípade Čl. 1 odsek 4 písm. c) postúpi orgán verejnej správy podanie tomu, kto je na vybavenie príslušný a súčasne to oznámi tomu, kto ho podal.

**Ak časť podania spĺňa náležitosti sťažnosti, vybaví sa táto časť podania ako sťažnosť.**

(6) Podanie sťažnosti sa nesmie stať podnetom ani dôvodom na vyvodzovanie dôsledkov, ktoré by sťažovateľovi spôsobili akúkoľvek ujmu.

## Čl. 2

### Podávanie, prijímanie a evidencia sťažnosti

(1) Sťažnosť možno podať písomne, ústne do záznamu, telefaxom alebo elektronickou poštou.

(2) Sťažnosť musí:

a) obsahovať meno, priezvisko, adresu sťažovateľa,

b) byť čitateľná a zrozumiteľná,

c) musí byť z nej jednoznačné:

- proti komu smeruje,
- na aké nedostatky poukazuje,
- čoho sa sťažovateľ domáha,

d) musí byť sťažovateľom podpísaná.

Ak sťažnosť neobsahuje meno, priezvisko a adresu sťažovateľa, sťažnosť sa odloží.

Ak sťažnosť neobsahuje sťažnosť neobsahuje ďalšie uvedené náležitosti, sťažovateľ sa písomne vyzve, aby sťažnosť doplnil, s poučením, že inak sa sťažnosť odloží.

(3) O ústnej sťažnosti, ktorú nemožno vybaviť ihneď pri jej podaní, sa vyhotoví písomný záznam, ktorý sa sťažovateľovi predloží na prečítanie a podpis. Ak sťažovateľ odmietne záznam podpísať, záznam sa odloží bez prešetrenia. Na požadovanie sťažovateľa sa mu vydá rovnopis záznamu.

**Záznam z ústnej sťažnosti musí obsahovať** okrem náležitostí uvedených v Čl. 2 ods.2:

- deň a hodinu vyhotovenia,
- názov a adresu školy,
- mená a priezviská zamestnancov, ktorí záznam vyhotovili,
- mená a priezviská zamestnancov, ktorí boli prítomní pri ústnom podávaní sťažnosti.

**Záznam z ústnej sťažnosti nemusí byť vyhotovený**, ak sťažovateľ:

- pri ústnom podaní nespôlupracuje,
- sa domáha činnosti školy v rozpore s právnymi predpismi.

(4) Sťažnosť podaná orgánu verejnej správy 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.

Elektronický podpis musí byť akceptovaný.

(5) Písomne podané označenie sa v zmysle Registratúrneho poriadku prijme a eviduje v došlej pošte.

(6) Poverený zamestnanec eviduje sťažnosti oddelene od ostatných písomností, prideliť im evidenčné číslo v tvare: poradové číslo v denníku **XXX – číslo/rok**. Pod týmto číslom sa sťažnosť eviduje až do jej vybavenia a následného archivovania.

**(7) Evidencia sťažností musí obsahovať údaje:**

- a) dátum doručenia,
- b) dátum zapísania sťažnosti,
- c) meno, priezvisko, adresu sťažovateľa,
- 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, opakovanej sťažnosti alebo odloženia ďalšej opakovanej sťažnosti,
- i) výsledok prekontrolovania predchádzajúcej sťažnosti alebo prešetrenia opakovanej sťažnosti,
- j) dátum postúpenia sťažnosti orgánu príslušnému na jej vybavenie,
- k) dôvody odloženia sťažnosti,
- l) poznámku.

**Spisový obal obsahuje tieto náležitosti:**

- a) číslo sťažnosti,
- b) predmet sťažnosti,
- c) meno, priezvisko, adresa sťažovateľa,
- d) proti komu sťažnosť smeruje,
- e) dátum doručenia sťažnosti do školy,
- f) meno a priezvisko zamestnanca, ktorý sťažnosť vybavuje,
- g) názov útvaru alebo orgánu verejnej správy a dátum odstúpenia sťažnosti v prípade, že sa sťažnosť vybavuje,
- h) termín vybavenia sťažnosti,

- i) predĺženie lehoty na vybavenie sťažnosti v prípade jej potreby,
- j) opodstatnenosť sťažnosti,
- k) obsah spisu,
- l) prijaté opatrenia a termíny ich splnenia.

