

Základná škola, Lachova 1, 851 03 Bratislava

Č. 2017/380

Bratislava: 4.9.2017

Gestorský útvar: riaditeľa školy

Smernica č. 03/2017 na vybavovanie sťažností a kontrolu sťažností

Riaditeľ ZŠ .na Lachovej ulici č. 1, 851 03 Bratislava podľa § 11, ods. 1, zákona č. 9/2009 Z. z. o sťažnostiach v znení neskorších (ďalej len zákon) predpisov vydáva túto smernicu na vybavovanie sťažností a kontrolu sťažností.

I.

Účel smernice:

Účelom smernice je úprava pôsobnosti a postupu ZŠ na Lachovej ulici č. 1 pri vybavovaní a kontrole sťažností, ktoré:

- a) sa týkajú útvarov alebo zamestnancov ZŠ.
- b) zamestnanec ZŠ podal vo veci diskriminácie svojej osoby.

II.

Platnosť smernice a zásady práce so smernicou:

1. Smernica je platná pre všetkých zamestnancov ZŠ.
2. Smernica č. X/2017 je trvalo uložená v priečinku vnútorných predpisov v zborovni ZŠ na Lachovej ulici č. 1
2. Vedúci organizačných úsekov sú povinní na najbližšej pracovnej porade úseku zabezpečiť preukázateľne (proti podpisu) oboznámenie zamestnancov s touto smernicou.

III.

Zodpovednosť za zabezpečenie prešetrovania a vybavovania sťažností

1. Na vybavenie sťažnosti je príslušný riaditeľ.
2. Riaditeľ si môže na prešetrovanie a vybavovanie sťažnosti prizvať vedúceho zamestnanca príslušného organizačného úseku, ak sťažnosť je podaná proti zamestnancovi tohto úseku.
3. Ak je sťažnosť podaná na vedúceho zamestnanca, môže si na jej prešetrovanie a vybavovanie prizvať iného vedúceho zamestnanca školy.
4. Riaditeľ vedie centrálnu evidenciu sťažností (ďalej len evidencia) oddelene od evidencie ostatných písomností a spisy sťažností. Evidencia obsahuje údaje podľa § 10, ods. 1, zákona.

VI.

Vymedzenie pojmov

1. Vybavovaním sťažnosti je prijímanie, evidencia, prešetrovanie a vybavenie sťažnosti.
2. Vybavením sťažnosti vrátenie, odloženie sťažnosti, oznámenie výsledku prešetrenia sťažnosti alebo oznámenie výsledku prekontrolovania správnosti vybavenia predchádzajúcej sťažnosti.

3. Sťažnosťou je podanie fyzickej osoby alebo právnickej osoby (ďalej len sťažovateľ), ktorým:

a) sa domáha ochrany svojich práv alebo právom chránených záujmov, o ktorých sa domnieva, že boli porušené činnosťou alebo nečinnosťou ZŠ,

b) poukazuje na konkrétne nedostatky, najmä na porušenie právnych predpisov, ktorých odstránenie je v pôsobnosti ZŠ.

4. Podmienky uvedené v ods. 3 sa posudzujú kumulatívne vo vzájomnej súvzťažnosti. Z uvedeného vyplýva, že odstránenie nedostatkov musí byť v pôsobnosti ZŠ.

5. Dokumentáciou súvisiacou s vybavovaním sťažnosti sa rozumejú všetky písomnosti:

- celé spisy súvisiace so šetrením sťažnosti, ak sťažnosť smeruje proti zamestnancovi ZŠ,
- súvisiace s činnosťou alebo nečinnosťou zamestnanca ZŠ, ak sa sťažovateľ domáha ochrany svojich práv alebo právom chránených záujmov,
- súvisiace s činnosťou alebo nečinnosťou ZŠ, ak sa sťažovateľ domáha ochrany svojich práv alebo právom chránených záujmov.

V.

