

Riaditeľ školy podľa § 11 ods. 1 zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov vydáva túto smernicu

Smernica č. 1/2019 O VYBAVOVANÍ SŤAŽNOSTÍ

Článok 1

Úvodné ustanovenia

1. Táto smernica upravuje postup Základnej školy s materskou školou Václava Mitúcha, Školská 368/2, Horné Srnie pri prijímaní, evidovaní, prešetrovaní sťažností podanej škole podľa zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov (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 č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach.
2. Vybavovaním sťažnosti sa rozumie súhrn úkonov, ktorými sú najmä prijímanie sťažnosti, jej vybavovaním sťažnosti, evidencia, prešetrovanie a vybavenie sťažnosti, pričom vybavením sťažnosti sa rozumie vrátenie, odloženie sťažnosti, oznámenie výsledku prešetrenia sťažnosti alebo oznámenie výsledku prekontrolovania správnosti vybavenia predchádzajúcej sťažnosti.
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 referentka školy pre mzdy a personalistiku, ktorá sťažnosť zaeviduje v registratúrnom denníku školy a zároveň zaeviduje v centrálnej evidencii sťažností. Centrálna evidencia sťažností je vedená oddelene od evidencie ostatných písomností a obsahuje údaje taxatívne vymedzené v § 10 ods. 1 zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach.
2. Prijímanie sťažností podaných elektronicky zabezpečuje referentka školy pre mzdy a personalistiku. V prípade, ak sú doručené priamo zamestnancom školy, títo sú

povinní informovať o tejto skutočnosti riaditeľa školy a postúpiť sťažnosť na zaevidovanie referentke školy pre mzdy a personalistiku.

3. Sťažnosť podaná v elektronickej podobe musí byť sťažovateľom autorizovaná podľa zákona č. 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len "zákon o e-Governmente"), to neplatí, ak sťažnosť bola odoslaná prostredníctvom prístupového miesta, ktoré vyžaduje úspešnú autentifikáciu sťažovateľa podľa zákona o e-Governmente.
4. Pri osobnom podaní sťažnosti sťažovateľom bez toho, aby sťažovateľ predložil písomné vyhotovenia sťažnosti, referentka školy pre mzdy a personalistiku sťažovateľa prijme a umožní mu, aby si sťažnosť v listinnej podobe vyhotovil. Ak sa dostaví osoba, ktorej zdravotný stav bráni, aby si sťažnosť v listinnej podobe vyhotovila sama, za túto osobu ju vyhotoví referentka školy pre mzdy a personalistiku.
5. Ak referentka školy pre mzdy a personalistiku zistí, že podanie, ktoré bolo škole doručené, je sťažnosťou, toto písomné podanie zaeviduje a bezodkladne postúpi riaditeľovi školy.
6. 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. 4.
7. 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. Vybavenie sťažnosti sa zaznačí do agendového protokolu a centrálnej evidencie sťažností.
8. Podávanie sťažností sa riadi ustanovením § 5 zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach.

Článok 4

Oprávnenie na vybavovanie a prešetrovanie sťažností

1. Za konečné vybavenie podania, ktoré po posúdení obsahuje náležitosti sťažnosti podľa zákona o sťažnostiach, po jeho zaevidovaní v registratúrnom denníku 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 č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach.
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 ods. 2 zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach,
 - c. rozhoduje o oprávnení na prešetrovanie sťažností, ak smerujú proti zamestnancom školy a jeho priamym podriadeným,

- d. postupuje alebo vracia podania, ktoré nie sú sťažnosťou podľa § 4 zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach,
 - e. odkladá sťažnosti podľa zákona o sťažnostiach a upovedomuje sťažovateľa o odložení sťažnosti podľa § 4 ods. 3, § 5 ods. 5 a 6, § 6 a § 8 ods. 1, § 21 ods. 3 a 6 zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach.
3. Zástupca riaditeľa školy poverený prešetrením sťažnosti zodpovedá predovšetkým:
- a. za prešetrenie sťažnosti podľa § 19 zákona č. 9/2010 Z. z. 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 č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach,
 - d. uloženie a sledovanie plnenia povinností vyplývajúcich z § 19 zákona č. 9/2010 Z. z. 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 inšpekcii.
- 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 dodržať lehotu na vybavenie podľa § 13 ods. 1 zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach. Škola je povinná sťažnosť vybaviť do 60 pracovných dní.
- 2. Ak je sťažnosť náročná na prešetrenie, riaditeľ školy môže túto lehotu podľa § 13 ods. 2 zákona č. 9/2010 Z. z. 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 č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach upovedomiť sťažovateľa bezodkladne, písomne, s uvedením dôvodu, prečo je predĺženie lehoty nevyhnutné.

3. Podľa § 16 ods. 4 a ods. 5 zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach lehota na vybavenie sťažnosti neplynie v čase odoslania výzvy na poskytnutie spolupráce so sťažovateľom až do jej poskytnutia.

Článok 6

Prešetrovanie a vybavovanie sťažnosti

1. Každý príjemca sťažnosti je povinný v súlade so zákonom o sťažnostiach a v súlade s touto smernicou podanie prešetriť a vybaviť včas alebo ho postúpiť tak, aby svojou nečinnosťou nezavinil zmeškanie príslušných lehôt. Iný postup sa kvalifikuje ako porušenie služobnej disciplíny a proti zamestnancovi, ktorý za takýto nesprávny postup nesie zodpovednosť, uplatní zamestnávateľ príslušné opatrenia.

