

Zriad'ovateľ: Mesto Humenné

VNÚTORNÝ PREDPIS PRÍJÍMANIA A EVIDENCIE SŤAŽNOSTI

V súlade so zákonom č. 9/2010 Z. z. zo 4. decembra 2009 s účinnosťou od 01. 02. 2010 o sťažnostiach platí na tunajšej ZŠI s VJU s MŠ, Lesná v Humennom pre evidenciu a vybavovanie sťažností uvedená vnútorná smernica.

Sťažnosť je podanie fyzickej alebo právnickej osoby (sťažovateľ), ktorým sa:

- a) domáha ochrany svojich práv alebo právom chránených záujmov, o ktorých sa domnieva, že boli porušené činnosťou alebo nečinnosťou orgánu verejnej správy,
- b) poukazuje na konkrétne nedostatky, najmä na porušenie právnych predpisov, ktorých odstránenie je v pôsobnosti orgánu verejnej správy.

Podľa § 4 sťažnosťou podľa tohto zákona nie je podanie, ktoré:

- a) má charakter dopytu, vyjadrenia, názoru, žiadosti, podnetu alebo návrhu a nie je v ňom jednoznačne vyjadrené, ochrany akého práva sa podávateľ domáha,
- b) poukazuje na konkrétne nedostatky v činnosti orgánu verejnej správy, ktorých odstránenie alebo vybavenie je upravené iným právnym predpisom (Občiansky súdny poriadok, Zákon o ochrane spotrebiteľa atď.),
- c) je sťažnosťou podľa osobitného predpisu (napr. podanie štátneho zamestnanca vo veciach vykonávania štátnej služby),
- d) smeruje proti rozhodnutiu orgánu verejnej správy vydanému v konaní podľa iného právneho predpisu (§ 46 zákona 71/1967 Zb. o správnom konaní – Správny poriadok),
- e) je podaním orgánu verejnej správy, v ktorom upozorňuje na nedostatky v činnosti iného orgánu verejnej správy,
- f) je podaním osoby poverenej súdom na výkon verejnej moci (napr. notára, exekútora).

Riaditeľ školy podanie označené ako sťažnosť, ktoré nie je sťažnosťou, vráti tomu, kto ho podal, bezodkladne po tom, čo zistí, že nie je sťažnosťou, najneskôr do 30 pracovných dní od jeho doručenia, s odôvodnením. Riaditeľ školy takéto podanie nevráti, ak je ho príslušný vybaviť podľa iného právneho predpisu. Ak takéto podanie príslušný vybaviť nie je, odstúpi ho tomu, kto je príslušný na jeho vybavenie. (Podanie pedagogických zamestnancov proti nadbytočnosti, voči upozorneniu na porušenie pracovnej disciplíny a pod. nie sú sťažnosťami podľa zákona o sťažnostiach.)

Podávanie sťažnosti

Riaditeľ školy postupuje pri prijímaní, evidovaní, prešetrovaní, písomnom oznámení výsledku prešetrovania alebo prekontrolovania a tiež aj pri odložení sťažnosti v súlade so zákonom o sťažnostiach a v súlade s § 5 ods. 2 písm. d) zákona 596/2003 Z. z. o štátnej správe v školstve a školskej správe.

- 1) Sťažnosť možno podať písomne, ústne do záznamu, telefaxom, elektronickou poštou (okrem prípadu, že je podaná so zaručeným elektronickým podpisom) musí podávateľ do piatich pracovných dní písomne potvrdiť podpisom, inak sa odloží. (Sťažnosť nemožno podať telefonicky ani prostredníctvom zvukového nosiča.) Ak si sťažovateľ zvolí zástupcu, ktorý v jeho mene podáva sťažnosť, musí doložiť úradné osvedčenie splnomocnenie.