Podávanie sťažností

1. Sťažnosť musí byť písomná a možno ju podať v listinnej podobe alebo v elektronickej podobe.

2. Sťažnosť musí obsahovať meno, priezvisko a adresu pobytu sťažovateľa. Ak sťažnosť podáva právnická osoba, musí obsahovať jej názov a sídlo, meno a priezvisko oprávnenej za ňu konať. Sťažnosť v listinnej podobe musí obsahovať vlastnoručný podpis sťažovateľa. Ak je sťažovateľovi možné doručiť písomnosti v elektronickej podobe, sťažnosť môže obsahovať aj adresu sťažovateľa na takéto doručenie.

3. Sťažnosť musí byť čitateľná a zrozumiteľná. Musí z nej byť jednoznačné proti komu smeruje, na aké nedostatky poukazuje a čoho sa sťažovateľ domáha (ďalej len predmet sťažnosti).

4. Sťažnosť podaná v elektronickej podobe musí byť sťažovateľom autorizovaná; to neplatí, ak sťažnosť bola odoslaná prostredníctvom prístupového miesta, ktoré vyžaduje úspešnú autentifikáciu sťažovateľa.

5. Ak sťažnosť podaná v elektronickej podobe nie je autorizovaná, ani odoslaná prostredníctvom prístupového miesta, ktoré vyžaduje autentifikáciu sťažovateľa, sťažovateľ ju musí do piatich pracovných dní od jej podania potvrdiť, a to vlastnoručným podpisom, jej autorizáciou alebo odoslaním prostredníctvom prístupového miesta, ktoré vyžaduje úspešnú autentifikáciu sťažovateľa, inak sťažnosť ZŠ odloží. O odložení sťažnosti a dôvodoch jej odloženia škola písomne upovedomí sťažovateľa do 15 pracovných dní od odloženia. Lehota na vybavenie sťažnosti začína plynúť prvým pracovným dňom nasledujúcim po dni doručenia potvrdenia sťažnosti. Ak potvrdenej sťažnosti obsahuje iné údaje ako sťažnosť podaná v elektronickej podobe, orgán verejnej správy sťažnosť podanú v elektronickej podobe odloží.

6. Ak sa sťažovateľ dostaví do školy osobne podať sťažnosť, škola sťažovateľa prijme a umožní mu, aby sťažnosť v listinnej podobe vyhotovil. Ak sa do školy ZŠ osoba, ktorej zdravotný stav bráni, aby si sťažnosť v listinnej podobe vyhotovila sama, za túto osobu ju vyhotoví zamestnanec školy.

7. 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 ako prvý uvádza všetky svoje údaje.

8. Ak si sťažovateľ zvolí zástupcu, ktorý v jeho mene podáva sťažnosť, súčasťou sťažnosti musí byť písomné splnomocnenie s osvedčeným podpisom na matrike alebo u notára. Ak

zástupca k sťažnosti splnomocnenie nepredloží, škola sťažnosť odloží. Povinnosť priloženia splnomocnenia sa nevzťahuje na zastupovanie sťažovateľa advokátom.

9. Sťažnosť adresovaná zamestnancovi alebo vedúcemu zamestnancovi ZŠ je sťažnosťou podanou riaditeľovi. Zamestnanec, ktorý takúto sťažnosť prijal, je povinný ju dať zaevidovať do centrálnej evidencie školy.

10. Každá sťažnosť, ktorá bola doručená ZŠ, resp. bola spísaná v ZŠ, musí byť zaevidovaná v centrálnej evidencii pošty ZŠ.

VI.

Prijímanie a evidencia sťažností

1. ZŠ je povinná prijať každú sťažnosť.

2. Totožnosť sťažovateľa je ZŠ a každý jej zamestnanec povinný utajiť, ak o to sťažovateľ požiada.

3. ZŠ môže utajiť totožnosť sťažovateľa, ak je to v záujme vybavenia sťažnosti. Pri prešetrovaní takejto sťažnosti sa používa jej odpis alebo, ak je to možné, jej kópia, bez uvedenia údajov, ktoré by identifikovali sťažovateľa. Každý, komu je totožnosť sťažovateľa známa, je povinný o nej zachovať mlčanlivosť.

