

Základná škola I.Krasku 342/1, 075 01 Trebišov

Smernica pre vybavovanie sťažností

Interná smernica školy

Platnosť a účinnosť smernice: 2.9.2015

Článok I

Základné ustanovenia

(1) Tento vnútorný predpis je vydaný v súlade so zákonom NR SR č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach, upravuje postup pri podávaní, prijímaní, evidovaní, prešetrovaní a písomnom oznámení výsledku prešetrovania sťažnosti alebo prekontrolovania sťažnosti v ZŠ I.Krasku 342/1, Trebišov .

(2) Tento vnútorný predpis je vydaný za účelom zjednotenia a upravenia postupu pri podávaní, prijímaní, evidovaní, vybavovaní a kontrole vybavovania sťažností fyzických a právnických osôb podľa zákona o sťažnostiach.

(3) Podľa tohto predpisu postupujú:

- a) riaditeľ ZŠ
- b) zamestnanci ZŠ

Článok II

Sťažnosti

(1) Sťažnosť je podanie fyzickej alebo právnickej osoby (ďalej len „sťažovateľ“), ktorým

- (a) sa sťažovateľ domáha ochrany svojich práv alebo právom chránených záujmov, o ktorých sa domnieva, že boli porušené činnosťou alebo nečinnosťou (ďalej len „činnosť“) ZŠ,
- (b) sťažovateľ poukazuje na konkrétne nedostatky, najmä na porušenie právnych predpisov, ktorých odstránenie je v pôsobnosti ZŠ.

(2) Sťažnosťou podľa zákona o sťažnostiach nie je podanie, ktoré:

- (a) má charakter dopytu, vyjadrenia, názoru, žiadosti, podnetu alebo návrhu a nie je v ňom jednoznačne

vyjadrené, ochrany akého svojho práva alebo právom chráneného záujmu sa osoba domáha,

- (b) poukazuje na konkrétne nedostatky v činnosti ZŠ, ktorých odstránenie alebo vybavenie je upravené iným právnym predpisom (napr. Občiansky súdny poriadok, Trestný zákon),

- (c) je sťažnosťou podľa osobitného predpisu (napr. zákon č. 400/2009 Z.z. o štátnej službe, zákon č. 511/1992Z.z. o správe daní a poplatkov, zákon č. 73/1998 Z.z. o štátnej službe príslušníkov PZ, SIS, ZVaJS a ŽP, zákon č. 233/1995 Z.z. o súdnych exekútoroch),

- (d) smeruje proti rozhodnutiu orgánu verejnej správy vydanému v konaní podľa iného právneho predpisu(napr. správny poriadok)

(3) Doručené podanie označené ako sťažnosť, ktoré podľa odseku 2 písm. a), b) a d) nie je sťažnosťou, je ZŠ povinná najneskôr do **30 pracovných dní** od jeho doručenia vrátiť s uvedením dôvodu tomu, kto ho podal.

Podanie podľa odseku 2 písm. c) postúpi ZŠ tomu, kto je na jeho vybavenie príslušný podľa osobitného predpisu a súčasne to oznámi tomu, kto ho podal. Na postúpenie takejto sťažnosti sa vzťahuje lehota – **do 10 pracovných dní** od doručenia.

Podanie podľa ods. 2 písm. d), z ktorého je zrejmé, že smeruje proti rozhodnutiu, ktoré nie je právoplatné, ZŠ do **piatich** pracovných dní od jeho doručenia postúpi orgánu, ktorý napadnuté rozhodnutie vydal a súčasne to oznámi tomu, kto ho podal.

Ak časť podania spĺňa náležitosti sťažnosti podľa zákona, vybaví sa táto časť ako sťažnosť. Časti podania, ktoré nie sú sťažnosťou sa neprešetria a v oznámení výsledku prešetrenia sťažnosti sa uvedú dôvody ich neprešetrenia.

(4) Na účely tohto prepisu je

(a) **preskúmanie sťažnosti** - činnosť, spojená s oboznámením sa s obsahom a jeho posúdením, za účelom rozhodnutia, akým spôsobom sa bude sťažnosť vybavovať,

(b) **prešetrenie sťažnosti** - činnosť, pri ktorej sa skúma, aký stav požadujú všeobecne záväzné právne predpisy, analyzujú sa odchýlky skutočnosti od tohto požadovaného stavu, ich rozsah, závažnosť, množstvo a skúmajú sa príčiny nežiaduceho stavu a následky,

(c) **vybavenie sťažnosti** - preskúmanie, prešetrenie, prijatie opatrení na nápravu, ako aj kontrolu ich plnenia, teda všetky úkony od prijatia sťažnosti až do oznámenia výsledku (odoslanie písomného oznámenia výsledku jej prešetrenia sťažovateľovi s uvedením, či je sťažnosť opodstatnená alebo neopodstatnená) a zabezpečenie nápravy.