- 2) Sťažnosť musí obsahovať:
- meno, priezvisko, adresu, poštu sťažovateľa
 - ak sťažnosť podáva právnická osoba, musí obsahovať jej názov a sídlo, meno a priezvisko osoby oprávnenej konať
 - sťažnosť musí byť čitateľná a zrozumiteľná, musí byť zrejmé (jednoznačné) proti komu smeruje, na aké nedostatky poukazuje, čoho sa sťažovateľ domáha (predmet sťažnosti) a musí byť sťažovateľom podpísaná.
- 3) Ak ústnu sťažnosť nemožno vybaviť ihneď pri jej podaní, riaditeľ školy je povinný vyhotoviť záznam, ktorý sťažovateľovi predloží na prečítanie a podpis. Na požiadanie vydá rovnopis záznamu aj sťažovateľovi (§ 5 ods. 3 zákona 9/2010 Z. z.). Záznam obsahuje aj deň, hodinu vyhotovenia, názov a adresu školy, mená a priezviská zamestnancov, ktorí záznam vyhotovili, a ktorí boli prítomní pri ústnom podaní sťažnosti.
- 4) Riaditeľ školy nie je povinný záznam vyhotoviť, ak s ním sťažovateľ nespôlupracuje, alebo ak sa domáha činnosti orgánu verejnej správy v rozpore s právnymi predpismi. Ak sťažovateľ vyhotovenie záznamu odmietne, riaditeľ školy takúto sťažnosť neprijme. Ak sťažovateľ odmietne záznam podpísať, riaditeľ sťažnosť odloží.
- Za vybavenú pri podaní možno považovať len takú sťažnosť, v ktorej sa po odchode sťažovateľa ďalej nekoná. (Sťažovateľ uznal, že sa mýlil, alebo na základe ospravedlnia považuje vec za uzavretú).

Odloženie sťažnosti

Riaditeľ školy odloží sťažnosť v nasledujúcich prípadoch:

- sťažnosť neobsahuje povinné náležitosti podľa § 5 ods. 2 zákona (anonymné sťažnosti sa nevybavujú),
- zo sťažnosti je zrejmé, že vo veci koná súd, prokuratúra,
- od udalosti, ktorej sa sťažnosť týka, uplynulo v deň jej doručenia viac ako 5 rokov,
- ide o ďalšiu opakovanú sťažnosť (v poradí tretiu a ďalšiu, ak už predtým bola pôvodná sťažnosť vybavená a pri prvej opakovanej bola skontrolovaná správnosť vybavenia predchádzajúcej, t. j. prvej),
- sťažnosť bola zostavená na vedomie,
- sťažovateľ neposkytol spoluprácu, o ktorú bol požiadaný podľa § 16 zákona o sťažnostiach,
- ak sťažovateľ sťažnosť písomne vezme späť.

O odložené sťažnosti riaditeľ školy informuje sťažovateľa do 10 pracovných dní. Ak sťažnosť neobsahuje povinné náležitosti podľa zákona, riaditeľ požiada sťažovateľa (pokiaľ uviedol meno, priezvisko, adresu pobytu) o jej doplnenie.

V súlade s § 8 zákona o sťažnostiach, môže sťažovateľ požiadať o utajenie totožnosti, ak je to v záujme vybavenia sťažnosti. Sťažnosť, v ktorej sťažovateľ požiadal o utajenie totožnosti, na ktorej vybavenie orgán verejnej správy nie je príslušný, najneskôr do 10 pracovných dní od jej doručenia vráti sťažovateľovi s uvedením dôvodu.

Prijímanie sťažnosti

Všetky sťažnosti, ktoré budú podané na meno, alebo ZŠI s VJU s MŠ, Lesná v Humennom budú prijaté a budú sa vybavovať.

Evidencia sťažností

Podané sťažnosti v súlade s § 5 ods. 1 zákona 9/2009 s účinnosťou do 01. 02. 2010 sa vedú v knihe sťažností, ktorá je umiestnená u riaditeľa školy, s možnosťou kontroly.

Podľa § 10 tunajšia Základná škola vedie centrálnu evidenciu sťažností oddelene od evidencie ostatných písomností.