4. Ak sťažovateľ požiadal o utajenie svojej totožnosti, ale predmet sťažnosti neumožňuje jej prešetrenie bez uvedenia niektorého z údajov o jeho osobe, riaditeľ o tom sťažovateľa bezodkladne upovedomí. Súčasne ho poučí, že vo vybavovaní sťažnosti bude pokračovať len vtedy, ak v určenej lehote písomne udelí súhlas s uvedením potrebného údajov o svojej osobe, inak sťažnosť odloží.

5. Sťažnosť, v ktorej sťažovateľ požiadal o utajenie svojej totožnosti, na ktorej vybavenie nie je ZŠ príslušná, najneskôr do desiatich dní od jej doručenia vráti sťažovateľovi s uvedením dôvodu.

7. Prijatú sťažnosť, v ktorej sťažovateľ nepožiadala o utajenie svojej totožnosti, na ktorej vybavenie nie je ZŠ príslušná, postúpi najneskôr do desiatich pracovných dní od doručenia orgánu verejnej správy príslušnému na jej vybavenie a zároveň o tom upovedomí sťažovateľa.

8. ZŠ je povinná viesť centrálnu evidenciu sťažností podľa zákona oddelene od evidencie ostatných písomností. Evidencia musí obsahovať najmä údaje podľa § zákona.

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

VII.

Vybavenie sťažnosti

1. Na vybavenie sťažnosti podanej na riaditeľa je príslušný zriaďovateľ, vrátane sťažností v súvislosti s porušením zásady rovnakého zaobchádzania.

2. Z prešetrovania a vybavovania sťažnosti je vylúčený ten, o koho nepredpojatosti možno mať pochybnosti vzhľadom na jeho vzťah k sťažovateľovi, jeho zástupcovi, k zamestnancovi ZŠ, proti ktorému sťažnosť smeruje, alebo k predmetu sťažnosti.

3. Riaditeľ oboznámi toho, proti komu sťažnosť smeruje, a jeho priameho nadriadeného s jej obsahom v takom rozsahu a čase, aby sa jej prešetrovanie nemohlo zmariť. Zároveň im umožní, vyjadriť sa k sťažnosti, predkladať doklady, písomnosti, informácie a údaje potrebné na vybavovanie sťažnosti.

4. Vedúci zamestnanec a zamestnanec, proti ktorému sťažnosť smeruje, sú povinní v lehote stanovenej riaditeľom predložiť mu vyjadrenie k sťažnosti, doklady, písomnosti, informácie a údaje potrebné na vybavovanie sťažnosti.

5. Informácie, ktoré obsahuje dokumentácia súvisiaca s vybavovaním sťažnosti, ktoré sú chránené, alebo ku ktorým je prístup obmedzený podľa § 8 až § 12 zákona č. 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám v znení neskorších predpisov, sa sťažovateľovi neprístupujú.

VIII.

Lehoty na vybavenie sťažnosti

1. ZŠ je povinná sťažnosť vybaviť do 60 pracovných dní
2. Ak je sťažnosť náročná na prešetrenie, môže riaditeľ lehotu pred jej uplynutím o 30 pracovných dní.
3. Riaditeľ oznámi predĺženie lehoty sťažovateľovi bezodkladne, písomne, s uvedením dôvodu, prečo je predĺženie lehoty nevyhnutné.
4. Lehota na vybavenie sťažnosti začína plynúť prvým pracovným dňom nasledujúcim po dni jej doručenia ZŠ.
5. Ostatné lehoty pri vybavovaní sťažnosti upravuje zákon.

IX.

