

Základná škola s materskou školou, Lúka 135, 916 33 Lúka

Vnútoraná smernica č. 01/2017 o sťažnostiach

Táto smernica upravuje postup pri podávaní, prijímaní, evidovaní, prešetrovaní a písomnom oznámení výsledku prešetrenia sťažnosti alebo prekontrolovania sťažnosti Základnej školy s materskou školou, Lúka 135 v súlade so zákonom NR SR č. 9/2010 o sťažnostiach.

Platná od: 24. januára 2017

Vypracovala: Mgr. Adriana Holániová, riaditeľka školy

Zamestnanci oboznámení so smernicou: od 09. 01. do 13. 01. 2017

Obsah

Článok 1	Charakteristika sťažnosti	3
Článok 2	Podávanie sťažností.....	3
Článok 3	Písomné podanie	4
Článok 4	Ústne podanie sťažnosti	4
Článok 5	Sťažnosť podaná elektronicky alebo telefaxom.....	4
Článok 6	Evidencia sťažností.....	4
Článok 7	Lehoty na vybavenie sťažností.....	5
Článok 8	Spolupráca sťažovateľa	5
Článok 9	Vybavovanie sťažností	5
Článok 10	Odklad sťažností.....	5
Článok 11	Spoločné ustanovenia	6
Článok 12	Záverečné ustanovenia	6

Prílohy

Príloha č. 1	Evidencia sťažností.....	7
Príloha č. 2	Záznam o prešetrení sťažnosti.....	8
Príloha č. 3	Záznam o ústnej žiadosti.....	10

Úvodné ustanovenie

Riaditeľka Základnej školy s materskou školou, Lúka 135 v súlade so zákonom č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov vydáva túto

vnútornú smernicu,

ktorá upravuje postup pri podávaní, prijímaní, evidovaní, prešetrovaní a písomnom oznámení výsledku prešetrovania alebo prekontrolovania sťažnosti.

Článok 1

Charakteristika sťažnosti

1. Sťažnosťou je podanie fyzickej alebo právnickej osoby, ktorým sa:
 - a) domáha ochrany svojich práv alebo právom chránených záujmov, ktoré boli porušené činnosťou alebo nečinnosťou,
 - b) poukazuje na konkrétne nedostatky, na porušenie právnych predpisov, ktorých odstránenie je v pôsobnosti Základnej školy s materskou školou v Lúke.
2. Orgán verejnej správy je povinný sťažnosť prijať. Ak nie je príslušný na jej vybavenie, najneskôr do 10 pracovných dní od doručenia ju postúpi orgánu verejnej správy, ktorý je príslušný na jej vybavenie.
3. Za sťažnosť sa nepovažuje podanie, ktoré:
 - a) má charakter dopytu, vyjadrenia názoru, žiadosti, podnetu alebo návrhu a nie je v ňom jednoznačne vyjadrené, ochrany akého práva alebo právom chráneného záujmu sa osoba domáha,
 - b) poukazuje na nedostatky, odstránenie ktorých upravuje iný právny predpis,
 - c) je sťažnosťou podľa osobitného predpisu,
 - d) smeruje proti rozhodnutiu orgánu verejnej správy vydanému v konaní podľa iného právneho predpisu,
 - e) upozorňuje na nedostatky v činnosti iného orgánu verejnej správy,
 - f) je podanie osoby poverenej súdom na výkon verejnej moci.
4. Ak riaditeľ školy nie je príslušný vybaviť takéto podanie podľa iného predpisu, vráti podanie sťažovateľovi bezodkladne po tom, čo to zistí, najneskôr do 30 pracovných dní od jeho doručenia, s uvedením dôvodu.

Článok 2

Podávanie sťažností

1. Sťažnosť možno podať písomne poštou, ústne do záznamu telefónu na číslo 033/7785221, elektronickou poštou na adresu skola@zaluka.edu.sk.

