

Vnútroňý predpis o vybavovaní sťažností

Riaditeľ školy postupuje pri prijímaní, evidovaní, prešetrovaní, písomnom oznámení výsledku prešetrovania alebo kontrolovania a tiež aj pri odložení sťažnosti podľa zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach. Za správnosť vybavovania sťažností zodpovedá podľa §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.

Riaditeľ školy môže nielen prešetrovanie, ale aj vybavovanie sťažností delegovať na ďalšiu osobu. Riaditeľ školy vybavuje sťažnosti, ktoré smerujú výlučne proti zamestnancom. Sťažnosti, ktorých vybavenie nie je v jeho kompetencii je bezodkladne povinný postúpiť orgánu príslušnému na ich vybavenie a zároveň o tom upovedomiť sťažovateľa.

Článok 1

Podanie ako sťažnosť

Riaditeľ školy určuje či doručené podanie je alebo nie je sťažnosťou. Za sťažnosť sa považuje podanie fyzickej osoby alebo právnickej osoby (ďalej len „sťažovateľ“), ktorým:

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

Ak je podanie sťažnosťou, tak sa zisťuje skutočný stav veci a jeho súlad alebo rozpor s právnymi predpismi.

Podanie za sťažnosť sa nepovažuje ak:

- 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,
- c) smeruje proti rozhodnutiu orgánu verejnej správy vydanému v konaní podľa iného právneho predpisu
- d) je podaním proti výpovedi z nadbytočnosti, voči upozorneniu na porušenie pracovnej disciplíny,
- e) je podaním telefonicky, prostredníctvom zvukového nosiča,
- f) je podaním ústnej sťažnosti a sťažovateľ vyhotovenie záznamu zo sťažnosti odmietne
- g) je podaním orgánu verejnej správy, v ktorom upozorňuje na nedostatky v činnosti iného orgánu verejnej správy,
- h) je podaním osoby poverenej súdom na výkon verejnej moci.

Riaditeľ školy podanie označené ako sťažnosť, ktoré nie je sťažnosťou, vráti sťažovateľovi bezodkladne, najneskôr do 30 pracovných dní od jeho doručenia, s odôvodnením.

Článok 2

Ústne sťažnosti

Ak ústnu sťažnosť nemožno vybaviť hneď pri jej podaní, riaditeľ školy vyhotoví záznam (viď Príloha č.1 – Záznam o podaní ústnej sťažnosti). Záznam obsahuje:

1. meno, priezvisko, adresu pobytu sťažovateľa,
2. názov a adresa školy
3. meno, priezvisko a funkciu osoby, proti ktorej sťažnosť smeruje a orgán verejnej správy, ktorého je zamestnancom,
4. námietky sťažnosti
5. domáhanie sa sťažovateľa
6. prílohy
7. meno, priezvisko, funkcia, orgán verejnej správy, ktorý vyhotovil záznam
8. prítomní zamestnanci
9. miesto, dátum, hodina vyhotovenia

Záznam sa predloží sťažovateľovi na prečítanie a podpis. Ak sťažovateľ odmietne záznam podpísať, riaditeľ sťažnosť odloží.

Článok 3

Odloženie sťažnosti

Riaditeľ odloží sťažnosť v nasledujúcich prípadoch:

1. neobsahuje povinné náležitosti podľa § 5 ods. 2 zákona, a sťažovateľ ich nedoplní po výzve riaditeľa,
2. anonymná sťažnosť,
3. vo veci sťažnosti koná súd, prokuratúra alebo iný orgán činný v trestnom konaní,
4. od udalosti, ktorej sa sťažnosť týka, uplynulo v deň doručenia viac ako 5 rokov,
5. 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,
6. sťažnosť bola zaslaná na vedomie,
7. sťažovateľ neposkytol spoluprácu, o ktorú bol požiadaný podľa § 16 zákona o sťažnostiach,
8. sťažovateľ sťažnosť písomne vezme späť.

O odložení sťažnosti riaditeľ informuje sťažovateľa do 10. pracovných dní.

Článok 4

Lehoty vybavenia sťažnosti

Základná lehota na vybavenie sťažnosti je 60 pracovných dní odo dňa doručenia sťažnosti. Ak je sťažnosť náročná na prešetrenie riaditeľ školy môže predĺžiť lehotu o ďalších 30 pracovných dní. Predĺženie lehoty sa oznámi sťažovateľovi bezodkladne, písomne, s uvedením dôvodu.

Článok 5

Prešetrovanie sťažnosti, zápisnica, oznámenie výsledku prešetrovania sťažnosti

Prešetrovaním sťažnosti riaditeľ školy zisťuje skutočný stav a jeho súlad alebo rozpor s právnymi predpismi. Sťažnosť sa zaeviduje v evidencii sťažností. Pri zistení, že sťažnosť patrí do kompetencie riaditeľa školy začne sťažnosť prešetrovať, v prípade, že nepatrí do jeho kompetencie, odstúpi ju kompetentnému orgánu a sťažovateľa o tom bezodkladne informuje. Riaditeľ oboznámi s obsahom sťažnosti osobu, proti ktorej sťažnosť smeruje a zároveň mu dá možnosť vyjadriť sa k sťažnosti. Sťažnosť je prešetrovaná prerokovaním zápisnice. Na základe prešetrovania konkretizovať osobu, ktorá je za zistené nedostatky zodpovedná. O prešetrovaní sťažnosti sa vyhotoví zápisnica, ktorá obsahuje zákonom stanovené náležitosti (viď. Príloha č.2 – Záznam o prešetrovaní sťažnosti). V prípade zistenia opodstatnenosti sťažnosti riaditeľ školy prijme opatrenia na odstránenie zistených nedostatkov, vyhotoví správu o ich splnení a vykoná kontrolu plnenia opatrení (viď. Príloha č. 3 – Záznam o výsledku kontroly plnenia opatrení). Výsledok prešetrovania oznámi riaditeľ zákonom stanovenej lehote písomne sťažovateľovi (viď. Príloha č. 4 – Oznámenie o vybavení sťažnosti).