Článok 7

Zápisnica o prešetrení sťažností

1. Škola vyhotoví zápisnicu o prešetrení sťažnosti (ďalej len „zápisnica“), 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 sťažnosti,
 - e) preukázané zistenia,
 - f) dátum vyhotovenia zápisnice,
 - g) mená, priezviská a podpisy zamestnancov školy, 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.
2. Ak sa vedúci orgánu verejnej správy, v ktorom sa sťažnosť prešetrovala, alebo ním splnomocnený zástupca odmietne oboznámiť so zápisnicou, splniť povinnosti podľa odseku 1 písm. i), alebo ak zápisnicu odmietne podpísať, orgán verejnej správy, ktorý sťažnosť prešetroval, uvedie tieto skutočnosti v zápisnici.

Článok 8

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.
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.

Článok 9

Spoločné ustanovenie

Pri internej evidencii a administratívnej manipulácii so sťažnosťami sa postupuje v súlade s ustanoveniami registratúrneho poriadku Základnej školy s materskou školou Václava Mitúcha, Školská 368/2, Horné Srnie so zreteľom na ustanovenia zákona o sťažnostiach.

Článok 10

Zrušujúce ustanovenie

Táto smernica nadobúda účinnosť dňom 09. 09. 2019 po prerokovaní v jednotlivých úsekoch organizácie. Týmto dňom sa ruší smernica Základnej školy s materskou školou Václava Mitúcha, Horné Srnie o vybavovaní sťažností, žiadostí a iných podaní platná od 01. 09. 2010.

Prílohy

1. Evidencia sťažností
2. Evidenčný list sťažnosti
3. Oboznámenie s obsahom sťažnosti
4. Zápisnica o prešetrení sťažnosti
5. Oznámenie výsledku prešetrenia sťažnosti
6. Záznam o výsledku kontroly plnenia opatrení

PaedDr. Martina Hanusová
riaditeľka školy

EVIDENCIA ŠŤAŽNOSTÍ

[illegible]

Príloha č. 2

EVIDENČNÝ LIST SŤAŽNOSTI

Číslo sťažnosti:	K číslu:
Dátum doručenia:	Poznámka:
Sťažnosť doručená od:	
Meno, priezvisko a adresa sťažovateľa:	
Predmet sťažnosti: (heslovite: klasifikácia prospechu, klasifikácia správania, fyzické tresty, neinformovanosť rodičov, ...)	
Proti komu sťažnosť smeruje:	
Pridelenie sťažnosti (kedy a komu):	
Dátum prešetrenia:	
Výsledok prešetrenia:	
Dátum vybavenia: (Dátum odoslania oznámenia sťažovateľovi)	

Príloha č. 3

Adresát

Naše číslo

Vybavuje/linka
Titul, meno, priezvisko
tel.

Horné Srnie
08. 08. 2017

Vec: Oboznámenie s obsahom sťažnosti

Základná škola s materskou školou Václava Mitúcha, Školská 368/2, Horné Srnie ako orgán príslušný na vybavenie sťažnosti, Vás týmto oboznamuje s obsahom sťažnosti, ktorá bola proti Vám podaná.

Obsahom sťažnosti je:

7.
.....
8.
.....

.....

riaditeľka školy

Príloha č. 4

Zápisnica o prešetrení sťažnosti

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

Obdobie (dátum) prešetrenia sťažnosti:

Sťažovateľ (meno, priezvisko, adresa, pri právnickej osobe uviesť názov, sídlo a oprávnenú osobu):

Meno a priezvisko, funkcia osoby, proti ktorej sťažnosť smeruje:

Námietky uvádzané sťažovateľom:

- 1.
2. (uviesť skutočný počet námietok)

Miesto prešetrenia sťažnosti:

Sťažnosť prešetroval:

K prešetrovaniu podania boli priznaní:

(ak nebol priznaní nikto, tento bod neuvádzať)

Písomné vyjadrenie k podaniu dali:

(ak písomné vyjadrenie nedal nikto, tento bod neuvádzať)

Pri prešetrení uvedených námietok sa zistili nasledujúce skutočnosti:

K námietke č. 1

K námietke č. 2

Záver:

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

V Hornom Srní dňa

.....
riaditeľ školy

Príloha č. 5

Adresát

Váš list číslo/zo dňa
01. 07. 2017

Naše číslo

Vybavuje/linka
Titul, meno, priezvisko
tel.

Horné Srnie
08. 08. 2017

Vec: Oznámenie výsledku prešetrenia sťažnosti

Oznamujeme Vám, že v období od – do/dňa sme v súlade so zákonom
č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov prešetrili Vašu sťažnosť zo dňa
..... vo veci

.....

Sťažnosť smerovala proti

Škola prešetrením zistila, že Vaša sťažnosť je **opodstatnená – neopodstatnená**, pretože
(uviesť **dôvod**, prečo je sťažnosť opodstatnená – neopodstatnená).

Na základe výsledku prešetrenia sťažnosti (uviesť len v prípade opodstatnenosti sťažnosti)

1. boli zo strany riaditeľa školy uložené nasledovné
opatrenia (neuvádzať opatrenia vyplývajúce z iných zistení)
 - a) Opatrenie 1,
 - b) Opatrenie 2.

.....
titul, meno, priezvisko
riaditeľka školy

Príloha č.6

ZÁZNAM O VÝSLEDKU KONTROLY PLNENIA OPATRENÍ

	TERMÍN	DORUČENÉ
Opatrenia		
Správa		
Kontrola plnenia opatrení vykonaná dňa:		

Základná škola s materskou školou Václava Mitúcha, Školská 368/2, Horné Srnie

Oboznámil som sa so Smernicou č.1/2019 o vybavovaní sťažností

[illegible]

Základná škola s materskou školou Václava Mitúcha, Školská 368/2, Horné Srnie

[illegible]