Článok 3

Písomné podanie

1. Písomne podaná sťažnosť musí obsahovať meno, priezvisko, adresu trvalého pobytu alebo prechodného pobytu sťažovateľa. Ak sťažnosť podáva právnická osoba, musí obsahovať jej názov a sídlo, meno a priezvisko osoby oprávnenej za ňu konať. Sťažnosť musí byť čitateľná, zrozumiteľná a musí z nej byť jednoznačné, proti komu smeruje, na aké nedostatky poukazuje, čoho sa sťažovateľ domáha.
2. Písomná sťažnosť musí byť sťažovateľom podpísaná.
3. Písomne podanú sťažnosť môže prijať riaditeľka školy alebo zástupkyne riaditeľky školy, na ich pokyn sťažnosť zaeviduje ekonómka školy poverená vedením registratúry.

Článok 4

Ústne podanie sťažnosti

1. Škola vyhotoví o ústnej sťažnosti, ktorú nemožno vybaviť hneď, písomný záznam, ktorý obsahuje okrem náležitostí písomnej sťažnosti (čl. 3 ods. 1 a 2) aj:
 - a) deň, hodinu vyhotovenia záznamu,
 - b) názov a adresu orgánu verejnej správy,
 - c) mená a priezviská zamestnancov, ktorí záznam vyhotovili,
 - d) mená a priezviská zamestnancov, ktorí boli prítomní pri ústnom podaní sťažnosti.
2. Škola záznam nevyhotoví, ak sťažovateľ:
 - a) nespolupracuje,
 - b) odmietne vyhotovenie záznamu.
3. Škola odloží záznam s poznámkou odmietnuté, ak ho sťažovateľ odmietne podpísať.

Článok 5

Sťažnosť podaná elektronicky

1. Považuje sa za písomnú, ak ju sťažovateľ podpíše do piatich pracovných dní odo dňa zaslania sťažnosti mailom škole.
2. Škola ju odloží, ak ju sťažovateľ do piatich pracovných dní nepodpíše.
3. Považuje sa za písomnú žiadosť, ak je podpísaná zaručeným elektronickým podpisom.
4. V prípade sťažnosti podanej elektronicky bez zaručeného podpisu začína lehota plynúť prvým pracovným dňom nasledujúcim po dni doručenia sťažnosti mailom.

Článok 6

Evidencia sťažností

1. Škola je povinná viesť centrálnu Evidenciu sťažností (Príloha č. 1) oddelene od evidencie ostatných písomností. Evidencia musí obsahovať:
 - a) dátum doručenia a dátum zapísania sťažnosti, opakovanej sťažnosti a ďalšej opakovanej sťažnosti,
 - b) náležitosti uvedené v článku 3,
 - c) predmet sťažnosti,
 - d) dátum pridelenia sťažnosti na prešetrenie a komu bola pridelená,
 - e) výsledok prešetrenia sťažnosti,
 - f) prijaté opatrenia a termíny ich splnenia,
 - g) dátum vybavenia sťažnosti, opakovanej sťažnosti alebo odloženia ďalšej opakovanej sťažnosti,
 - h) výsledok prekontrolovania prechádzajúcej sťažnosti alebo prešetrenia opakovanej sťažnosti,
 - i) dátum postúpenia sťažnosti orgánu príslušnému na jej vybavenie,
 - j) dôvody, pre ktoré škola sťažnosť odložila,
 - k) poznámku.
2. Za vedenie evidencie sťažností je zodpovedná riaditeľka školy.

Článok 7

Lehoty na vybavenie sťažnosti

1. Škola je povinná vybaviť sťažnosť do 60 pracovných dní. Lehota začína plynúť prvým pracovným dňom nasledujúcim po dni jej doručenia.
2. Ak je sťažnosť náročná na prešetrenie, riaditeľka školy môže lehotu pred jej ukončením predĺžiť o 30 pracovných dní.
3. Predĺženie lehoty oznámi riaditeľka školy sťažovateľovi bezodkladne, písomne, s uvedením dôvodu.