Súčinnosť pri vybavení sťažnosti

1. Všetci zamestnanci ZŠ sú povinní bezodkladne poskytnúť riaditeľovi doklady, iné písomnosti, vyjadrenia, informácie, údaje potrebné na vybavenie sťažnosti, ako aj ďalšiu nevyhnutnú súčinnosť, o ktorú požiadal.
2. Pri vybavovaní sťažnosti môže riaditeľ požadovať súčinnosť aj od iných osôb ako zamestnancov ZŠ s ich súhlasom. Iné osoby poskytnú súčinnosť najneskôr do desiatich pracovných dní od doručenia žiadosti o súčinnosť.
3. Riaditeľ je oprávnený v nevyhnutnom rozsahu písomne vyzvať sťažovateľa na spoluprácu s určením spôsobu jej poskytnutia a s poučením, že v prípade neposkytnutia spolupráce alebo jej neposkytnutia v stanovenej lehote, sťažnosť odloží.
4. Lehota na poskytnutie spolupráce sťažovateľa je desať pracovných dní od doručenia písomnej výzvy sťažovateľovi.
5. Ak sťažovateľ v odôvodnených prípadoch preukáže, že lehota na poskytnutie spolupráce nie je dostatočná, môže pred jej uplynutím požiadať o určenie novej lehoty. Riaditeľ môže sťažovateľovi určiť novú lehotu na poskytnutie spolupráce.
6. V čase odoslania výzvy na poskytnutie spolupráce do jej poskytnutia lehota na vybavenie sťažnosti neplynie.

X.

Prešetrovanie sťažnosti

1. Prešetrovanie sťažnosti je jednou z foriem kontrolnej činnosti, ktorou sa zisťuje skutočný stav veci a jeho súlad alebo rozpor so všeobecne záväznými predpismi.
2. Pri prešetrovaní sťažnosti sa vychádza z jej predmetu, bez ohľadu na sťažovateľa a toho, proti komu sťažnosť smeruje. Ak je podľa obsahu iba časť podania sťažnosťou, prešetrí sa iba v tomto rozsahu. Ak sa sťažnosť skladá z viacerých samostatných častí, prešetruje sa každá z nich. Ak nemožno sťažnosť alebo jej časť prešetriť, riaditeľ to uvedie v zápisnici o prešetrovaní sťažnosti a oznámi to sťažovateľovi.
3. Časti, ktoré nie sú sťažnosťou, riaditeľ neprešetruje, o čom sťažovateľa upovedomí v oznámení výsledku prešetrovania sťažnosti s uvedením dôvodu ich neprešetrovania.

XI.

Zápisnica o prešetrení sťažnosti

1. Riaditeľ vyhotoví zápisnicu o prešetrení sťažnosti, ktorá obsahuje náležitosti podľa § 19, ods. 1, zákona.
2. Sťažnosť je prešetrená prerokovaním zápisnice o prešetrení sťažnosti.

XII.

Oznámenie o výsledku prešetrenia sťažnosti

1. Sťažnosť je vybavená odoslaním písomného oznámenia výsledku jej prešetrenia sťažovateľovi na doručenkú do vlastných rúk. Oznámenie musí obsahovať odôvodnenie výsledku prešetrenia sťažnosti, ktoré vychádza zo zápisnice.
2. V oznámení sa uvedie, či sťažnosť je opodstatnená alebo neopodstatnená. Ak má sťažnosť viacero častí, oznámenie výsledku prešetrenia sťažnosti obsahuje výsledok prešetrenia každej z nich. Sťažnosť zložená z viacerých častí je vyhodnotená ako opodstatnená, ak aspoň jedna z jej častí je opodstatnená.
3. Ak je sťažnosť opodstatnená, v oznámení riaditeľ uvedie, že ZŠ a zamestnancovi ZŠ, u ktorého sa sťažnosť prešetrovala, boli uložené povinnosti:
 - prijať opatrenia na odstránenie zistených nedostatkov a príčin ich vzniku,
 - určiť osobu zodpovednú za zistené nedostatky,
 - predložiť riaditeľovi ZŠ správu o splnení opatrení a uplatnení právnej povinnosti.