Článok 6

Poskytovanie informácií, mlčanlivosť

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

Riaditeľ školy si vyhradzuje právo obsah vnútorného predpisu o vybavovaní sťažností priebežne vylepšovať, aktualizovať, upraviť a prispôbiť potrebám organizácie.

Vnútorný predpis o vybavovaní sťažností platnosť nadobúda od 23. 06. 2010 a účinnosť od 23. 06. 2010.

Marcelová, 23. 06. 2010

Vydavateľ vnútorného predpisu: Mgr. Agnesa Kajtárová, riaditeľka školy

.....
Mgr. Agnesa Kajtárová
riaditeľka školy

Svojím podpisom potvrdzujem, že som bol oboznámený s povinnosťami o jednotnom postupe pri vybavovaní sťažností:

Základná škola, Cesta na vršku 1, Marcelová

Číslo:

**Záznam
o podaní ústnej sťažnosti**

Meno a priezvisko sťažovateľa:

Adresa trvalého (prechodného) pobytu sťažovateľa:

Dátum podania sťažnosti:

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

Ústna sťažnosť obsahuje tieto námietky:

- 1.
- 2.

Sťažovateľ sa podaním sťažnosti domáha:

K uvedenej ústnej sťažnosti boli predložené nasledujúce prílohy:

- 1.
- 2.

Záznam o podaní ústnej sťažnosti vyhotovil:

Pri podaní ústnej sťažnosti bol(i) prítomný(i):

V Marcelovej, dňa o(čas).....

Sťažovateľ sa oboznámil s obsahom tohto záznamu a vlastnoručným podpisom potvrdzuje skutočnosť osobného podania sťažnosti a úplnosť uvedenia svojich námietok i prevzatie jedného exemplára záznamu.

.....
podpis sťažovateľa

.....
podpis autora záznamu

Základná škola, Cesta na vršku 1, Marcelová

Číslo:

Z á p i s n i c a
o prešetrení sťažnosti

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

Podávateľ sťažnosti:

Predmet sťažnosti

Meno (funkcia) osoby, proti ktorej sťažnosť smeruje:
Námietky uvádzané sťažovateľom:

- 1.
- 2.

Sťažovateľ sa podaním sťažnosti domáha:

Miesto prešetrenia sťažnosti:

Sťažnosť prešetroval:

K prešetreniu podania boli prizvaní (mená, priezviská, funkcie):

- 1.
- 2.

Písomné vyjadrenie k podaniu dali:

- 1.
- 2.

Pri prešetrení uvedených námietok sa zistili nasledujúce skutočnosti:

K námietke č.1:

K námietke č.2:

Záver:

Riaditeľ školy prešetrením sťažnosti zistil nasledovné nedostatky najmä v, ktoré vznikli porušením (uviesť konkrétne ustanovenia právnych noriem), a na základe toho prijíma voči (meno, priezvisko, funkcia 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

.....
riaditeľka školy

S obsahom zápisnice bol oboznámený:

1. dňa
(meno, priezvisko, funkcia) podpis

Námietky voči výsledkom prešetrenia sťažnosti, prípadne dôvody nepodpísania tejto zápisnice:

.....
.....

Zdôvodnenie opodstatnenosti / neopodstatnenosti uvedených námietok voči prešetreniu sťažnosti:

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

Marcelová, dátum

.....
riaditeľka školy

Základná škola, Cesta na vršku 1, Marcelová

Číslo:

Záznam o výsledku kontroly plnenia opatrení

Opatrenia boli prijaté na základe prešetrenia sťažnosti číslo v Základnej škole Cesta na vršku 1, Marcelová.

Dátum kontroly:

Sťažovateľ:

Sťažnosť smerovala proti:

Kontrolu plnenia opatrení vykonal:

Ku kontrole boli prizvaní:

- 1.
- 2.

Výsledok kontroly:

- 1.
- 2.

Záver:

Záznam bol prerokovaný dňa:

(uviesť meno, priezvisko, funkciu)

Vyjadrenie osoby zodpovednej za plnenie prijatých opatrení: súhlas - nesúhlas

.....
(v prípade nesúhlasu uviesť dôvody)

.....
podpis

Vyhotovil: (uviesť meno, priezvisko, funkciu)

.....
podpis

Základná škola, Cesta na vršku 1, Marcelová

Číslo:

**O z n á m e n i e
o vybavení sťažnosti**

Vážený pán / Vážená pani

Váš list číslo/zo dňa

Naše číslo

Vybavuje

Mesto/ dátum

VEC: Oznámenie o vybavení sťažnosti

Oznamujem Vám, že som prešetrila Vašu sťažnosť zo dňavo veci
.....

Prešetrovaním som zistila, že na základe zistených skutočností dostupnými metódami a formami
kontroly

.....
riaditeľka školy

Telefón
035/7798314
0905320229

IČO
37866796

E-mail
zsslovmarcelova@gmail.com

Internet
www.zsmarcelova.edupage.org