(5) Ak sťažovateľ požiada o utajenie totožnosti, postupuje sa podľa zákona (§ 8 [zákona o sťažnostiach](#)).

(6) V prípade anonymnej sťažnosti (sťažnosť, v ktorej sťažovateľ neuvádza svoje meno, priezvisko a adresu) sa táto neprešetruje.

Článok III

Podávanie, prijímanie a evidencia sťažností

(1) Sťažnosti sa prijímajú na sekretariáte školy. Sťažnosť možno podať písomne, ústne do záznamu, telefaxom alebo elektronickou poštou (sťažovateľ ju musí do 5 pracovných dní od jej podania písomne potvrdiť podpisom, inak sa sťažnosť odloží). Lehota na vybavenie sťažnosti začína plynúť prvým pracovným dňom nasledujúcim po dni doručenia písomného potvrdenia. Ak písomné potvrdenie obsahuje iné údaje než sťažnosť podaná telefaxom alebo elektronickou poštou, ZŠ sťažnosť podanú faxom alebo elektronickou poštou odloží.

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.

(2) Pri sťažnosti podávanej ústne, ktorú nie je možné ihneď vybaviť, sa so sťažovateľom spíše písomný Záznam o ústnej sťažnosti (ďalej len „záznam“), ktorý si sťažovateľ prečíta a podpíše. Na požiadanie sťažovateľa je potrebné vyhotoviť rovnopis tohto záznamu a vydať ho sťažovateľovi. Záznam obsahuje deň a hodinu jeho vyhotovenia, názov a adresu ZŠ, mená a priezviská zamestnancov, ktorí záznam vyhotovili, ako aj zamestnancov, ktorí boli prítomní pri ústnom podaní sťažnosti. Ak sťažovateľ odmietne vyhotovenie záznamu, ZŠ takúto sťažnosť neprijme. Ak sťažovateľ odmietne záznam podpísať, ZŠ záznam odloží s poznámkou o odmietnutí podpísania.

(3) Sťažnosť musí byť čitateľná a zrozumiteľná, musí obsahovať meno, priezvisko, adresu fyzickej osoby alebo názov a sídlo právnickej osoby, meno a priezvisko osoby oprávnenej za ňu konať, predmet sťažnosti, proti komu smeruje, na aké nedostatky sťažovateľ poukazuje, čoho sa sťažovateľ domáha a musí byť sťažovateľom podpísaná.

(4) Ak sťažnosť nemá požadované náležitosti, nie je zrozumiteľná alebo ak sú na jej náležité vybavenie potrebné údaje, ktoré sa v sťažnosti neuvádzajú, je potrebné zabezpečiť ich doplnenie.

(5) Písomnosti súvisiace s vybavovaním sťažnosti, ktorú podalo viac sťažovateľov spoločne a nie je v nej určené komu z nich sa majú doručovať, ZŠ zašle sťažovateľovi, ktorý je uvedený ako prvý a uvádza svoje údaje.

(6) Ak si sťažovateľ zvolí zástupcu, ktorý v jeho mene podáva sťažnosť, súčasťou sťažnosti musí byť úradne osvedčené splnomocnenie (ďalej len „splnomocnenie“) zastupovať sťažovateľa pri podaní sťažnosti a pri úkonoch súvisiacich s vybavovaním sťažnosti.

(7) Informácie, ktoré obsahuje dokumentácia súvisiaca s vybavovaním sťažnosti, sa nesprístupňujú.

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

(8) Sťažnosť adresovaná zamestnancovi alebo vedúcemu ZŠ je sťažnosťou podanou ZŠ.

(9) Podmienky postupu ZŠ pri **odložení sťažnosti** sú zakotvené v § 6 zákona o sťažnostiach.

(10) Centrálnu evidenciu podaných sťažností za školu vedie zamestnanec poverený riaditeľom (napr. ZRŠ ,sekretárka školy).

Evidencia musí obsahovať najmä tieto údaje:

a/ dátum doručenia a dátum zapísania sťažnosti, opakovanej sťažnosti a ďalšej opakovanej 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/ dátum pridelenia sťažnosti na prešetrenie a komu bola pridelená,

e/ výsledok prešetrenia sťažnosti,

f/ prijaté opatrenia a termíny ich plnenia,

g/ dátum vybavenia sťažnosti, opakovanej sťažnosti alebo odloženia ďalšej opakovanej sťažnosti,

h/ výsledok prekontrolovania predchádzajúcej sťažnosti alebo prešetrenia opakovanej sťažnosti,

i/ dátum postúpenia sťažnosti príslušnému na jej vybavenie,

j/ dôvody, pre ktoré orgán verejnej správy sťažnosť odložil,

k/ poznámku.