(8) Opakovaná sťažnosť sa eviduje v roku, v ktorom bola doručená.

(9) Sťažnosť, ktorá smeruje voči zamestnancovi školy, prešetrí a o výsledku sťažovateľa informuje riaditeľ školy, prípadne poverený riadiaci zamestnanec základnej školy s materskou školou.

### **Čl. 3**

#### **Lehoty na vybavenie sťažností**

- (1) Poverený zamestnanec je povinný sťažnosť vybaviť do 60 pracovných dní. V prípadoch náročných na prešetrovanie sťažnosti je možné predĺžiť lehotu na jej vybavenie o ďalších 30 pracovných dní.
- (2) O predĺžení lehoty rozhodne riaditeľ školy, pričom o predĺžení a dôvodoch predĺženia treba vždy bezodkladne písomne upovedomiť sťažovateľa.
- (3) V prípade, že zamestnanec vybavujúci sťažnosť zistí, že z dôvodu náročnosti sťažnosti je potrebné predĺžiť lehotu na jej vybavenie, požiada riaditeľa školy o zabezpečenie tohto predĺženia aspoň 2 pracovné dni pred uplynutím lehoty na vybavenie.

### **Čl. 4**

#### **Prešetrovanie a vybavovanie sťažností**

- (1) Prešetrovaním sťažnosti sa zisťuje skutočný stav veci a jeho súlad alebo rozpor so všeobecne záväznými právnymi predpismi a s vnútornými predpismi, ako aj príčiny vzniku zistených nedostatkov a ich následky.

V prípade nedostatkov sa určí osoba, ktorá zodpovedá za zistené nedostatky, určia sa aj príčiny ich vzniku a škodlivé následky.

Pri prešetrovaní sťažnosti sa vychádza z jej predmetu bez ohľadu na sťažovateľa a osobu, proti ktorej sťažnosť smeruje.

- (2) Sťažnosť nesmie vybavovať ani prešetrovať osoba, proti ktorej sťažnosť smeruje, ani osoba, ktorá je podriadená tejto osobe.

- (3) Z vybavovania sťažnosti i z prešetrovania sťažnosti je vylúčená osoba, o ktorej nezaujatosti možno mať pochybnosti vzhľadom na jej pomer k sťažovateľovi, jeho zástupcovi alebo predmetu sťažnosti.
- (4) Sťažnosť je prešetrovaná prerokovaním zápisnice, ktorá obsahuje:
- a) hlavičku školy,
  - b) predmet sťažnosti,
  - c) obdobie prešetrovania sťažnosti,
  - d) preukázané zistenia,
  - e) dátum vyhotovenia zápisnice,
  - f) mená, priezviská a podpisy zamestnancov orgánu verejnej správy, ktorí sťažnosť prešetrili,
  - g) meno, priezvisko a podpis riaditeľa školy, resp. ním povereného zástupcu,
  - h) mená a vlastnoručné podpisy osôb, ktorých sa zistenia priamo dotýkajú,
  - i) ak sa zistia nedostatky, v zápisnici sa určí:
    - kto je zodpovedný za zistené nedostatky,
    - akým spôsobom a v akej lehote prijme opatrenia na odstránenie zistených nedostatkov a príčin ich vzniku,
    - povinnosť predložiť správu o splnení opatrení a uplatnení právnej zodpovednosti,
    - oznámiť sťažovateľovi prijaté opatrenia.
  - j) potvrdenie o odovzdaní a prijatí dokladov.

Odmietnutie oboznámenia sa so zápisnicou alebo podpísania zápisnice dotknutými osobami sa uvedie v zápisnici.

