



Základná škola Pugačevova1381/7, Humenné
č.t. 057/775 31 83, 778 74 41 e-mail: skola@zspugacevhe.sk

Vnútoraná smernica

o vybavovaní sťažností

2017

Vnútoraná smernica O VYBAVOVANÍ SŤAŽNOSTÍ

Súvisiace predpisy:

Zákon č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach(v znení č. 289/2012 Z. z., 386/2015 Z. z., 125/2016 Z. z., 94/2017 Z. z.) s účinnosťou od 1.6.2017

Zákon č. 596/2003 Z. z. o štátnej správe v školstve a školskej samospráve a o zmene a doplnení

Zákon č. 428/2002 Z. z. o ochrane osobných údajov v znení neskorších predpisov

Vnútorný poriadok školy

Riaditeľka školy podľa § 11 ods. 1 zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach vydáva túto smernicu o vybavovaní sťažností

Článok 1

Úvodné ustanovenia

1. Táto smernica upravuje postup Základnej školy Pugačevova 1381/7 v Humennom pri prijímaní, evidovaní, prešetrovaní a písomnom oznámení výsledku prešetrovania alebo prekontrolovania sťažnosti podanej škole podľa zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach (ďalej len „zákon o sťažnostiach“).

2. Podľa zákona o sťažnostiach postupujú orgány územnej samosprávy a nimi zriadené organizácie. Riaditeľ školy v súlade s § 5 ods. 2 písm. d) zákona č. 596/2003 Z. z. o štátnej správe v školstve a školskej samospráve a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov je zodpovedný za dodržiavanie všeobecne záväzných právnych predpisov, ktoré súvisia s predmetom činnosti školy alebo školského zariadenia.

Článok 2

Vymedzenie základných pojmov

1. Na účely tejto smernice sa sťažnosťou rozumie podanie fyzickej alebo právnickej osoby (ďalej len „sťažovateľ“) v súlade s podmienkami uvedenými v § 3 ods. 1 a ods. 2 zákona o sťažnostiach.

2. Vybavovaním sťažnosti sa rozumie súhrn úkonov, ktorými sú najmä prijímanie sťažnosti, jej evidovanie a prešetrovanie, vyhotovenie zápisnice o prešetroaní sťažnosti a oznámenie výsledku prešetrovania osobe, ktorá sťažnosť podala.

3. Súčinnosťou pri prešetrovaní sťažnosti sa rozumie poskytnutie dokladov, iných písomností, vyjadrení, informácií a údajov potrebných na jej prešetrovanie.

Článok 3

Prijímanie a centrálna evidencia sťažností

1. Prijímanie sťažností podaných písomne na riaditeľstvo školy zabezpečuje hospodárka školy, ktorá sťažnosť zaeviduje v agendovom protokole školy a postúpi na zaevidovanie do centrálnej evidencie sťažností. Centrálna evidencia sťažností je vedená oddelene od evidencie ostatných písomností a obsahuje údaje taxatívne vymedzené v § 10 ods. 1 zákona o sťažnostiach.
2. Prijímanie sťažností podaných elektronickou poštou zabezpečuje riaditeľ školy. V prípade, ak sú doručené priamo zamestnancom školy, títo sú povinní informovať o tejto skutočnosti riaditeľa školy a postúpiť sťažnosť na zaevidovanie hospodárke školy.
3. Ak hospodárka školy zistí, že podanie, ktoré bolo škole doručené, je sťažnosťou, toto písomné podanie zaeviduje a bezodkladne postúpi riaditeľovi školy.
4. Ak zamestnanec školy, ktorému bolo doručené podanie na meno zistí, že podanie má charakter sťažnosti, oznámi túto skutočnosť svojmu nadriadenému, ktorý zabezpečí postup podľa ods.3.
5. Doručenie každej písomnej sťažnosti do rúk zamestnancovi školy (učiteľovi, vychovávateľovi, nepedagogickému zamestnancovi), sú títo povinní odovzdať riaditeľovi školy, ktorý zabezpečí ich zaevidovanie a ďalší postup pri ich vybavení.
6. Vybavenie sťažnosti sa zaznačí do agendového protokolu a centrálnej evidencie sťažností.

