

Smernica na prešetrovanie a vybavovanie sťažností a o aplikácii zákona č. 9/2009 Z. z. o sťažnostiach

Čl. 1

Všeobecné ustanovenia

1. Táto smernica vydaná v zmysle zákona NR SR č. 9/2010 Z.z. o sťažnostiach zo 4. decembra 2009 § 11, ods. 1 upravuje podávanie, prijímanie, evidenciu a príslušnosť sťažností týkajúcich sa Základnej školy s materskou školou Breza a lehoty na ich vybavenie.
2. Táto smernica je vydaná za účelom zjednotenia a upravenia postupu pri podávaní, prijímaní, evidovaní, vybavovaní a kontrole vybavovania sťažností fyzických a právnických osôb podľa zákona č. 9/2010 Z.z. o sťažnostiach.
3. Zriaďovateľom ZŠ s MŠ Breza je Obec Breza.

Čl. 2

Právna úprava podávania sťažností

1. Ústava SR v čl. 27 ods.1 zaručuje právo občana samého alebo s inými obracať sa vo veciach verejného alebo iného spoločenského záujmu na štátne orgány a orgány územnej samosprávy a organizácie, ktoré sú zriadené týmito inštitúciami so žiadosťami, návrhmi a sťažnosťami, z čoho následne vyplýva, že tieto orgány a ich organizácie sú povinné sťažnosti prijímať.
2. Prešetrovanie a vybavovanie sťažností upravuje zákon č. 9/ 2010 Z.z. o sťažnostiach.
3. Zákon o sťažnostiach sa vzťahuje na všetky:
 - orgány štátnej správy a nimi zriadené organizácie,
 - orgány územnej samosprávy a nimi zriadené organizácie,
 - osoby, ktorým zákon zveril rozhodovanie o právach a právom chránených záujmov alebo povinnostiach iných osôb.

Čl. 3

Charakteristika sťažností

1. Sťažnosť je podanie fyzickej alebo právnickej osoby t.j. sťažovateľa, ktorým:
 - sa domáha ochrany svojich práv alebo právom chránených záujmov, o ktorých sa domnieva, že boli porušené činnosťou alebo nečinnosťou /ďalej len činnosťou/ organizácie ZŠ s MŠ Breza,
 - poukazuje na konkrétne nedostatky, najmä na porušenie právnych predpisov, ktorých odstránenie je v pôsobnosti ZŠ s MŠ Breza.
2. Podľa § 4, ods. 1 tohto zákona sa za sťažnosť **nepovažuje** podanie, ktoré:
 - má charakter dopytu, vyjadrenia, názoru, žiadosti, podnetu alebo návrhu a nie je v ňom jednoznačne vyjadrené, ochrany akého svojho práva alebo právom chráneného záujmu sa osoba domáha,
 - poukazuje na konkrétne nedostatky v činnosti ZŠ s MŠ, ktorých odstránenie alebo vybavenie je upravené iným právnym predpisom (napr. Občiansky súdny poriadok, Trestný poriadok, zákon č. 162/1995 Z.z. (katastrálny zákon), zákon č. 250/2007 Z.z., zákona č. 372/1990 Z.z.),
 - je sťažnosťou podľa osobitného predpisu zákona č. 400/2009 Z.z., zákona č. 511/1992 Z.z., zákon a č. 73/1998 Z.z., zákona č. 233/1995 Z.z.,
 - smeruje proti rozhodnutiu orgánu verejnej správy vydanému v správnom konaní podľa iného právneho predpisu zákona č. 71/1967 Zb., zákona č. 511/1992 Zb., zákona č. 278/1993 Z.z..
3. Sťažnosťou podľa zákona o sťažnostiach nie je podanie:
 - orgánu verejnej správy, v ktorom upozorňuje na nedostatky v činnosti iného orgánu verejnej správy,
 - osoby poverenej súdom na výkon verejnej moci (napr. zákona 233/1995 Z.z., Občianskeho, Súdneho poriadku).
4. Riaditeľ ZŠ s MŠ Breza podľa § 4 ods. 3 zákona podanie označené ako sťažnosť vráti tomu, kto ho podal, bezodkladne po tom, čo zistí, že nie je sťažnosťou podľa ods. 1 písm. a), b) a d) alebo podľa ods. 2 § 4, zákona najneskôr do **30** pracovných dní od jeho doručenia, s uvedením dôvodu. Riaditeľ ZŠ s MŠ, takéto podanie nevráti, ak je ho príslušný vybaviť podľa iného právneho predpisu.