Evidencia sťažností musí obsahovať:

- dátum doručenia a dátum zapísania sťažnosti, opakovanej sťažnosti a ďalšej opakovanej sťažnosti,
- predmet sťažnosti,
- údaje v súlade s § 5 ods. 2 zákona o sťažnostiach,
- dátum pridelenia sťažnosti na prešetrenie a komu bola pridelená,

- výsledok prešetrenia sťažnosti,
- prijaté opotrebenie a termíny ich splnenia,
- dátum vybavenia sťažnosti, opakovanej sťažnosti alebo odloženia ďalšej opakovanej sťažnosti,
- výsledok prekontrolovania predchádzajúcej sťažnosti alebo prešetrenia opakovanej sťažnosti,
- dátum odoslania sťažovateľovi o výsledku prešetrenia,
- dátum postúpenia sťažnosti orgánu príslušnému na jej vybavenie,
- dôvody, pre ktoré orgán verejnej správy sťažnosť odložil.

Príslušnosť na vybavenie sťažností

Podľa § 11 na ZŠI s VJU s MŠ, Lesná v Humennom na vybavenie sťažností v rámci svojich kompetencií sú určené:

- hospodárka školy – prevádzkový úsek
- triedni učitelia – pokiaľ sťažnosti rodičov smerujú do ich právomocí
- riaditeľ školy – prešetruje došlé sťažnosti v spolupráci s hospodárkou školy, triednymi učiteľmi, pokiaľ sťažnosti nie sú smerované na jeho meno, školu.

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

Sťažnosť nevybavuje ani ten o koho nepredpojatosti možno mať pochybnosti vzhľadom na jeho vzťah k sťažovateľovi, jeho zástupcovi.

Lehoty na vybavenie sťažností

Riaditeľ školy prešetrí a vybaví sťažnosť do 60 dní odo dňa, keď bola sťažnosť doručená. Ak je sťažnosť náročná na prešetrenie, môže riaditeľ školy predĺžiť lehotu o ďalších 30 pracovných dní. Riaditeľ oznámi predĺženie lehoty sťažovateľovi bezodkladne, písomne s uvedením dôvodu.

Lehota na vybavenie sťažnosti začína plynúť prvým pracovným dňom nasledujúcim po dni jej doručenia.

Oboznamovania s obsahom sťažností

Riaditeľ školy je povinný oboznámiť toho, proti komu sťažnosť smeruje, s jej obsahom v takom rozsahu a čase, aby nebolo zmarené prešetrenie. Zároveň mu umožní vyjadriť sa k sťažnosti a predkladať dokumenty, údaje atď.

Spolupráca sťažovateľa a súčinnosť orgánov verejnej správy

Orgánu verejnej správy, ktorý sťažnosť vybavuje, je sťažovateľ povinný poskytnúť spoluprácu a iný orgán verejnej správy súčinnosť na základe písomného požiadania. Spolupráca i súčinnosť sa poskytujú do 10 pracovných dní, ak nie je dohodnutá iná lehota. Neposkytnutie spolupráce je na rozdiel od neposkytnutia súčinnosti dôvodom na odloženie sťažnosti.

Prešetrovanie sťažnosti, zápisnica, oznámenie výsledku prešetrovania sťažnosti

Prešetrovaním sťažnosti sa zisťuje skutočný stav a v jeho súlade alebo rozpor s právnymi predpismi. Sťažnosť je prešetrená prerokovaním zápisnice o prešetrení sťažnosti. Ak ju nemožno prerokovať, sťažnosť je prešetrená doručením jedného vyhotovenia zápisnice orgánu verejnej správy, v ktorom sa sťažnosť prešetrovala.

O prešetrení sťažnosti vyhotoví riaditeľ školy zápisnicu, ktorá obsahuje zákonom stanovené náležitosti. Výsledok prešetrovania oznámi riaditeľ školy sťažovateľovi. V oznámení sa uvedie, či je sťažnosť opodstatnená alebo neopodstatnená. Oznámenie obsahuje odôvodnenie výsledku prešetrovania sťažnosti, ktoré vychádza zo zápisnice. Ak je sťažnosť opodstatnená, v oznámení sa uvedie, že orgánu verejnej správy, v ktorom sa sťažnosť prešetrovala boli uložené povinnosti v súlade so zákonom o sťažnostiach.