(11) Opakovaná sťažnosť a ďalšia opakovaná sťažnosť sa eviduje v roku, v ktorom bola doručená. V poznámke sa uvedie číslo sťažnosti, s ktorou súvisí.

(12) Poverený zamestnanec, ktorého poveruje a odvoláva riaditeľ školy je povinný prijímať sťažnosti, viesť centrálnu evidenciu sťažností, viesť kompletnú spisovú dokumentáciu sťažností a priebežne o nej informovať riaditeľa ZŠ. Riaditeľa informuje najmä a počte prijatých a vybavených sťažností, proti komu smerovali, ich predmet a opatrenia vykonané na nápravu zistených nedostatkov.

(13) ZŠ je povinná sťažnosť prijať. Prijatú sťažnosť, na ktorej vybavenie nie je vecne príslušná, postúpi najneskôr do **10** pracovných dní od doručenia orgánu verejnej správy príslušnému na jej vybavenie a zároveň o tom upovedomí sťažovateľa. ZŠ neodstúpi sťažnosť podľa § 8 ods.3 zákona o sťažnostiach.

Článok IV

Príslušnosť na vybavenie sťažností

(1) Na vybavenie sťažnosti je príslušný vedúci ZŠ, t.j. jej riaditeľ, resp. vedúci zamestnanec ZŠ, ak mu túto právomoc riaditeľ ZŠ delegoval, do ktorého pôsobnosti patrí činnosť, o ktorej sa sťažovateľ domnieva, že ňou boli porušené jeho práva alebo právom chránené záujmy. Delegovanie právomoci ďalšiemu zamestnancovi na vybavenie sťažnosti nie je prípustné.

(2) Sťažnosť nesmie byť pridelená na prešetrovanie a vybavenie tomu, proti komu smeruje, ani zamestnancovi v jeho riadiacej pôsobnosti.

(3) Z vybavovania sťažnosti i z prešetrovania sťažnosti je vylúčený:

a) zamestnanec ZŠ, príslušný na vybavenie sťažnosti, ak sa zúčastnil na činnosti, ktorá je predmetom sťažnosti,

- b) zamestnanec iného orgánu verejnej správy a osoba, ako sa zúčastnila na činnosti, ktorá je predmetom sťažnosti,
- c) ten, o koho predpojatosti možno mať pochybnosti vzhľadom na jeho vzťah k sťažovateľovi, jeho zástupcovi, k zamestnancovi ZŠ, proti ktorému sťažnosť smeruje, alebo k predmetu sťažnosti.
- (4) Ak bude podaná sťažnosť na *povereného zamestnanca* ZŠ, takéto podanie je kompetentný prešetriť a vybaviť vedúci orgánu verejnej správy - riaditeľ ZŠ alebo ním splnomocnený zástupca.
- (5) Ak sťažnosť smeruje proti vedúcemu orgánu verejnej správy - riaditeľovi ZŠ, vybavuje ju najbližší nadriadený orgán verejnej správy.
- (6) ZŠ vybavuje sťažnosti zamestnancov, občanov a zákonných zástupcov detí a žiakov ZŠ podľa zákona o sťažnostiach.
- (7) Ak vznikne spor o tom, ktorý z orgánov verejnej správy je príslušný vybaviť sťažnosť, ZŠ, v ktorom spor vznikol, sťažnosť najneskôr do **10** pracovných dní odo dňa vzniku sporu postúpi orgánu príslušnému na rozhodnutie sporu o príslušnosti a zároveň o tom upovedomí sťažovateľa.

Článok V

Lehoty na vybavenie sťažností

- (1) Príslušný orgán verejnej správy – ZŠ, je povinná sťažnosť vybaviť do **60** pracovných dní.
- (2) Ak je sťažnosť náročná na prešetrenie, môže vedúci orgánu verejnej správy – ZŠ, jej riaditeľ alebo ním splnomocnený zástupca predĺžiť lehotu podľa § 13 ods. 1 zákona o sťažnostiach pred jej uplynutím o **30** pracovných dní. Lehotu nemôže predĺžiť splnomocnený zástupca, ktorý sťažnosť prešetruje. Orgán verejnej správy – ZŠ oznámi predĺženie lehoty sťažovateľovi bezodkladne, písomne, s uvedením dôvodu.
- (3) Lehota na vybavenie sťažnosti začína plynúť prvým pracovným dňom nasledujúcim po dni jej doručenia orgánu verejnej správy – ZŠ, príslušnej na jej vybavenie, v prípade sporu o príslušnosť, lehota na vybavenie sťažnosti začína plynúť prvým pracovným dňom nasledujúcim po dni doručenia rozhodnutia podľa § 11 ods. 4 zákona o sťažnostiach.

