

V zmysle platnej legislatívy musí mať každá škola vypracovaný:

Čo: vnútorný predpis /smernicu súvisiaci s podávaním, prijímaním, evidovaním, vybavovaním a kontrolou vybavovania sťažností

Prečo: nariaďuje to § 11 odsek 1 zákona č. 9/2010 Z.z. o sťažnostiach, ktorý nadobudol účinnosť dňa 1. februára 2010

Kto: za vypracovanie je zodpovedný riaditeľ školy

Termín: do šiestich mesiacov od nadobudnutia účinnosti tohto zákona

Ďalšie povinnosti riaditeľa školy:

- Oboznámiť so smernicou pedagogickú radu školy
- Sprístupniť smernicu pedagogickej rade v zborovni školy /pre prípad poverenia riešiť sťažnosť niektorým členom pedagogickej rady/
- Nie je povinnosťou riaditeľa školy túto smernicu zverejniť na verejne prístupnom mieste pre širokú verejnosť

Kontrola smernice: Štátna školská inšpekcia

Základná škola, Park Angelinum 8, Košice

***Smernica o podávaní, prijímaní, evidovaní, vybavovaní a kontrole
vybavovania sťažností podaných v ZŠ Park Angelinum 8, Košice***

Košice

2011

ČL.1

ZÁKLADNÉ USTANOVENIA

- 1) Smernica o podávaní, prijímaní, evidovaní, vybavovaní a kontrole vybavovania sťažností podaných v ZŠ Park Angelinum 8, Košice je vypracovaná v zmysle § 11 ods. 1 zákona č. 9/2010 Z.z. o sťažnostiach.
- 2) 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 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 jeho 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. **Sťažnosti sa podávajú písomne, ústne do záznamu, telefaxom alebo elektronickou poštou.**
2. Sťažnosť musí :
 - obsahovať meno, priezvisko, adresu sťažovateľa,
 - byť čitateľná a zrozumiteľná,

- musí z nej byť jednoznačné:
 - proti komu smeruje,
 - na aké nedostatky poukazuje
 - čoho sa sťažovateľ domáha
- musí byť sťažovateľom podpísaná.

Ak sťažnosť neobsahuje meno, priezvisko a adresu sťažovateľa, sťažnosť sa odloží. Ak sťažnosť neobsahuje ďalšie uvedené náležitosti, sťažovateľ sa písomne vyzve, aby sťažnosť doplnil, s poučením, že inak sa sťažnosti 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 požiadanie sťažovateľa sa mu vydá rovnopis záznamu.

Záznam o ústnej žiadosti 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 **nemúsi byť vyhotovený**, ak sťažovateľ:

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

4. Sťažnosť doručená 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. Písomné podanie označené ako sťažnosť sa v zmysle Registratúrneho poriadku prijme a eviduje v došlej pošte.
6. Poverený zamestnanec eviduje sťažnosti oddelene od ostatných písomností, prideli 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:

- dátum doručenia,
- dátum zapísania sťažností,
- meno, priezvisko, adresa sťažovateľa,
- predmet sťažnosti

- kedy a komu sa sťažnosť pridelila alebo postúpila na prešetrenie,
- výsledok prešetrenia,
- prijaté opatrenia a termíny ich splnenia,
- dátum vybavenia sťažnosti, opakovanej sťažnosti, resp. odloženia opakovanej sťažnosti,
- výsledok prekontrolovania predchádzajúcej sťažnosti,
- dátum postúpenia sťažnosti orgánu príslušnému na jej vybavenie,
- dôvody odloženia sťažnosti,
- poznámky

SPISOVÝ OBAL obsahuje tieto náležitosti:

a/ číslo sťažnosti

b/ vecné hľadisko, t.j. čo je predmetom sťažnosti,

c/ meno, priezvisko, adresa sťažovateľa,

d/ proti komu sťažnosť smeruje,

e/ dátum doručenia sťažnosti do školy /dátum rozhodujúci pre začiatok plynutia lehoty na vybavenie/

f/ meno a priezvisko zamestnanca, ktorý sťažnosť vybavuje

g/ názov útvaru alebo orgánu verejnej správy a dátum odstúpenia sťažnosti v prípade, že sa sťažnosť odstupuje,

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. V poznámke sa uvedenie číslo sťažnosti, s ktorou súvisí.
9. Sťažnosť, ktorá smeruje voči zamestnancovi školy, prešetrí a o výsledku prešetrenia sťažovateľa informuje riaditeľ školy, prípadne poverený riadiaci zamestnanec materskej školy. Na vybavenie sťažnosti, ktorá smeruje voči riaditeľovi školy, je príslušný podľa predmetu sťažnosti zriaďovateľ školy alebo Štátna školská inšpekcia.

Čl. 3

LEHOTY NA VYBAVENIE SŤAŽNOSTÍ

1. Poverený zamestnanec je povinný sťažnosť prešetriť a vybaviť do 60 pracovných dní odo dňa doručenia sťažnosti. V prípadoch náročných na prešetrenie sťažnosti je možné predĺžiť lehotu na jej vybavenie o ďalších 30 pracovných dní.