Článok 4

Oprávnenie na vybavovanie a prešetrovanie sťažností

1. Za konečné vybavenie podania, ktoré po posúdení obsahu je sťažnosťou podľa zákona o sťažnostiach, po jeho zaevidovaní v agendovom protokole školy a v centrálnej evidencii sťažností a po jeho doručení riaditeľovi školy, zodpovedá riaditeľ školy, okrem prípadov uvedených v § 12 ods. 1 a ods. 2 zákona.
2. Riaditeľ školy najmä:
 - a) zodpovedá za vybavenie sťažností, ktoré smerujú proti zamestnancom školy a jeho priamym podriadeným,
 - b) rozhoduje o predĺžení lehoty na vybavenie sťažnosti podľa § 13 zákona o sťažnostiach,
 - c) rozhoduje o oprávnení na prešetrovanie sťažností, ak smerujú zamestnancom školy a jeho priamym podriadeným,
 - d) postupuje alebo vracia podania, ktoré nie sú sťažnosťou podľa § 4 zákona o sťažnostiach,

e) odkladá sťažnosti podľa zákona o sťažnostiach a upovedomuje sťažovateľa o odložení sťažnosti podľa § 5 ods. 7 a § 6 ods. 1 až 3 v spojení s § 16 ods. 1, § 21 ods. 2 a § 22 ods. 3 zákona o sťažnostiach.

3. Zástupca riaditeľa školy poverený prešetrením sťažnosti zodpovedá predovšetkým:

a) za prešetrenie sťažnosti podľa § 19 zákona o sťažnostiach, na ktorej vybavenie je písomne poverený riaditeľom školy okrem prípadov, ktorých prešetrenie si vyhradil riaditeľ školy,

b) za vyhotovenie zápisnice o prešetrení sťažnosti a oboznámenie so zápisnicou riaditeľa školy alebo jeho splnomocneného zástupcu,

c) vyhotovenie oznámenia o výsledku prešetrenia sťažnosti podľa § 20 zákona o sťažnostiach,

d) uloženie a sledovanie plnenia povinností vyplývajúcich z § 19 zákona o sťažnostiach

4. Ak sťažnosť podľa zákona o sťažnostiach nemôže byť pridelená na vybavenie zástupcovi riaditeľa školy, o príslušnosti na vybavenie a prešetrenie sťažnosti rozhoduje riaditeľ školy.

5. Sťažnosti smerujúce proti riaditeľovi školy sa postúpia podľa povahy predmetu sťažnosti na priame vybavenie zriaďovateľovi alebo štátnej školskej inšpekcie.

a) Sťažnosti smerujúce proti zástupcovi riaditeľa školy vybavuje riaditeľ školy.

b) Sťažnosti na pedagogických zamestnancov vybavuje priamy nadriadený – zástupca riaditeľa školy zodpovedný za príslušný úsek riadenia.

c) Sťažnosti na nepedagogických zamestnancov školy vybavuje priamy nadriadený – zástupca riaditeľa školy zodpovedný za nepedagogický úsek.

d) Pri opakovanej sťažnosti na vedúcich zamestnancov školy (okrem riaditeľa školy), pedagogických a nepedagogických zamestnancov školy, sťažnosti vybavuje riaditeľ školy na základe prešetrenia ním vymenovanej komisie.

Článok 5

Lehoty na vybavenie sťažnosti

1. Škola je povinná podľa § 13 ods. 1 zákona vybaviť sťažnosť do 60 pracovných dní.

2. Ak je sťažnosť náročná na prešetrenie, riaditeľ školy môže túto lehotu podľa § 13 ods. 2 zákona o sťažnostiach predĺžiť pred jej uplynutím o 30 pracovných dní. Návrh na predĺženie lehoty s odôvodnením predkladá zástupca riaditeľa školy, v ktorého kompetencii sa sťažnosť prešetruje. Osoba zodpovedná za prešetrenie sťažnosti je povinná v súlade s § 13 ods. 2 zákona o sťažnostiach bezodkladne upovedomiť písomne sťažovateľa o predĺžení lehoty a o dôvodoch jej predĺženia. Písomné upovedomenie sťažovateľa o predĺžení lehoty sa zasiela doručenkou do vlastných rúk.

3. Lehota na vybavenie sťažnosti podľa § 16 ods. 4 a ods. 5 zákona o sťažnostiach neplynie v čase odoslania výzvy na poskytnutie spolupráce so sťažovateľom až do jej poskytnutia. Sťažovateľ môže v odôvodnených prípadoch, ak preukáže, že lehota na poskytnutie spolupráce nie je dostatočná, písomne požiadať o jej primerané predĺženie.