5. Podanie podľa § 4 ods. 1 písm. c) postúpi riaditeľ ZŠ s MŠ Breza tomu, kto je na jeho vybavenie príslušný podľa osobitného predpisu a súčasne to oznámi tomu, kto ho podal. Na postúpenie sa vzťahuje lehota podľa § 9 zákona o sťažnostiach.
6. Podanie podľa § 4 ods. 1 písm. d), z ktorého je zrejmé, že smeruje proti rozhodnutiu, ktoré nie je právoplatné, riaditeľ ZŠ s MŠ Breza do piatich pracovných dní od jeho doručenia postúpi orgánu, ktorý napadnuté rozhodnutie vydal a súčasne to oznámi tomu, kto ho podal.

Čl. 4 **Podávanie sťažností**

1. Miesto, čas a spôsob akým možno sťažnosť podať:
 - miesto: ZŠ s MŠ Breza, Lán 314, 029 53 Breza,
 - čas: pracovné dni 7:00 – 15:00
 - spôsob: sťažnosť sa podáva písomne, ústne do záznamu, faxom alebo elektronickou poštou riaditeľovi školy.
2. 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.
3. Sťažnosť musí byť čitateľná a zrozumiteľná. Musí z nej byť jednoznačné proti komu smeruje, na aké nedostatky poukazuje, čoho sa sťažovateľ domáha /ďalej len predmet sťažnosti/ a musí byť sťažovateľom podpísaná. Pri podaní sťažnosti faxom alebo elektronickou poštou sťažovateľ je povinný do piatich pracovných dní od jej podania písomne potvrdiť sťažnosť podpisom inak sa sťažnosť odloží. Lehota na vybavenie sťažností začína plynúť prvým pracovným dňom nasledujúcim po dni doručenia písomného potvrdenia.
4. Riaditeľ ZŠ s MŠ Breza zabezpečí vyhotovenie zápisu o ústnej sťažnosti, ktorú nemožno vybaviť ihneď pri jej podaní, písomný záznam o ústnej sťažnosti /ďalej len záznam/. Okrem náležitostí podľa § 5 ods. 2 a 3 zákona o sťažnostiach záznam obsahuje deň a hodinu jeho vyhotovenia, názov a adresu ZŠ s MŠ Breza, mená a priezviská zamestnancov, ktorí záznam vyhotovili, ako aj zamestnancov, ktorí boli prítomní pri podaní sťažnosti podľa prílohy č. 3.
5. Ak sťažnosť nemá požadované náležitosti podľa ods. 2 a 4 čl. 4 tejto smernice, nie je zrozumiteľná alebo ak sú na jej náležité vybavenie potrebné údaje, ktoré sa v sťažnosti neuvádzajú, je potrebné zabezpečiť ich doplnenie.
6. Riaditeľ ZŠ s MŠ Breza nie je povinný zabezpečiť vyhotovenie zápisu, ak sťažovateľ pri ústnom podávaní sťažnosti nespokupracuje alebo ak sa domáha činností orgánu verejnej správy – ZŠ v rozpore s právnymi predpismi.
7. Ak sťažovateľ odmietne vyhotovenie záznamu, riaditeľ ZŠ s MŠ takúto sťažnosť neprijme. Ak sťažovateľ odmietne záznam podpísať, riaditeľ ZŠ s MŠ záznam odloží s poznámkou o odmietnutí podpísania.
8. Sťažnosť podaná ZŠ s MŠ Breza, telefaxom alebo elektronickou poštou sa považuje za písomnú iba vtedy, ak ju sťažovateľ do piatich pracovných dní od jej podania potvrdí podpisom, inak sa sťažnosť odloží. Lehota na vybavenie sťažnosti začína plynúť prvým pracovným dňom nasledujúcim po dni doručenia písomného potvrdenia. Ak písomné potvrdenie obsahuje iné údaje než sťažnosť podaná telefaxom alebo elektronickou poštou, riaditeľ ZŠ s MŠ Breza sťažnosť podanú faxom alebo elektronickou poštou odloží. Sťažnosť podaná orgánu verejnej správy elektronickou poštou so zaručeným elektronickým podpisom podľa zákona č. 215/2002 Z. z. o elektronickom podpise a o zmene a doplnení niektorých zákonov sa považuje za písomnú sťažnosť.
9. Sťažnosť adresovaná zamestnancovi alebo riaditeľovi ZŠ s MŠ je sťažnosťou podanou orgánu verejnej správy t.j. ZŠ s MŠ Breza.
10. Podmienky postupu pri odložení sťažnosti sú zakotvené v § 6 zákona o sťažnostiach.
11. Podanie sťažnosti sa nesmie stať podnetom ani dôvodom na vyvodzovanie dôsledkov, ktoré by sťažovateľovi spôsobili akúkoľvek ujmu.
12. Písomnosti súvisiace s vybavovaním sťažnosti, ktorú podalo viac sťažovateľov spoločne a nie je v nej určené komu z nich sa majú doručovať, riaditeľ ZŠ s MŠ zašle sťažovateľovi, ktorý je uvedený ako prvý a uvádza údaje podľa ods. 2 tejto smernice.
13. Ak si sťažovateľ zvolil zástupcu, ktorý v jeho mene podáva sťažnosť, súčasťou sťažnosti musí byť úradne osvedčené splnomocnenie zastupovať sťažovateľa pri podávaní sťažnosti a pri úkonoch súvisiacich s vybavovaním sťažnosti.

