

Smernica o vybavovaní sťažností

Názov organizácie:	Materská škola, Dlhá 258/60, Dlhé Klčovo
Názov internej smernice:	Smernica o vybavovaní sťažností
Vypracovala	Bc. Michaela Dindáková

Materská škola Dlhé Klčovo, Dlhá 258/60, Dlhé Klčovo

Riaditeľka školy podľa § 11 ods.1 Zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov, ktorý bol novelizovaný Zákonom č. 94/2017 Z. z. s účinnosťou od 1. júna 2017, vydáva túto smernicu

SMERNICA O VYBAVOVANÍ SŤAŽNOSTÍ

Článok 1

Úvodné ustanovenia

Táto smernica upravuje postup Materskej školy, Dlhá 258/60, Dlhé Klčovo pri prijímaní, evidovaní, prešetrovaní sťažnosti podanej škole podľa zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o sťažnostiach“). 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.

Článok 2

Vymedzenie základných pojmov

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 zákon č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach.

Vybavovaním sťažnosti sa rozumie súhrn úkonov, ktorými sú najmä prijímanie sťažnosti, jej vybavovaním sťažnosti prijímanie, 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.

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

Článok 3

Prijímanie a evidencia sťažností

Prijímanie sťažností podaných písomne na riaditeľstvo školy zabezpečuje asistentka riaditeľky školy, ktorá sťažnosť zaeviduje v agendovom protokole 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.

Prijímanie sťažností podaných elektronicky zabezpečuje riaditeľka školy. V prípade, ak sú doručené priamo zamestnancom školy, títo sú povinní informovať o tejto skutočnosti riaditeľa školy a postúpiť sťažnosť na zaevidovanie riaditeľke školy

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.

Pri osobnom podaní sťažnosti sťažovateľom bez toho, aby sťažovateľ predložil písomné vyhotovenia sťažnosti, asistentka riaditeľa školy 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 asistentka riaditeľky školy.

Ak asistentka riaditeľky školy zistí, že podanie, ktoré bolo škole doručené, je sťažnosťou, toto písomné podanie zaeviduje a bezodkladne postúpi riaditeľovi školy. 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.

Doručenie každej písomnej sťažnosti do rúk zamestnanca školy (učiteľovi, nepedagogickému zamestnancovi), je povinný odovzdať riaditeľovi školy, ktorý zabezpečí zaevidovanie a ďalší postup pri vybavení. Vybavenie sťažnosti sa zaznačí do agendového protokolu a centrálnej evidencie sťažností.

Článok 4

Podávanie sťažností

Sťažnosť musí byť písomná a možno ju podať v listinnej podobe v úradných hodinách do Materskej školy, Dlhá 258/60, Dlhé Klčovo, alebo v elektronickej podobe. Sťažnosť musí obsahovať meno, priezvisko a adresu pobytu sťažovateľa. Ak sťažnosť podáva právnická osoba, musí obsahovať jej názov a sídlo, meno a priezvisko osoby oprávnenej za ňu konať. Sťažnosť v listinnej podobe musí obsahovať vlastnoručný podpis sťažovateľa. Ak je sťažovateľovi možné doručiť písomnosti podľa tohto zákona v elektronickej podobe, sťažnosť môže obsahovať aj adresu sťažovateľa na takéto doručenie. 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“).

Sťažnosť podaná v elektronickej podobe musí byť sťažovateľom autorizovaná podľa osobitného predpisu, to neplatí, ak sťažnosť bola odoslaná prostredníctvom prístupového miesta, ktoré vyžaduje úspešnú autentifikáciu sťažovateľa. Ak sťažnosť podaná v elektronickej podobe nie je autorizovaná podľa osobitného predpisu ani odoslaná prostredníctvom prístupového miesta, ktoré vyžaduje úspešnú autentifikáciu sťažovateľa, sťažovateľ ju musí do piatich pracovných dní od jej podania potvrdiť, a to vlastnoručným podpisom, jej autorizáciou podľa osobitného predpisu alebo jej odoslaním prostredníctvom prístupového miesta, ktoré vyžaduje úspešnú autentifikáciu sťažovateľa, inak sa sťažnosť odloží. O odložení sťažnosti a dôvodoch jej odloženia orgán verejnej správy písomne upovedomí sťažovateľa do 15 pracovných dní od odloženia. Sťažovateľom sa na účely odsekov 4 a 5 rozumie aj osoba oprávnená konať v mene právnickej osoby. Lehota na vybavenie sťažnosti začína plynúť prvým pracovným dňom nasledujúcim po dni doručenia potvrdenia sťažnosti. Ak potvrdenie sťažnosti obsahuje iné údaje ako sťažnosť podaná v elektronickej podobe, orgán verejnej správy sťažnosť podanú v elektronickej podobe odloží.