XIII.

Opakovaná sťažnosť

1. Opakovaná sťažnosť je sťažnosť toho istého sťažovateľa, v tej istej veci, ak v nej neuvádza nové skutočnosti.
2. Na vybavenie opakovanej sťažnosti je príslušný riaditeľ, ktorý predchádzajúcu sťažnosť vybavil.
3. Riaditeľ prekontroluje správnosť vybavenia sťažnosti, o čom vyhotoví záznam.
4. Ak bola predchádzajúca sťažnosť vybavená správne, riaditeľ oznámi túto skutočnosť sťažovateľovi s odôvodnením a poučením, že ďalšie opakované sťažnosti odloží.
5. Ak sa prekontrolovaním vybavenia predchádzajúcej sťažnosti zistí, že nebola správne vybavená, riaditeľ, opakovanú sťažnosť prešetrí a vybaví.
6. Sťažnosť iného sťažovateľa v tej istej veci, ktorú ZŠ už vybavila, sa neprešetruje. Výsledok jej prešetrenia sa oznámi sťažovateľovi.
7. Ďalšia opakovaná sťažnosť je sťažnosť toho istého sťažovateľa podaná po opakovanej sťažnosti v tej istej veci, ak v nej sťažovateľ neuvádza nové skutočnosti. Správnosť vybavenia opakovanej sťažnosti sa neprekontroluje a ďalšia opakovaná sťažnosť sa odloží, o čom sa sťažovateľ už neupovedomí.

XIV.

Sťažnosť proti vybavovaniu sťažnosti a sťažnosť podaná proti odloženiu sťažnosti.

1. Sťažnosť, v ktorej sťažovateľ vyjadruje nesúhlas s vybavovaním alebo odložením svojej predchádzajúcej sťažnosti, je novou sťažnosťou proti postupu ZŠ pri vybavovaní sťažnosti. Sťažnosť proti postupu ZŠ pri vybavovaní sťažnosti nie je opakovanou sťažnosťou, a to ani vtedy, ak v nej sťažovateľ opakuje skutočnosti z predchádzajúcej sťažnosti.
2. Na vybavenie sťažnosti podľa ods. 1, ktorú vybavil riaditeľ ZŠ je príslušný zriaďovateľ.

3. Zriaďovateľovi písomnosti postúpi riaditeľ ZŠ.

XV.

Kontrola vybavenia sťažnosti

1. Riaditeľ je oprávnený kontrolovať, či sa opatrenia prijaté na odstránenie nedostatkov a príčin ich vzniku riadne plnia.
2. To, či sa opatrenia na odstránenie nedostatkov a príčin ich vzniku riadne plnia, kontroluje zároveň určený zamestnanec školy, napr. vedúci zamestnanec.

XVI.

Odloženie sťažnosti

1. Sťažnosť sa odloží, aj ak:
 - a) sa zistí, že vo veci, ktorá je predmetom sťažnosti, konal alebo koná súd, prokuratúra, iný orgán činný v trestnom konaní alebo koná iný orgán verejnej správy,
 - b) od udalosti, ktorej sa predmet sťažnosti týka, uplynulo v deň jej doručenia viac ako päť rokov.
 - c) ju sťažovateľ pred jej vybavením písomne vezme späť, alebo ak sťažovateľ písomne ZŠ pred vybavením sťažnosti oznámi, že netrvá na jej vybavení.

XVII.

Spoločné ustanovenia k vybavovaniu sťažností

1. Každý je povinný o skutočnostiach, ktoré sa dozvedel pri vybavovaní sťažnosti, zachovávať mlčanlivosť. Od tejto povinnosti ho môže písomne oslobodiť iba riaditeľ.

podpísané

Mgr. Martin Capek
riaditeľ

Prílohy:

1. Zápisnica o prešetrení sťažnosti – vzor
2. Evidencia sťažností – vzor 2x