Čl. 5 Utajenie totožnosti sťažovateľa

1. Totožnosť sťažovateľa je riaditeľ ZŠ s MŠ v Breze povinný utajiť, ak o to sťažovateľ požiada. Riaditeľ ZŠ s MŠ môže utajiť totožnosť sťažovateľa, ak je to v záujme vybavenia sťažnosti. Pri prešetrovaní takejto sťažnosti sa používa jej odpis, 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.
2. Ak sťažovateľ požiadal o utajenie svojej totožnosti, ale predmet sťažnosti neumožňuje jej prešetrovanie bez uvedenia niektorého z údajov o jeho osobe, riaditeľ ZŠ s MŠ o tom sťažovateľa bezodkladne upovedomí. Súčasne ho poučí, že vo vybavovaní sťažnosti bude pokračovať len vtedy, ak v určenej lehote udelí súhlas s uvedením potrebného údaja o svojej osobe.
3. Sťažnosť, v ktorej sťažovateľ požiadal o utajenie svojej totožnosti, na ktorej vybavenie riaditeľ ZŠ s MŠ nie je príslušný, najneskôr do 10 pracovných dní od jej doručenia, vráti sťažovateľovi s uvedením dôvodu.

Čl. 6 Prijímanie sťažností

1. Riaditeľ ZŠ s MŠ je povinný sťažnosť prijať. Prijatú sťažnosť, na ktorej vybavenie nie je vecne príslušný, postúpi najneskôr do 10 pracovných dní od doručenia orgánu verejnej správy príslušnému na jej vybavenie a zároveň o tom upovedomí sťažovateľa. Riaditeľ ZŠ s MŠ neodstúpi sťažnosť podľa § 8 ods. 3 zákona o sťažnostiach.
2. Miesto pre prijímanie sťažností v ZŠ s MŠ určuje čl. 4 ods. 1 tejto smernice. Na úrovni ZŠ prijíma sťažnosti **riaditeľ školy alebo zástupca pre ZŠ. Na úrovni MŠ, ZŠS prijíma sťažnosti riaditeľ školy alebo zástupca pre MŠ.** Tým nie je dotknutá povinnosť ostatných zamestnancov prijímať sťažnosť.

