

Materská škola Milana Marečka 20, 841 08 Bratislava

S M E R N I C A

č. 13 /2010

O sťažnostiach

Bratislava 2010

Riaditeľka MŠ v zmysle Zákona č. 9 / 2010 o sťažnostiach vydáva smernicu a upravuje postup pri podávaní , evidovaní, prešetrovaní a písomnom oznámení výsledku prešetrovania sťažností alebo prekontrolovania sťažností

§ 2

- (1) Podľa tohto zákona postupujú orgány verejnej správy, ktorými sú:
- orgány štátnej správy a nimi zriadené organizácie
 - orgány územnej samosprávy a nimi zriadené organizácie
 - osoby, ktorým zákon zveril rozhodovanie o právach, právom chránených záujmoch alebo povinnostiach iných osôb
- (2) Podľa tohto zákona postupujú aj iné orgány Slovenskej republiky ak osobitný predpis neustanovuje inak

§ 3

- (1) Sťažnosť je podanie fyzickej osoby alebo právnickej osoby (ďalej len sťažovateľ) ktorým
- sa domáha ochrany svojich práv, o ktorých sa domieva, že boli porušené činnosťou alebo nečinnosťou orgánu verejnej správy
 - poukazuje na konkrétne nedostatky, najmä na porušenie právnych predpisov, ktorých odstránenie je v pôsobnosti orgánu verejnej správy
 - sťažnosť sa bude riešiť v znení Zákona č. 9/ 2010 v zmysle § 4,5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, až 27.

Smernica nadobúda účinnosť 1. 02. 2010

MATERSKÁ ŠKOLA
MIL
841
I

Luavigova Irena
riaditeľka MŠ



Postup pri podávaní, prijímaní, evidovaní, vybavovaní a kontrole vybavovania sťažností

Čl. 1

Základné ustanovenia

- (1) Smernica o podávaní, prijímaní, evidovaní, vybavovaní a kontrole vybavovania sťažností podaných v MŠ M. Marečka č. 20, 841 08 Bratislava 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 bezodkladne po tom, čo sa zistí, že podnet nie je sťažnosťou tomu, kto ho podal, najneskôr však do 30 pracovných dní od jeho doručenia, s uvedením dôvodov.
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 sťažností

- (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 **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 požiadanie sťažovateľa sa mu vydá rovnopis záznamu.

Záznam o 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 o ústnej sťažnosti nemusí byť vyhotovený ak sťažovateľ:

- pri ústnom podaní nespolupracuje,
- 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.
- (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, pridelí evidenčné číslo v tvare poradové číslo v denníku **XX–číslo/rok**. Pod týmto číslom sa sťažnosť eviduje až do jej vybavenia a následného archivovania.
- (7) **Evidencia sťažností obsahuje údaje**
- dátum doručenia,
 - dátum zapísania sťažnosti,
 - meno, priezvisko, adresa sťažovateľa,
 - predmet sťažnosti,
 - kedy a komu sa sťažnosť pridelila alebo postúpila na prešetrovanie,
 - výsledok prešetrovania,
 - 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:

- 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 (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 uvedie číslo sťažnosti, s ktorou súvisí.
- (9) Sťažnosť, ktorá smeruje voči zamestnancovi školy, prešetrí a o výsledku prešetrenia informuje sťažovateľa a riaditeľ školy, prípadne ním poverený riadiaci zamestnanec. Na vybavenie sťažnosti, ktorá smeruje voči riaditeľovi školy, je príslušný podľa predmetu sťažnosti zriaďovateľ alebo Štátna školská inšpekcia.

Čl. 3

Lehota na vybavenie sťažnosti

- (1) Sťažnosť je poverený zamestnanec povinný 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 pracovných 30 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 riaditeľku školy o zabezpečenie tohto predĺženia aspoň 2 pracovné dni pred uplynutím lehoty na vybavenie.

Čl. 4

Prešetrovanie a vybavovanie sťažnosti

- (1) Prešetrovanie 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 zistených nedostatkov sa určí osoba, ktorá za ne zodpovedá, ako aj príčiny ich vzniku a škodlivé následky.
- Pri prešetrovaní sťažnosti sa vychádza z jej predmetu bez ohľadu na sťažovateľa a proti komu 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 nezaujatosť 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 (označenie orgánu verejnej správy),
 - 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 ich 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 a 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 prešetří 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 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.

PRÍLOHY:

Záznam o ústnej sťažnosti

Dátum podania: Hodina podania:

Meno, priezvisko a adresa sťažovateľa:

Predmet sťažnosti

Sťažnosť smeruje proti:

.....

Nedostatky, na ktoré sťažovateľ poukazuje:

1.

2.

Sťažovateľ sa domáha:

Záznam vyhotovil: (meno, priezvisko, funkcia)

.....
(podpis)

Prítomní:

1. (meno, priezvisko, funkcia)

.....
(podpis)

2. (meno, priezvisko, funkcia)

.....
(podpis)

K sťažnosti boli predložené prílohy:

.....
(podpis sťažovateľa)

Zápisnica o prešetrení sťažnosti

Číslo sťažnosti:

Dátum podania:

Meno, priezvisko a adresa sťažovateľa:

Predmet sťažnosti

Sťažnosť smeruje proti:

Námietky sťažovateľa:

1.

2.

Sťažovateľ sa domáha:

Dátum prešetrovania sťažnosti:

Sťažnosť prešetrovali:

1. (meno, priezvisko, funkcia)

.....
(podpis)

2. (meno, priezvisko, funkcia)

.....
(podpis)

K prešetreniu sťažnosti boli prizvaní:

1. (meno, priezvisko, funkcia)

.....
(podpis)

2. (meno, priezvisko, funkcia)

.....
(podpis)

Meno, priezvisko riaditeľa školy:

(v prípade, že sťažnosť prešetroval ním splnomocnený zástupca)

.....
(podpis)

Prílohy: (prípadné písomné vyjadrenia osôb, proti ktorým sťažnosť smeruje)