Ak mám sťažnosť viaceré časti písomné oznámenie musí obsahovať výsledok prešetrovania každej z nich.

Opakovaná sťažnosť, ďalšia opakovaná sťažnosť, nová sťažnosť

Opakovaná sťažnosť a ďalšia opakovaná sťažnosť je sťažnosť toho istého sťažovateľa, ktorá neobsahuje nové námietky.

Na vybavenie opakovanej sťažnosti je príslušný riaditeľ, ktorý prekontroluje vybavenie predchádzajúcej sťažnosti a výsledok oznámi sťažovateľovi s upozornením, že ďalšia opakovaná sťažnosť bude odložená. Z kontroly sa vyhotovuje záznam.

Ak riaditeľ školy pri vybavení predchádzajúcej sťažnosti zistil nedostatky, pôvodnú sťažnosť prešetrí a vybaví. (Ak sťažovateľ v sťažnosti vyslovil nespokojnosť s vybavením alebo odložením predchádzajúcej sťažnosti, nejde o opakovanú sťažnosť podľa § 21 alebo o novú sťažnosť podľa § 22 zákona o sťažnostiach. Sťažnosť vybaví riaditeľ. Ak však riaditeľ vybavoval predchádzajúcu sťažnosť, sťažnosť voči vybaveniu alebo odloženiu sťažnosti vybaví nadriadený orgán.

Poriadková pokuta

Poriadková pokuta sa ukladá orgánu verejnej správy, ktorý neplní povinnosti podľa zákona o sťažnostiach a tým marí alebo sťažuje vybavovanie sťažnosti. Pokuta sa ukladá do výšky 650 € a to aj opakovane, až do výšky 650 €.

Poskytovanie informácie, mlčanlivosť

Každý je povinný o skutočnostiach, ktoré sa dozvedel pri vyhotovení sťažnosti, zachovávať mlčanlivosť. Informácie, ktoré obsahuje dokumentácia súvisiaca s vybavovaním sťažnosti sa nesprístupňuje.

Zápisnica o prešetrení sťažnosti

Orgán verejnej správy príslušný na vybavenie sťažnosti vyhotoví zápisnicu o prešetrení sťažnosti (ďalej len „zápisnicu“), ktorá obsahuje najmä

- a) označenie orgánu verejnej správy príslušného na vybavenie sťažnosti,
- b) predmet sťažnosti,
- c) označenie orgánu verejnej správy, v ktorom sa sťažnosť prešetrovala,
- d) obdobie prešetrovania zápisnice,
- e) preukázané zistenie,
- f) dátum vyhotovenia zápisnice,
- g) mená, priezviská a podpisy zamestnancov orgánu verejnej správy, ktorí sťažnosť prešetrili,
- h) meno, priezvisko a podpis vedúceho orgánu verejnej správy, v ktorom sa sťažnosť prešetrovala, alebo ním splnomocneného zástupcu,
- i) povinnosť vedúceho orgánu verejnej správy, v ktorom sa sťažnosť prešetrovala, alebo ním splnomocneného zástupcu, v prípade zistenia nedostatkov v lehote určenej orgánom verejnej správy, ktorý sťažnosť prešetroval,
 1. určiť osobu zodpovednú za zistené nedostatky,
 2. prijať opatrenia na odstránenie zistených nedostatkov a príčin ich vzniku,
 3. predložiť prijaté opatrenia orgánu prešetrujúcemu sťažnosť,
 4. predložiť orgánu prešetrujúcemu sťažnosť správu o splnení opatrení a uplatnení právnej zodpovednosti,
 5. ak nie je totožnosť sťažovateľa utajená, oznámiť mu prijaté opatrenia; ak je totožnosť sťažovateľa utajená, oznámiť mu prijaté opatrenia prostredníctvom orgánu verejnej správy príslušného na vybavenie sťažnosti.
- j) potvrdenie o odovzdaní a prevzatí dokladov.