Čl. 7 Evidencia sťažností

1. V ZŠ s MŠ Breza sa vedie centrálna evidencia sťažností podľa zákona o sťažnostiach oddelene od evidencie ostatných písomností. Evidencia obsahuje tieto údaje:
 - dátum doručenia a dátum zapísania sťažnosti, opakovanej sťažnosti a ďalšej opakovanej sťažnosti,
 - meno, priezvisko, adresu trvalého bydliska sťažovateľa, u právnickej osoby názov a sídlo, meno a priezvisko osoby oprávnenej za ňu konať,
 - predmet sťažnosti,
 - dátum pridelenia sťažnosti na prešetrovanie a komu bola pridelená,
 - výsledok prešetrovania sťažnosti,
 - prijaté opatrenia a termíny ich plnenia,
 - dátum vybavenia sťažnosti, opakovanej sťažnosti alebo odloženia ďalšej opakovanej sťažnosti,
 - výsledok prekontrolovania predchádzajúcej sťažnosti alebo prešetrovania opakovanej sťažnosti,
 - dátum postúpenia sťažnosti príslušnému na jej vybavenie,
 - dôvody, pre ktoré orgán verejnej správy sťažnosť odložil,
 - poznámku.
2. Opakovaná sťažnosť a ďalšia opakovaná sťažnosť sa eviduje v roku, v ktorom bola doručená. V poznámke sa uvedie číslo sťažnosti, s ktorou súvisí.
3. Riaditeľ ZŠ s MŠ je povinný na požiadanie ústredného orgánu štátnej správy pre kontrolu vybavovania sťažností podľa zákona č. 575/2001 Z.z. o organizácii činnosti vlády a organizácii ústrednej štátnej správy predkladať ročnú správu o vybavovaní sťažností v ním stanovenom termíne a štruktúre.
4. Všetky prijaté sťažnosti sa evidujú v centrálnej evidencii sťažností, ktorá je na čísle dverí 2 v ZŠ Breza. Je potrebné viesť evidenciu kompletnej spisovej dokumentácie sťažností a poveriť zamestnanca zodpovedného za úplnosť dokumentácie, aby bolo možné kedykoľvek vykonať kontrolu stavu a úrovne práce so sťažnosťami.
5. Administratívny pracovník ZŠ s MŠ, je povinný zaevidovať prijatú sťažnosť riaditeľom, viesť centrálnu evidenciu sťažností, viesť kompletnú spisovú dokumentáciu sťažností a priebežne o nej informovať riaditeľa ZŠ. Riaditeľa informuje najmä o počte zaevidovaných a vybavených sťažností, proti komu smerovali, ich predmet a opatrenia vykonané na nápravu zistených nedostatkov.