Článok VI

Oboznamovanie s obsahom sťažností

Orgán verejnej správy – ZŠ, príslušná 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 vybavenie sťažnosti.

Článok VII

Spolupráca sťažovateľa a súčinnosť orgánov verejnej správy

- (1) Spolupráca sťažovateľa je zakotvená v § 16 zákona o sťažnostiach.
- (2) Súčinnosť orgánov verejnej správy je zakotvená v § 17 zákona o sťažnostiach.

Článok VIII

Prešetrovanie sťažností

- (1) Prešetrovanie sťažností je zakotvené v § 18 zákona o sťažnostiach.
- (2) Náležitosti zápisnice o prešetrení sťažnosti sú zakotvené v § 19 zákona o sťažnostiach.

Článok IX

Oznámenie výsledku prešetrenia sťažnosti

- (1) Sťažnosť je vybavená odoslaním písomného oznámenia výsledku jej prešetrenia sťažovateľovi. V oznámení

sa uvedie, 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 orgánu verejnej správy - ZŠ, v ktorej sa sťažnosť prešetrovala, boli uložené povinnosti podľa § 19 ods. 1 písm. i) zákona o sťažnostiach.

- (2) 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.

- (3) Riaditeľ ZŠ je oprávnený kontrolovať písomné návrhy, oznámenia o vybavení sťažnosti pred ich odoslaním sťažovateľovi, ktoré mu na požiadanie predkladá poverený zamestnanec ZŠ, zodpovedný za vybavenie sťažnosti, spolu so zápisnicou z prešetrenia sťažnosti. Ak oznámenie o vybavení obsahuje všetky zákonné náležitosti, svojim podpisom riaditeľ ZŠ potvrdí jeho správnosť, v opačnom prípade je povinnosťou *povereného zamestnanca* ZŠ vyžiadať doplnenie, resp. prepracovanie uvedeného oznámenia, vrátane opatrení prijatých na nápravu.

Článok X

Opakovaná sťažnosť a ďalšia opakovaná sťažnosť

Opakovaná sťažnosť a ďalšia opakovaná sťažnosť je zakotvená v § 21 zákona o sťažnostiach.

Článok XI

Sťažnosť proti vybavovaniu sťažnosti a sťažnosť proti odloženiu sťažnosti

- (1) Sťažnosť, v ktorej sťažovateľ vyjadruje nesúhlas s vybavovaním alebo odložením svojej

predchádzajúcej sťažnosti je novou sťažnosťou proti postupu orgánu verejnej správy – ZŠ, pri vybavovaní sťažnosti alebo odložení sťažnosti.

(2) Sťažnosť proti postupu orgánu verejnej správy – ZŠ, pri vybavovaní sťažnosti nie je opakovanou sťažnosťou, a to ani vtedy, ak v nej sťažovateľ opakuje skutočnosti z predchádzajúcej sťažnosti.

(3) Sťažnosť podľa ods. 1 čl. XI tohto vnútorného predpisu vybaví vedúci orgánu verejnej správy – ZŠ, jej riaditeľ alebo ním splnomocnený zástupca, ak to nie je v rozpore s § 12 zákona o sťažnostiach. Ak sťažnosť vybavil vedúci orgánu verejnej správy – ZŠ, jej riaditeľ, na vybavenie sťažnosti podľa ods. 1 čl. XI tohto predpisu je príslušný najbližší nadriadený orgán .

(4) Sťažnosť proti vybavovaniu sťažnosti alebo sťažnosť proti odloženiu sťažnosti sa vybavuje v lehote podľa čl. V tohto predpisu.

Článok XII

Kontrola vybavovania sťažností

(1) Nadriadené orgány verejnej správy vykonávajú kontrolu vybavovania sťažností podľa osobitného predpisu

- § 7 ods. 3 zákona NR SR č. 10/1996 Z.z. o kontrole v štátnej správe v znení nesk. predpisov.

(2) Orgán verejnej správy, ktorý sťažnosť vybavil, je oprávnený kontrolovať, či sa opatrenia prijaté na odstránenie nedostatkov a príčin ich vzniku riadne plnia.

Článok XIII

Účinnosť

Tento vnútorný predpis nadobúda účinnosť dňom 2.9.2015

Mgr. Martin Gore

Riaditeľ školy