Odporúčaný postup pri vybavovaní sťažností

- Po doručení písomného podania určiť, či je podanie sťažnosťou.
- O ústnej sťažnosti vyhotoviť záznam o podaní sťažnosti.
- Zaevidovať sťažnosť v evidencii sťažností.
- Ak ide o sťažnosť, rozhodnúť, či patrí do kompetencie riaditeľa školy – v prípade, že nie, odstúpiť ju kompetentnému orgánu a sťažovateľa o tom bezodkladne informovať.
- Najneskôr pri začiatku prešetrovania informovať o obsahu sťažnosti osobu, proti ktorej sťažnosť smeruje. Poskytnúť jej možnosť vyjadriť sa, prípadne jej poskytnúť doklady a informácie.
- Na základe prešetrovania konkretizovať osobu, ktorá je za zistené nedostatky zodpovedná. Môže ísť o inú osobu, než ktorú uvádza sťažovateľ.
- Ak sa sťažnosť skladá z viacerých bodov, rozčleniť ju na jednotlivé námietky.
- Pri prešetrovaní každého samostatného bodu (námietky) zistiť skutočný stav veci a súlad alebo rozpor s právnymi normami.
- Ak je námietka opodstatnená, konkretizovať, k porušeniu ktorých právnych noriem prišlo. Nezabudnúť, že opodstatnenosť námietky nezakladá len skutočnosť, že sťažovateľ má pravdu, ale to, či táto pravda znamená porušenie právnych predpisov.
- Z prešetrovania sťažnosti napísať zápisnicu, ktorá musí byť zákonom stanovené náležitosti (označenie orgánu verejnej správy príslušného na vybavenie sťažnosti, predmet sťažnosti, označenie orgánu verejnej správy, v ktorom sa sťažnosť prešetrovala, obdobie prešetrovania sťažnosti, pre ukázané zistenia, dátum vyhotovenia zápisnice, mená, priezviská a podpisy osôb, ktoré prešetrovali sťažnosť, meno, priezvisko a podpis vedúceho orgánu verejnej správy, v ktorom sa sťažnosť prešetrovala, alebo ním splnomocneného zástupcu, uloženie povinnosti vedúcemu orgánu verejnej správy, v ktorom sa sťažnosť prešetrovala, v prípade, že sa zistili nedostatky).
- V prípade, že sťažnosť je opodstatnená, prijať opatrenia na odstránenie zistených nedostatkov a vyhotoviť správu o ich splnení.
- V zákonom stanovenej lehote poslať sťažovateľovi písomné oznámenie o výsledku prešetrovania sťažnosti.
- V prípade, že je sťažnosť opodstatnená, skontrolovať plnenie opatrení na odstránenie nedostatkov a vyhotoviť o tom zápisnicu.

Záznam o podaní ústnej sťažnosti

Meno, priezvisko a adresa trvalého (prechodného) pobytu sťažovateľa (pri právnickej osobe uviesť názov a jej sídlo a meno a priezvisko osoby oprávnenej za ňu konať)

Meno, priezvisko a funkcia osoby, proti ktorej sťažnosť smeruje, a orgán verejnej správy, ktorého je zamestnancom:

Ústna sťažnosť obsahuje tieto námietky (uviesť stručne, zrozumiteľne, ale úplne, na aké nedostatky sťažovateľ poukazuje):

1. (uviesť skutočný počet námietok)

Sťažovateľ sa podaním sťažnosti domáha (stručne uviesť, čoho sa sťažovateľ domáha):

K uvedenej ústnej sťažnosti boli predložené nasledujúce prílohy (pokiaľ k sťažnosti neboli priložené žiadne prílohy, tento bod sa v zázname neuvedie):

1. (uviesť zoznam všetkých príloh)

.