Článok 8

Spolupráca sťažovateľa

1. Riaditeľka školy je oprávnená písomnou výzvou vyzvať sťažovateľa na spoluprácu v lehote desiatich pracovných dní.
2. Ak sťažovateľ neposkytne spoluprácu, riaditeľka školy sťažnosť odloží v zmysle § 6 a § 16 zákona NR SR č. 9/2010 o sťažnostiach.

Článok 9

Vybavovanie sťažnosti

1. Riaditeľka školy je povinná vytvárať vhodné materiálne, technické a personálne podmienky na prešetrenie a vybavenie sťažnosti.
2. Riaditeľka školy je zodpovedná za vyhotovenie Záznamu o prešetrení sťažnosti (Príloha č. 2) v súlade s § 19 zákona NR SR č. 9/2010 o sťažnostiach.

Článok 10

Odklad sťažnosti

1. Škola sťažnosť odloží, ak:
 - a) neobsahuje potrebné náležitosti,
 - b) vo veci už koná súd, prokuratúra alebo iný orgán činný v trestnom konaní,
 - c) zástupca sťažovateľa nepriložil splnomocnenie,
 - d) od udalosti, ktorej sa sťažnosť týka, uplynulo viac než 5 rokov,
 - e) sťažovateľ neposkytol spoluprácu alebo ak spoluprácu neposkytol v zákonnej lehote desať pracovných dní od doručenia písomnej výzvy sťažovateľovi.

Článok 11

Spoločné ustanovenia

1. Ak sťažnosť podalo viac sťažovateľov spoločne, škola písomnosti súvisiace s vybavovaním sťažnosti zašle sťažovateľovi, ktorý je na zozname uvedený ako prvý.
2. Ak si sťažovateľ zvolí zástupcu, ktorý v jeho mene podáva sťažnosť, súčasťou sťažnosti musí byť aj úradne overené splnomocnenie na zastupovanie sťažovateľa.

Článok 12

Záverečné ustanovenia

1. Táto smernica nadobúda platnosť a účinnosť dňom 24. januára 2017 a platí na dobu neurčitú.
2. Každá zmena v tejto smernici sa môže vykonať len formou písomného a očíslovaného dodatku.

Zápisnica o prešetrení sťažnosti

ZÁPISNICA o prešetrení sťažnosti

číslo

Orgán verejnej správy príslušný na vybavenie sťažnosti	
Predmet sťažnosti	
Dátum doručenia sťažnosti	
Obdobie prešetrovania sťažnosti	
Meno a priezvisko sťažovateľa, adresa	
Proti komu sťažnosť smeruje	
Kto riešil sťažnosť, kedy a komu bola sťažnosť postúpená na prešetrenie	
Výsledok prešetrenia	

Prijaté opatrenia a termíny ich splnenia	
Prílohy k záznamu	
Spôsob oboznámenia sťažovateľovi o výsledku prešetrenia	
Dátum oboznámenia sťažovateľa s výsledkami prešetrenia	
Poznámka	

V Lúke

dňa.....

Zapísal

.....

podpis

Na vedomie:

.....

podpis sťažovateľa

Záznam o ústnej sťažnosti

Z Á Z N A M
o ústnej sťažnosti

Meno a priezvisko sťažovateľa (FO)	
Adresa sťažovateľa (FO)	
Názov a sídlo právnickej osoby (PO)	
Meno a priezvisko osoby oprávnenej konať za právnickú osobu (PO)	
Deň a hodina vyhotovenia písomného zápisu ústnej sťažnosti	
Proti komu sťažnosť smeruje	
Sťažnosť poukazuje na tieto nedostatky	
Sťažovateľ sa domáha	

Názov a adresa orgánu verejnej správy	
Písomný záznam vyhotovili	
Pri ústnom podaní boli prítomní	

Podpis sťažovateľa (FO):

Podpis oprávnenej osoby (PO):

Podpisy autorov záznamu:

.....

V, dňa