Ak sťažnosť neobsahuje náležitosti a ak ide o sťažnosť podanú v elektronickej podobe, orgán verejnej správy ju odloží podľa § 6ods.1písm.a).

Ak sa sťažovateľ dostaví na orgán verejnej správy osobne podať sťažnosť, ktorú nemá vyhotovenú písomne podľa odseku 1, orgán verejnej správy sťažovateľa prijme a umožní

Materská škola Dlhé Klčovo, Dlhá 258/60, Dlhé Klčovo

mu, aby si sťažnosť v listinnej podobe vyhotovil. Ak sa na orgán verejnej správy dostaví osoba, ktorej zdravotný stav bráni, aby si sťažnosť v listinnej podobe vyhotovila sama, za túto osobu ju vyhotoví asistentka riaditeľky školy. Povinnosť sťažovateľa uviesť náležitosti sťažnosti podľa odsekov 2 a 3 tým nie je dotknutá.

Písomnosti súvisiace s vybavovaním sťažnosti, ktorú podalo viac sťažovateľov spoločne a nie je v nej určené, komu z nich sa majú doručovať, orgán verejnej správy zašle sťažovateľovi, ktorý ako prvý uvádza údaje podľa odseku 2.

Ak si sťažovateľ zvolí zástupcu, ktorý v jeho mene podáva sťažnosť, súčasťou sťažnosti musí byť písomné splnomocnenie s osvedčeným podpisom. Zastupovať sťažovateľa pri podaní sťažnosti a pri úkonoch súvisiacich s vybavovaním sťažnosti. Ak sa sťažnosť podáva v elektronickej podobe, postupuje sa pri zastupovaní sťažovateľa podľa osobitného predpisu. Ak zástupca k sťažnosti splnomocnenie nepriloží, orgán verejnej správy sťažnosť odloží podľa §6ods. 1písm. c). Povinnosť priloženia splnomocnenia sa nevzťahuje na zastupovanie sťažovateľa advokátom podľa osobitného predpisu.

Sťažnosť adresovaná zamestnancovi alebo vedúcemu orgánu verejnej správy je sťažnosťou podanou orgánu verejnej správy.

Článok 5

Oprávnenie na vybavovanie a prešetrovanie sťažností

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 č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach.

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,

Materská škola Dlhé Klčovo, Dlhá 258/60, Dlhé Klčovo

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.

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

Sťažnosti smerujúce proti zástupcovi riaditeľa školy vybavuje riaditeľka školy.

Sťažnosti na pedagogických zamestnancov vybavuje riaditeľka školy.

Sťažnosti na nepedagogických zamestnancov školy vybavuje riaditeľka školy.

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 6

Lehoty na vybavenie sťažnosti

Škola je povinná dodržať lehotu na vybavenie podľa § 13 ods. 1 zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach. 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 sťažovateľ bezodkladne, písomne, s uvedením dôvodu, prečo je predĺženie lehoty nevyhnutné. Lehota na vybavenie sťažnosti začína plynúť prvým pracovným dňom nasledujúcim po dni jej doručenia orgánu verejnej správy, príslušnému na jej vybavenie, v prípade sporu o príslušnosť, lehota na vybavenie sťažnosti začína plynúť prvým prac. dňom nasledujúcim po doručení doručenia rozhodnutia podľa § 11 ods. 4 zákona o sťažnostiach.

Článok 7

Oboznamovanie s obsahom sťažností

Orgán verejnej správy, príslušný na vybavenie sťažnosti je povinný bezodkladne oboznámiť toho, proti komu sťažnosť smeruje s jej obsahom v takom rozsahu a čase, aby sa jej prešetrovanie nemohlo zmarit'. Zároveň mu umožní vyjadriť sa k sťažnosti, predkladať doklady, písomnosti, informácie a údaje potrebné na vybavenie sťažnosti.

Článok 8

Prešetrovanie sťažností

Prešetrovanie sťažností je zakotvené v § 18 zákona o sťažnostiach.

Náležitosti zápisnica o prešetrení sťažnosti sú zakotvené v § 19 zákona o sťažnostiach.