Článok 6

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 škole boli uložené povinnosti podľa § 19 ods. 1 písm. i).
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. Ak sťažnosť neobsahuje potrebné náležitosti podľa Zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov, bude sťažnosť podľa §6 odložená.

Článok 7

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. Na vybavenie opakovanej sťažnosti je príslušný ten istý poverený zamestnanec, ktorý vybavil predchádzajúcu sťažnosť. Sťažnosť nesmie byť pridelená na prešetrenie a vybavenie tomu, proti komu smeruje, ani zamestnancovi v jeho riadiacej pôsobnosti.
2. Ak bola predchádzajúca sťažnosť vybavená správne, t. j. v súlade so zákonom o sťažnostiach, riaditeľ školy alebo ním splnomocnený zástupca túto skutočnosť oznámi sťažovateľovi s odôvodnením a poučením, že ďalšie opakované sťažnosti odloží.
3. Ak sa prekontrolovaním vybavenia predchádzajúcej sťažnosti zistí, že táto nebola vybavená správne, sťažnosť sa prešetrí a vybaví.
4. Sťažnosť iného sťažovateľa v tej istej veci, ktorú škola už vybavila, sa neprešetruje. Výsledok jej prešetrenia sa oznámi sťažovateľovi.
5. Opakovanú sťažnosť je škola povinná vybaviť v lehote podľa § 13 zákona o sťažnostiach..

Článok 8

Súčinnosť

1. Pri vybavovaní sťažnosti možno požadovať súčinnosť aj od iných osôb s ich súhlasom, ak osobitný predpis neustanovuje inak (napr. zákon č. 428/2002 Z. z. o ochrane osobných údajov v znení neskorších predpisov).

2. V čase od odoslania žiadosti o poskytnutie súčinnosti do jej poskytnutia lehota na vybavenie sťažnosti neplynie. Prerušenie plynutia lehoty škola písomne oznámi sťažovateľovi doručenkou do vlastných rúk.

Článok 9

Kontrola vybavovania sťažnosti

1. Kontrolu vybavovania sťažností, ich evidencie, prijatia a plnenia opatrení na odstránenie zistených nedostatkov a uplatnenia právnej zodpovednosti na základe písomného poverenia riaditeľa školy vykonávajú podľa ustanovení Vnútorného kontrolného systému školy:

- a) zástupcovia riaditeľa školy poverení riaditeľom školy,
- b) riaditeľ školy.

Článok 10

Uloženie sankcií

Voči zamestnancovi, ktorý bol poverený vybavením sťažnosti, v prípade preukázateľného nesprávneho postupu pri prešetrení sťažnosti, nedodržania lehôt na vybavenie sťažnosti ako aj neoznámenia predĺženia lehoty na vybavenie sťažovateľovi, budú vyhovené opatrenia v súlade s ustanovením Zákonníka práce.

Článok 11

Spoločné ustanovenia

1. Riaditeľ školy vytvára vhodné materiálne, technické a personálne podmienky na správne a včasné prešetrenie a vybavenie sťažnosti.
2. Trovy, ktoré vznikli
 - a) sťažovateľovi, znáša sťažovateľ,
 - b) škole, znáša škola.
3. Každý je povinný o skutočnostiach, ktoré sa dozvedel pri vybavovaní sťažnosti, zachovávať mlčanlivosť. Od tejto povinnosti ho môže písomne oslobodiť iba ten, v koho záujme má túto povinnosť.

Článok 12

Účinnosť

Táto smernica nadobúda účinnosť 1.9.2017

PaedDr. Pavlina Kurucová
riad.školy

Zápisnica o prešetrení sťažnosti

Názov školy príslušnej na vybavenie sťažnosti.....

Predmet sťažnosti, proti komu sťažnosť smeruje a v akej veci.....

Názov školy v ktorej sa sťažnosť prešetrovala

Dátum prešetrenia :

Miesto a spôsob prešetrenia :

Obdobie prešetrovania :

Preukázané zistenia:

Mená, priezviská, funkcie a podpisy zamestnancov, ktorí vykonávali prešetrenie:.....

.....

Meno, priezvisko a podpis riaditeľa školy resp. ním splnomocneného zástupcu, príp. ďalších osôb, ktorých sa zistenia týkajú a ktorí boli oboznámení s obsahom zápisnice:.....