Záznam o podaní ústnej sťažnosti vyhotovil(i) (meno, priezvisko, funkcia, orgán verejnej správy):

Pri podaní ústnej sťažnosti bol(i) prítomný(i) (meno, priezvisko, funkcia, orgán verejnej správy):

Humenné: (pozor, nezabudnúť uviesť dátum a hodinu spísania záznamu)

Sťažovateľ sa oboznámil s obsahom tohto záznamu a vlastnoručným podpisom potvrdzuje skutočnosť osobného podania sťažnosti, úplnosť zapísania svojich námietok a prevzatie jedného exemplára záznamu o podaní ústnej sťažnosti.

.....

podpis sťažovateľa

.....

podpis autora záznamu

Zápisnica o prešetrení sťažnosti

Sťažnosť bola prešetrená v súlade so zákonom č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach

Obdobie (dátum) prešetrenia sťažnosti

Podávateľ sťažnosti (meno, priezvisko, adresa trvalého alebo prechodného pobytu, pri právnickej osobe uviesť názov a sídlo a meno a priezvisko osoby oprávnenej za ňu konať, prípadne uviesť subjekt, ktorý zastupuje sťažovateľa):

Predmet sťažnosti

Meno (funkcia) osoby, proti ktorej sťažnosť smeruje:

Námietky uvádzané sťažovateľom

1. (uviesť skutočný počet námietok)

Sťažovateľ sa podaním sťažnosti domáha:

Miesto prešetrenia sťažnosti (označenie orgánu verejnej správy, v ktorom sa sťažnosť prešetrovala)

Sťažnosť prešetroval:

K prešetreniu podania boli prizvaní:

1. (mená, priezviská, funkcie)

2. (ak nebol prizvaný nikto, tento bod neuvádzať)

Písomné vyjadrenie k podaniu dali:

1. (mená, priezviská, funkcie)

2. (ak písomné vyjadrenie nedal nikto, tento bod neuvádzať)

Pri prešetrení uvedených námietok sa zistili nasledujúce skutočnosti:

K námietke č. 1

Stručne sa uvedie zistený stav s odvolaním sa na zistené skutočnosti, prekontrolované doklady, údaje, vyjadrenia zodpovedných zamestnancov atď. Posúdi sa, či boli alebo neboli dodržané všeobecne záväzné a vnútorné právne predpisy (zákony, vyhlášky, smernice, pokyny, poriadky) týkajúce sa príslušnej veci, a na základe zistení sa v závere námietky uvedie stanovisko, či je námietka opodstatnená, alebo neopodstatnená, prípadne skutočnosť, že dostupnými metódami a formami kontroly nebolo možné stav objektívne overiť. V prípade opodstatnenosti námietky sa v jej vyhodnotení konkrétne uvedie osoba, ktorá je zodpovedná za zistené nedostatky.

K námietke č. 2

Detto

Záver:

Riaditeľ školy prešetrením sťažnosti zistil nedostatky najmä v, ktoré vznikli porušením (uviesť konkrétne ustanovenia právnych noriem), a na základe toho prijímať voči (meno, priezvisko, funkciu osoby, voči ktorej sa prijímajú opatrenia) nasledujúce opatrenia na odstránenie zistených nedostatkov a príčin ich vzniku:

Termín plnenia:

Zároveň riaditeľ školy ukladá povinnosť písomne predložiť správu o splnení prijatých opatrení do 20

.....
riaditeľ školy

S obsahom zápisnice bol oboznámený:

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

Záznam o výsledku kontroly plnenia opatrení

Opatrenia boli prijaté na základe prešetrenia sťažnosti č. ZŠI s VJU s MŠ, Lesná v Humennom

Sťažovateľ (meno, priezvisko, adresa pobytu): _____

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

Dátum kontroly:

Kontrolu plnenia opatrení vykonal:

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 zhodnotenie plnenia opatrení a odstránenie nedostatkov. V prípade nesplnenia opatrení a neodstránenia nedostatkov upozornenia a 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