Článok 9

Oznámenie o výsledku prešetrenia

Sťažnosť je vybavená odoslaním písomného oznámenia výsledku jej prešetrenia sťažovateľovi. Oznámenie musí obsahovať odôvodnenie výsledku prešetrenia sťažnosti, ktoré vychádza zo zápisnice.

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.

Ak je sťažnosť opodstatnená, v oznámení sa uvedie, že orgánu verejnej správy, v ktorom sa sťažnosť prešetrovala, boli uložené povinnosti podľa § 19 ods. 1 písm. i.)“.

Riaditeľka Materskej školy, Dlhé Klčovo je oprávnená kontrolovať písomné návrhy, oznámenia o vybavení sťažnosti pred ich odoslaním sťažovateľovi, ktoré jej na požiadanie predkladá asistentka riaditeľky, zodpovedná za vybavenie sťažnosti, spolu so zápisnicou z prešetrenia sťažnosti. Ak oznámenie o vybavení obsahuje všetky zákonné náležitosti, svojim podpisom riaditeľka potvrdí jeho správnosť, v opačnom prípade je povinnosťou asistentky riaditeľky školy vyžiadať doplnenie, resp. prepracovanie uvedeného oznámenia, vrátane opatrení prijatých na nápravu.

Článok 10

Opakovaná sťažnosť a ďalšia opakovaná sťažnosť

Opakovaná sťažnosť a ďalšia opakovaná sťažnosť je zakotvená v § 21 zákona o sťažnostiach.

Článok 11

Kontrola vybavovania sťažností

Nadriadené orgány verejnej správy vykonávajú kontrolu vybavovania sťažností podľa osobitného predpisu - § 7 ods. 3 zákona NR SR č. 10/1996 Z.z. o kontrole v štátnej správe v znení neskorších predpisov.

Orgán verejnej správy, ktorý sťažnosť vybavil, je oprávnený kontrolovať, či sa opatrenia prijaté na odstránenie nedostatkov a príčin ich vzniku riadne plnia.

Článok 12

Odloženie sťažnosti

Materská škola, Dlhá258/60, Dlhé Klčovo sťažnosť odloží, ak:

- a) neobsahuje náležitosti podľa § 5 ods. 2 zákona o sťažnostiach
- b) zistí, že vo veci, ktorá je predmetom sťažnosti, konal alebo koná zriaďovateľ obec Dlhé Klčovo alebo iný orgán verejnej správy.
- c) zistí, že sťažnosť sa týka inej osoby, než ktorá ju podala, a nie je priložené splnomocnenie podľa § 5 ods. 9 zákona o sťažnostiach,
- d) od udalosti, ktorej sa predmet sťažnosti týka, uplynulo v deň jej doručenia viac ako päť rokov,
- e) sťažovateľ neposkytol potrebnú spoluprácu podľa § 16 ods. 1 zákona o sťažnostiach alebo ak neposkytol spoluprácu v lehote podľa § 16 ods. 2 zákona o sťažnostiach alebo,
- f) sťažovateľ neudelil súhlas podľa § 8 ods. 2 zákona o sťažnostiach.

Ak sťažnosť nie je v súlade s § 5 ods. 3 zákona o sťažnostiach alebo ak chýbajú informácie potrebné na jej prešetrenie. Materská škola, Dlhá 258/60, Dlhé Klčovo písomne vyzve sťažovateľa, aby sťažnosť v lehote 10 pracovných dní od doručenia výzvy doplnil, súčasne ho poučí, že inak bude sťažnosť odložená. Sťažnosť bude odložená aj vtedy, keď ju sťažovateľ pred jej vybavením písomne vezme späť alebo ak písomne pred vybavením sťažnosti oznámi, že na jej vybavení netrvá.

Článok 13

Spoločné ustanovenia

Riaditeľka Materskej školy, Dlhá 258/60, Dlhé Klčovo, je povinná vytvárať vhodné materiálne, technické a personálne podmienky na správne a včasné prešetrenie a vybavenie sťažnosti. Výdavky, ktoré vznikli sťažovateľovi, znáša sťažovateľ. Výdavky, ktoré vznikli materskej škole, znáša materská škola.

Každý je povinný o skutočnostiach, ktoré sa dozvedeli pri vybavovaní sťažností, zachovávať mlčanlivosť. Ustanovenia zákona NR SR č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov zákona 94/2017 Z. z. nie sú touto smernicou dotknuté.

Článok 14

Účinnosť

Táto smernica nadobúda účinnosť dňom 10.2.2023 Zamestnanci boli so Smernicou oboznámení na pracovnej porade dňa 9.2.2023.