.....

Údaje o vykonaní oboznámenia s obsahom sťažnosti toho, proti komu sťažnosť smeruje (čas, spôsob, rozsah):

.....

Obsah vyjadrenia k sťažnosti toho, proti komu sťažnosť smeruje (ak bolo podané):

Povinnosti, ktoré sa ukladajú v lehote do (uviesť komu v prípade v prípade zistenia nedostatkov, t.j. opodstatnenosti sťažnosti)

- a) určiť osobu zodpovednú za nedostatky
- b) prijať opatrenia na odstránenie zistených nedostatkov a príčin ich vzniku,
- c) predložiť prijaté opatrenia,
- d) predložiť správu o splnení opatrení a uplatnení právnej zodpovednosti, (uviesť komu v prípade zistenia nedostatkov , t.j. opodstatnenosti sťažnosti a ak nie je totožnosť sťažovateľa utajená, oznámiť mu prijaté opatrenia).

9. Údaj o odmietnutí osôb oboznámiť sa s obsahom zápisnice a splniť povinností vyplývajúce zo zápisnice podpísať zápisnicu (*uviesť v prípade ak dôjde k tejto skutočnosti*)

.....

10. Potvrdenie o odovzdaní dokladov

Deň vyhotovenia zápisnice :

Podpis osoby, ktorá vyhotovila zápisnicu:.....

Údaje o prerokovaní zápisnice:

Zápisnica o prešetrení sťažnosti bola prerokovaná.

Dátum a miesto prerokovania:

Zúčastnené osoby (*uviesť mená, priezviská, funkcie*):

Údaje o priebehu a výsledkoch prerokovania, príp. vyjadrenia zúčastnených osôb:

.....

.....

Podpisy zúčastnených osôb:

(meno a priezvisko sťažovateľa)

Váš spis č.	Spis č.	Vybavuje	Dátum
-------------	---------	----------	-------

VEC:

Oznámenie výsledku vybavenia sťažnosti

Na školubola dňadoručená sťažnosť od sťažovateľa
.....(*uviesť sťažovateľa*), v ktorej poukazuje na
..... (*uviesť predmet sťažnosti*).

Šetrením sťažnosti dňabolo zistené, že Vaša sťažnosť je(*uvediete či opodstatnená alebo neopodstatnená*)

Odôvodnenie výsledku prešetrenia sťažnosti:

.....
.....

(Uvediete konkrétne zistenia a súlad resp. nesúlad so všeobecne záväznými právnymi predpismi, prípadne čo bolo odstránené v priebehu šetrenia – podľa zápisnice. V prípade opodstatnenej sťažnosti uviesť, že boli uložené povinnosti podľa § 19 ods. 1 písm. i.)

meno, priezvisko a podpis riaditeľa školy

(meno a priezvisko sťažovateľa)

Váš spis č.

Spis č.

Vybavuje

Dátum

VEC:

Predĺženie lehoty – oznámenie

Na školubola dňadoručená Vaša sťažnosť vo veci.....

.....

Pri prešetrovaní Vašej sťažnosti bolo zistené, že Vaša sťažnosť je náročná na prešetrenie a preto Vám oznamujem predĺženie zákonnej lehoty na jej prešetrenie o 30 pracovných dní.

Predĺženie zákonnej lehoty je nevyhnutné z dôvodu

.....

(uvedie sa dôvod, napr. že je nutné predvolať svedkov, že je nutné získať listinné dôkazy, že zamestnanec, ktorý prešetroval sťažnosť je dlhodobo práceneschopný a pod.)

meno, priezvisko a podpis riaditeľa školy

(meno a priezvisko sťažovateľa)

Váš spis č.

Spis č.

Vybavuje

Dátum

VEC:

Nemožnosť prešetrenia sťažnosti - oznámenie

Na školubola dňadoručená sťažnosť od sťažovateľa
.....(*uviesť sťažovateľa*), vo veci

.....

Pri prešetrovaní Vašej sťažnosti sa zistilo, že nie je možné Vašu sťažnosť prešetriť. Dôvodom nemožnosti prešetrenia Vašej sťažnosti je

.....