## Čl. 5

### **Opakovaná sťažnosť a ďalšia opakovaná sťažnosť**

- (1) Opakovaná sťažnosť a ďalšia opakovaná sťažnosť je sťažnosť toho istého sťažovateľa, v tej istej veci, ak v nej neuvádza nové skutočnosti.
- (2) Riaditeľ školy alebo ním poverený zástupca (ten, kto predchádzajúcu sťažnosť vybavil) prekontroluje skontroluje správnosť predchádzajúcej sťažnosti, o čom vyhotoví záznam.
- (3) Ak bola predchádzajúca sťažnosť vybavená správne, riaditeľ túto skutočnosť oznámi sťažovateľovi s odôvodnením a poučením, že ďalšie opakované sťažnosti odloží. Ak sa prekontrolovaním vybavenia predchádzajúcej

sťažnosti zistí, že nebola vybavená správne, sťažnosť sa opäť prešetří a vybaví do 60 pracovných dní.

## **Čl. 6**

### **Sťažnosť proti vybaveniu a odloženie sťažnosti**

- (1) Sťažnosť, v ktorej sťažovateľ vyjadruje nesúhlas s vybavovaním alebo odložením svojej predchádzajúcej sťažnosti je novou sťažnosťou proti postupu pri jej vybavovaní alebo pri odložení. Nie je opakovanou sťažnosťou ani vtedy, ak sťažovateľ opakuje skutočnosti z predchádzajúcej sťažnosti.
- (2) Sťažnosť proti postupu pri vybavovaní sťažnosti vybaví riaditeľ alebo ním poverený zástupca. Ak predchádzajúcu sťažnosť vybavil riaditeľ školy, na vybavenie sťažnosti podľa odseku 1 je príslušný podľa predmetu sťažnosti zriaďovateľ alebo Štátna školská inšpekcia.

## **Čl. 7**

### **Kontrola vybavovania sťažností**

- (1) Riaditeľ školy kontroluje, či sa opatrenia prijaté na odstránenie nedostatkov a príčin ich vzniku riadne plnia.

## **Čl. 8**

### **Spoločné ustanovenia**

- (1) Každý je povinný o skutočnostiach, ktoré sa dozvedel pri vybavovaní sťažnosti, zachovávať mlčanlivosť. Od tejto povinnosti ho môže písomne oslobodiť ten, v koho záujme má túto povinnosť.

Príloha 1

### Záznam o ústnej sťažnosti

Dátum podania:..... Hodina podania:.....

Meno, priezvisko sťažovateľa:.....

Adresa sťažovateľa:.....

#### Predmet sťažnosti

Sťažnosť smeruje proti:.....

Nedostatky, na ktoré sťažovateľ poukazuje:

1.....

2.....

3.....

Sťažovateľ sa domáha:

.....  
.....  
.....

*(Uviesť stručný a výstižný obsah podaných námietok sťažovateľa, opatrení ktorých sa dožaduje)*

Záznam vyhotovil: (meno, priezvisko, funkcia zamestnanca, ktorý ústnu sťažnosť zapísal vyhotovením tohto záznamu)

.....

(podpis)

Dátum a miesto vyhotovenia záznamu: .....

Prítomní: (meno, priezvisko, funkcia)

1. ....

(podpis)

2. ....

(podpis)

*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)



Príloha 2

## Zápisnica o prešetrení sťažnosti

Číslo sťažnosti:...../.....

Dátum podania:.....

### Predmet sťažnosti

Sťažnosť smeruje proti:.....

### Nedostatky, námietky, na ktoré sťažovateľ poukazuje:

- 1.....
- 2.....
- 3.....

### Zistené skutočnosti:

- 1.....
- 2.....
- 3.....

*(Stručne opísať zistenia s odvolaním na podklady a doklady použité pri prešetrovaní, posúdiť, či boli dodržané všeobecne záväzné právne predpisy a uviesť stanovisko – sťažnosť je opodstatnená, neopodstatnená alebo nebolo možné stav objektívne overiť. Ak je námietka opodstatnená, uviesť aj zodpovednú osobu).*

Meno, priezvisko sťažovateľa:.....

Adresa sťažovateľa:.....