2. O predĺžení lehoty rozhodne riaditeľ školy, pričom o predĺžení a o 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

PREŠETRENIE A VYBAVOVANIE SŤAŽNOSTÍ

1. Prešetrenie sťažnosti je činnosť, ktorou 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 k predmetu sťažnosti.
4. Sťažnosť je prešetrená prerokovaním zápisnice, ktorá obsahuje:
 - hlavičku školy
 - predmet sťažnosti,
 - obdobie prešetrovania sťažnosti,
 - preukázané zistenia,
 - dátum vyhotovenia zápisnice,
 - mená, priezviská a vlastnoručné podpisy osôb, ktoré sťažnosť prešetrili,
 - meno, priezvisko a podpis riaditeľa školy, resp. ním splnomocneného zamestnanca,
 - mená a vlastnoručné podpisy osôb, ktorých sa zistenia priamo dotýkajú,
 - 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,
- potvrdenie o odovzdaní a prevzatí 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 splnomocnený zástupca /ten, kto predchádzajúcu sťažnosť vybavil/ prekontroluje správnosť vybavenia predchádzajúcej sťažnosti, o čom vyhotoví záznam.
3. Ak bola predchádzajúca sťažnosť vybavená správne, táto skutočnosť sa oznámi sťažovateľovi s poučením, že ďalšia opakovaná sťažnosť bude odložená. Ak sťažnosť nebola vybavená správne, znova sa prešetrí a vybaví do 60 pracovných dní.

Čl. 6

SŤAŽNOSŤ PROTI VYBAVENIU A ODLOŽENIU SŤAŽNOSTI

1. Sťažnosť, v ktorej sťažovateľ vyjadruje nesúhlas s vybavením alebo odložením svojej predchádzajúcej sťažnosti, je novou sťažnosťou proti postupu pri jej vybavovaní alebo odložení. Nie je opakovanou sťažnosťou ani vtedy, ak sťažovateľ opakuje skutočnosti z predchádzajúcej sťažnosti.
2. Sťažnosť proti postupu pri vybavovaní sťažnosti vybaví riaditeľ školy alebo ním splnomocnený 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 SŤAŽNOSTI

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.

V Košiciach dňa 15.07.2011

Mgr. Renáta Brédová
riaditeľka školy

Základná škola Park Angelinum 8, 040 01 Košice

Záznam z ústnej sťažnosti

Dátum podania: Hodina podania:

Meno a priezvisko sťažovateľa:

Adresa sťažovateľa:

Predmet sťažnosti

Sťažnosť smeruje proti:

Nedostatky, na ktoré sťažovateľ poukazuje:

1.

2.

Sťažovateľ sa domáha:

.....
.....

Záznam vyhotovil: /meno, priezvisko, funkcia/

.....

Podpis

Prítomní:

I. /meno, priezvisko, funkcia/

.....

Podpis

II. /meno, priezvisko, funkcia/

.....

Podpis

.....

Podpis sťažovateľa

Základná škola Park Angelinum 8, 040 01 Košice

Zápisnica z prešetrenia sťažnosti

Číslo sťažnosti:/201 –Sť

Dátum podania:

Predmet sťažnosti

Sťažnosť smeruje proti:

Nedostatky, na ktoré sťažovateľ poukazuje:

1.
2.

Sťažovateľ sa domáha:

.....
.....

Meno, priezvisko sťažovateľa:

Adresa sťažovateľa:

Dátum prešetrovania sťažnosti:

Preukázané zistenia: /ak sťažnosť obsahuje viac námietok, vyhodnotí sa každá zvlášť, opodstatnenosť, resp. neopodstatnenosť sa zdôvodní, v prípade opodstatnenej námietky sa uvedie porušenie právnych a vnútorných predpisov/

Prijaté opatrenia:

1.
2.

Dátum vyhotovenia zápisnice:

Zápisnicu vyhotovil:

Sťažnosť prešetrili:

1. /meno, priezvisko, funkcia/
podpis

2. /meno, priezvisko, funkcia/
podpis

3. Meno, priezvisko
riaditeľa školy:

/ prípadne ním poverený splnomocnený zástupca/ podpis

Prílohy: /prípadne písomné vyjadrenia osôb, proti ktorým sťažnosť smeruje/

Základná škola Park Angelinum 8, 040 01 Košice

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

Vaša sťažnosť číslo/zo dňa Naše číslo Vybavuje /linka VKošiciach
..... /201 dátum

Vec

Oznámenie výsledku prešetrenia sťažnosti

Oznamujem Vám, že v období od.....do
Som prešetril Vašu sťažnosť, ktorá smerovala proti
.....

Prešetrením som zistil, že Vaša sťažnosť vo veci */uviesť zvlášť ku každej námietke/* :
.....
.....

Bola **opodstatnená/neopodstatnená**, pretože
.....

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

1.
2.

S pozdravom

Mgr. Renáta Brédová
riaditeľka školy

Telefón
055/6335430

Fax

IČO
35540478

Internet

E- mail
zspa@zspa.sk

Číslo

K číslu.....

Záznam o výsledku kontroly plnenia opatrení

Opatrenia boli prijaté na základe prešetrenia sťažnosti č.

V ZŠ Park Angelinum 8, 040 01 Košice

Sťažovateľ /meno, priezvisko, adresa pobytu/:.....

Sťažnosť smerovala proti /meno, priezvisko, funkcia/:.....

Dátum kontroly:

Ku kontrole boli prizvaní:

1.....

2.....

Výsledok kontroly:

1. */Stručne uviesť znenie prijatého opatrenia a kontrolné zistenie, či opatrenie bolo, alebo nebolo splnené/.*

2. *Detto*

Záver:

Celkové hodnotenie 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 /uviesť meno, priezvisko, funkciu/

.....

Podpis

Vyhotovil: /meno, priezvisko, funkcia/

.....

Podpis