(uvedú sa konkrétne dôvody prečo nie je možné zistiť skutočný stav veci a jeho súlad so všeobecne záväznými právnymi predpismi, napr. že ide tvrdenie proti tvrdeniu a niet inej skutočnosti potvrdzujúcej pravdivosť tvrdení uvedených v sťažnosti, že nie sú listinné dôkazy, ktoré by preukazovali skutočnosť, ktorú sťažovateľ uvádza apod.).

Dôvod nemožnosti prešetrenia Vašej sťažnosti Vám oznamujeme v zmysle § 18 ods. 2 zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach

meno, priezvisko a podpis riaditeľa školy

ŠKOLA

(meno a priezvisko sťažovateľa)

Váš spis č.

Spis č.

Vybavuje

Dátum

VEC:

Odloženie sťažnosti - upovedomenie

Dňa.....bola škole doručená Vaša sťažnosť vo veci.....

.....

Po posúdení Vašej sťažnosti bolo zistené že

.....

(Uviest' text príslušného ustanovenia zákona o sťažnostiach.)

Z uvedeného dôvodu škola Vašu sťažnosť odkladá v súlade s § 6 ods. 1 písm. (uviest' príslušné písmeno) zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach.

meno, priezvisko a podpis

riaditeľa školy

ŠKOLA

Váš spis č.

Spis č.

Vybavuje

Dátum

ZÁZNAM O ODLOŽENÍ SŤAŽNOSTI

Škola..... v súlade s § 6 ods. 1 písm. (uviest' príslušné písmeno) zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach

odkladá

sťažnosť sťažovateľa

v ktorej sťažovateľ uvádza

a to z dôvodu, že sťažnosť

(Uviest' text príslušného ustanovenia zákona o sťažnostiach.)

Záznam vyhotovil:..... (meno, priezvisko a podpis zamestnanca školy)

ŠKOLA

(Orgán verejnej správy)

Váš spis č.

Spis č.

Vybavuje

Dátum

VEC

Sťažnosť — postúpenie

Na školu..... bola dňa..... doručená sťažnosť od sťažovateľa
.....(uviesť meno a priezvisko, adresu sťažovateľa),
v ktorej poukazuje (uviesť predmet sťažnosti).

V súlade so zákonom č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach Vám predmetnú sťažnosť postupujeme na vybavenie ako orgánu príslušnému na jej vybavenie v súlade s § 11 zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach. O postúpení sťažnosti upovedomujeme sťažovateľa v súlade s § 9 zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach.

meno, priezvisko a podpis
riaditeľa školy

Príloha: Sťažnosť

ŠKOLA

Váš spis č.

Spis č.

Vybavuje

Dátum

ZÁZNAM

o prekontrolovaní správnosti vybavenia predchádzajúcej sťažnosti

Dňa bola na školu doručená opakovaná sťažnosť (*meno, priezvisko, adresa bydliska sťažovateľa*). Sťažovateľ v opakovanej sťažnosti uvádza, že

..... (*predmet opakovanej sťažnosti*).

Prekontrolovaním predchádzajúcej sťažnosti bolo zistené, že:

1. predchádzajúca sťažnosť bola vybavená správne — (sťažovateľovi sa výsledok písomne oznámi s odôvodnením a poučením, že ďalšie opakované sťažnosti odloží),
2. predchádzajúca sťažnosť nebola vybavená správne — (uvedú sa zistenia a sťažovateľ sa vyzrozumie po prešetrení a vybavení opakovanej sťažnosti).

Sťažnosť prekontroloval:(uvedie sa meno, priezvisko a funkcia, podpis)

Vdňa.....

Príloha č. 9 k Vnútornej smernici o vybavovaní sťažností

Centrálna evidencia sťažností

- a) Dátum doručenia a dátum zapísania sťažnosti:
- b) Meno, priezvisko (u právnických osôb názov) a adresa sťažovateľa:
- c) Predmet sťažnosti:
- d) Dátum pridelenia sťažnosti na prešetrenie..... pridelená:.....
- e) Výsledok prešetrenia sťažnosti:
- f) Prijaté opatrenia a termíny ich splnenia:
- g) Dátum vybavenia sťažnosti, opakovanej sťažnosti alebo prešetrenia opakovanej sťažnosti:
- h) Výsledok prekontrolovania predchádzajúcej sťažnosti alebo prešetrenia opakovanej sťažnosti:
- i) Dôvody, pre ktorú bola sťažnosť odložená:
- j) Poznámka