Čl. 8

Príslušnosť na vybavenie sťažností

1. Za vybavenie sťažností podaných na ZŠ s MŠ Breza je zodpovedný jej riaditeľ, resp. vedúci zamestnanec ZŠ, do ktorého pôsobnosti patrí činnosť, o ktorej sa sťažovateľ domnieva, že ňou boli porušené jeho práva alebo právom chránené záujmy. Delegovanie právomoci ďalšiemu zamestnancovi na vybavenie sťažností nie je prípustné.
2. Sťažnosť nesmie byť pridelená na prešetrovanie a vybavenie tomu, proti komu smeruje, ani zamestnancovi v jeho riadiacej pôsobnosti.
3. Z vybavovania sťažností i z prešetrovania sťažností je vylúčený:
 - riaditeľ ZŠ s MŠ alebo príslušný zástupca na vybavenie sťažností, ak sa zúčastnil na činnosti, ktorá je predmetom sťažností,
 - zamestnanec iného orgánu verejnej správy a osoba, ako sa zúčastnila na činnosti, ktorá je predmetom sťažností,
 - ten, o koho predpojatosti možno mať pochybnosti vzhľadom na jeho vzťah k sťažovateľovi, jeho zástupcovi, k zamestnancovi orgánu verejnej správy - ZŠ, proti ktorému sťažnosť smeruje, alebo k predmetu sťažností.
4. Ak bude podaná sťažnosť na **zamestnanca povereného riešiť sťažnosť**, takéto podanie je kompetentný prešetriť a vybaviť len riaditeľ ZŠ s MŠ.
5. Ak sťažnosť smeruje proti riaditeľovi vybavuje ju starosta Obce Breza.
6. ZŠ vybavuje sťažnosti zamestnancov, občanov a zákonných zástupcov detí a žiakov ZŠ podľa zákona o sťažnostiach.
7. Ak vznikne spor o tom, ktorý z orgánov verejnej správy je príslušný vybaviť sťažnosť riaditeľ ZŠ s MŠ v ktorom spor vznikol, sťažnosť najneskôr do 10 pracovných dní odo dňa vzniku sporu postúpi orgánu príslušnému na rozhodnutie sporu o príslušnosti a zároveň o tom upovedomí sťažovateľa.

Čl. 9

Lehoty na vybavenie sťažností

1. Riaditeľ ZŠ s MŠ je povinný sťažnosť vybaviť do 60 pracovných dní.
2. Ak je sťažnosť náročná na prešetrovanie, môže riaditeľ ZŠ s MŠ alebo ním splnomocnený zástupca predĺžiť lehotu podľa § 13 ods. 1 zákona o sťažnostiach pred jej uplynutím o 30 pracovných dní. Lehotu nemôže predĺžiť splnomocnený zástupca, ktorý sťažnosť prešetruje. Riaditeľ ZŠ s MŠ Breza oznámi predĺženie lehoty sťažovateľovi bezodkladne, písomne, s uvedením dôvodu.
3. Lehota na vybavenie sťažností začína plynúť prvým pracovným dňom nasledujúcim po dni jej doručenia riaditeľovi ZŠ s MŠ, príslušnému na jej vybavenie, v prípade sporu o príslušnosť, lehota na vybavenie sťažností začína plynúť prvým pracovným dňom nasledujúcim po doručení doručenia rozhodnutia podľa § 11 ods. 4 zákona o sťažnostiach

Čl. 10

Oboznamovanie s obsahom sťažností

1. Riaditeľ ZŠ s MŠ príslušný na vybavenie sťažností je povinný bezodkladne oboznámiť toho, proti komu sťažnosť smeruje s jej obsahom v takom rozsahu a čase, aby sa jej prešetrovanie nemohlo zmariť. Zároveň mu umožní vyjadriť sa k sťažnosti, predkladať doklady, písomnosti, informácie a údaje potrebné na vybavenie sťažností.

Čl. 11

Spolupráca sťažovateľa a súčinnosť orgánov verejnej správy

1. Spolupráca sťažovateľa je zakotvená v § 16 zákona o sťažnostiach.
2. Súčinnosť orgánov verejnej správy je zakotvená v § 17 zákona o sťažnostiach.

Čl. 12

Prešetrovanie sťažností

1. Prešetrovanie sťažností je zakotvené v § 18 zákona o sťažnostiach.
2. Náležitosti zápisnica o prešetrení sťažností sú zakotvené v § 19 zákona o sťažnostiach a v ZŠ s MŠ Breza budú riešené podľa prílohy č. 1.