Sťažnosť bola prešetrená v .....(označenie orgánu verejnej správy, v ktorom sa sťažnosť prešetrovala) v dňoch .....

Sťažnosť prešetrovali: *(meno, priezvisko, titul, funkcia, podpis)*

.....  
.....

Na prešetrenie sťažnosti boli prizvaní: *(uviesť len vtedy, ak boli nejaké osoby prizvané)*

.....

K sťažnosti písomné vyjadrenia zaslali: *(uviesť len vtedy, ak boli nejaké písomné vyjadrenia k prešetrovanej sťažnosti orgánu verejnej správy doručené)*

.....

Vedúci orgánu verejnej správy (splnomocnený zástupca), v ktorom sa sťažnosť prešetrovala  
*(meno, priezvisko, titul, funkcia, podpis)*

.....

**Vyhodnotenie:**

Sťažnosť vo veci .....

príslušný orgán vyhodnotil ako .....

*(Opodstatnenú, neopodstatnenú, nemožné na základe vykonaného prešetrenia overiť skutočný stav veci).*

Zodpovednosť za zistené nedostatky nesie: (meno, priezvisko, titul, funkcia):

.....

Na odstránenie zistených nedostatkov boli prijaté tieto opatrenia a termíny na ich splnenie:

1.....Termín splnenia:.....

2.....Termín splnenia:.....

O splnení prijatých opatrení predloží správu .....(meno a priezvisko)  
v termíne :.....

S obsahom zápisnice bol oboznámený (vedúci orgánu verejnej správy/ splnomocnený zástupca) .....(meno, priezvisko, titul, funkcia) **dňa** .....

Podpis:.....

Iné skutočnosti:.....

*(Odmietnutie podpísania zápisnice a dôvody odmietnutia, odmietnutie oboznámenia so zápisnicou, splnenie v zápisnici uvedených povinností – opatrení.)*

Dátum vyhotovenia zápisnice:.....

.....  
.....

Vaša sťažnosť číslo/ zo dňa                      Naše číslo                      Vybavuje/linka                      V.....  
.....    ...../.....    .....    dátum.....

Vec:

### Oznámenie výsledku prešetrenia sťažnosti

Oznamujeme Vám, že v období od..... do.....som prešetril Vašu sťažnosť, ktorá smerovala proti .....

.....  
Prešetrením sme zistili, že Vaša sťažnosť vo veci.....

.....  
bola **opodstatnená**, pretože:

.....  
.....

Na základe výsledku prešetrenia sťažnosti boli prijaté opatrenia na odstránenie zistených nedostatkov a príčin ich vzniku:

1. ....
2. ....
3. ....

S pozdravom

.....  
(*titul, meno a priezvisko*)  
riaditeľ školy

Príloha 4

### Záznam o výsledku kontroly plnenia opatrení

Číslo:.....

Opatrenia boli prijaté na základe sťažnosti číslo .....vykonaného v ZŠ s MŠ Predajná.

Sťažovateľ (meno, priezvisko, adresa) .....

Sťažnosť smerovala proti: (meno, priezvisko, funkcia) .....

**Dátum kontroly:** .....

Kontrolu plnenia opatrení vykonal: .....

**Ku kontrole boli prizvaní:**

1. ....
2. ....

**Výsledok kontroly:**

.....  
.....  
.....

*(Stručne uviesť znenie prijatého opatrenia a kontrolné zistenie, či opatrenie bolo opodstatnené alebo nebolo splnené).*

**Záver:**

.....  
.....  
.....

*(Celkové zhodnotenie plnenia opatrení a odstránenia nedostatkov. V prípade nesplnenia opatrení a neodstránenia nedostatkov upozornenie na vyvodenie dôsledkov voči konkrétnym osobám zodpovedným za nesplnenie opatrenia, podľa okolností prípadne aj upozornenie na možnosť uloženia poriadkovej pokuty podľa §24 zákona o sťažnostiach).*

Záznam bol prerokovaný dňa: .....S .....

(meno, priezvisko, funkcia) .....(podpis)

Vyhotovil: (meno, priezvisko, funkcia) .....(podpis)