Čl. 13 **Oznámenie o vybavení 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 orgán verejnej správy - ZŠ, v ktorom sa sťažnosť prešetrovala, boli uložené povinnosti podľa § 19 ods. 1 písm. i) zákona o sťažnostiach.
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.
3. Riaditeľ ZŠ je oprávnený kontrolovať písomné návrhy, oznámenia o vybavení sťažnosti pred ich odoslaním sťažovateľovi, ktoré mu na požiadanie predkladá poverený zamestnanec ZŠ, MŠ zodpovedný za vybavenie sťažnosti, spolu so zápisnicou z prešetrenia sťažnosti. Ak oznámenie o vybavení obsahuje všetky zákonné náležitosti, svojim podpisom riaditeľ ZŠ s MŠ potvrdí jeho správnosť, v opačnom prípade je povinnosťou *povereného zamestnanca* ZŠ, MŠ vyžiadať doplnenie, resp. prepracovanie uvedeného oznámenia, vrátane opatrení prijatých na nápravu.

Čl. 14 **Opakovaná sťažnosť a ďalšia opakovaná sťažnosť**

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

Čl. 15 **Sťažnosť proti vybavovaniu sťažnosti a sťažnosť proti odloženiu sťažnosti**

1. Sťažnosť, v ktorej sťažovateľ vyjadruje nesúhlas s vybavovaním alebo odložením svojej predchádzajúcej sťažnosti je novou sťažnosťou proti postupu organizácie ZŠ s MŠ v Breze, pri vybavovaní sťažnosti alebo odložení sťažnosti.
2. Sťažnosť proti postupu ZŠ s MŠ v Breze, pri vybavovaní sťažnosti nie je opakovanou sťažnosťou, a to ani vtedy, ak v nej sťažovateľ opakuje skutočnosti z predchádzajúcej sťažnosti.
3. Sťažnosť podľa ods. 1 čl. 15 tejto smernice vybaví vedúci orgánu verejnej správy – ZŠ, jej riaditeľ alebo ním splnomocnený zástupca, ak to nie je v rozpore s § 12 zákona o sťažnostiach. Ak sťažnosť vybavil riaditeľ, na vybavenie sťažnosti podľa ods. 1 čl. 15 tejto smernice je príslušný najbližší nadriadený orgán – Obec Breza.
4. Sťažnosť proti vybavovaniu sťažnosti alebo sťažnosť proti odloženiu sťažnosti sa vybavuje v lehote podľa čl. 9 tejto smernice.

Čl. 16 **Kontrola vybavovania sťažností**

1. 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.
2. Orgán verejnej správy, ktorý sťažnosť vybavil, je oprávnený kontrolovať, či sa opatrenia prijaté na odstránenie nedostatkov a príčin ich vzniku riadne plnia podľa prílohy č. 2.

Čl. 17 **Poriadková pokuta**

1. Poriadková pokuta je zakotvená v § 24 zákona o sťažnostiach.

Čl. 18 **Spoločné ustanovenia**

1. Riaditeľ alebo ním splnomocnený zástupca, v ktorom sa prešetruje sťažnosť, je povinný vytvárať vhodné materiálne, technické a personálne podmienky na správne a včasné prešetrenie a vybavenie sťažnosti.
2. Trovy, ktoré vznikli sťažovateľovi, znáša sťažovateľ. Trovy, ktoré vznikli v organizácií, znáša

- organizácia.
3. Každý je povinný o skutočnostiach, ktoré sa dozvedel pri vybavovaní sťažností, zachovávať mlčanlivosť. Od tejto povinnosti ho môže písomne oslobodiť ten, v koho záujme má túto povinnosť.
 4. Ak nie je v zákone o sťažnostiach ustanovené inak, na postup orgánu verejnej správy pri vybavovaní sťažnosti sa nevzťahuje všeobecný predpis o správnom konaní - zákon č. 71/1967 Zb. o správnom konaní.
 5. Ustanovenia zákona NR SR č. 9/2009 Z.z. o sťažnostiach nie sú touto smernicou dotknuté.

Čl. 19 **Účinnosť**

1. Táto smernica nadobúda účinnosť dňom 01. 07.2010 2010.

V Breze 30.06.2010

PaedDr. Eva Rabčanová, riaditeľka školy