

Gymnázium, Študentská 4, 060 01 Snina

Smernica č. 1/2010/pg

Podávanie, prijímanie, evidovanie, vybavovanie a kontrola sťažností

Vnútorňý predpis o podávaní, prijímaní, evidovaní, vybavovaní a kontrole vybavovania sťažností podaných v Gymnáziu, Študentská 4 v Snine je vypracovaná v zmysle § 11 ods. 1 zákona č. 9/2010 Z. z o sťažnostiach.

Čl. 1

Základné ustanovenia

1. Sťažnosť je podanie fyzickej osoby alebo právnickej osoby (ďalej len „sťažovateľ“), ktorým sa domáha ochrany svojich práv alebo právom chránených záujmov, o ktorých sa domnieva, že boli porušené činnosťou alebo nečinnosťou orgánu verejnej správy a zároveň poukazuje na konkrétne nedostatky, najmä na porušenie právnych predpisov, ktorých odstránenie je v pôsobnosti orgánu verejnej správy.
2. Ak podanie nespĺňa náležitosti uvedené v odseku 2 tohto článku, nie je sťažnosťou.
3. **Za sťažnosť podľa zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach sa nepovažuje podanie, ktoré:**
 - a) má charakter dopytu, vyjadrenia, názoru, žiadosti, podnetu alebo návrhu a nie je v ňom uvedené, ochrany akého svojho práva sa sťažovateľ domáha,
 - b) poukazuje na konkrétne nedostatky v činnosti orgánu verejnej správy, ktorých odstránenie alebo vybavenie je upravené iným právnym predpisom,
 - c) je sťažnosťou podľa osobitného predpisu,
 - d) smeruje proti rozhodnutiu orgánu verejnej správy vydanému v konaní podľa iného právneho predpisu (napr. zákon č. 71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov).
4. V prípade, že **podanie nie je sťažnosťou** podľa Čl. 1 odsek 4 písm. a), b), d), je potrebné ho vrátiť s uvedením dôvodov tomu, kto ho podal, bezodkladne po tom, ako sa zistí, že podnet nie je sťažnosťou, najneskôr však do 30 pracovných dní od jeho doručenia.

V prípade Čl. 1 odsek 4 písm. c) postúpi orgán verejnej správy podanie tomu, kto je na jeho vybavenie príslušný a súčasne to oznámi tomu, kto ho podal.

Ak časť podania spĺňa náležitosti sťažnosti, vybaví sa táto časť podania ako sťažnosť.

5. Podanie sťažnosti sa nesmie stať podnetom ani dôvodom na vyvodzovanie dôsledkov, ktoré by sťažovateľovi spôsobili akúkoľvek ujmu.

Čl. 2

Podávanie, prijímanie a evidencia sťažnosti

1. Sťažnosti sa podávajú písomne, ústne do záznamu, telefaxom alebo elektronickou poštou.
2. Sťažnosť musí:
 - obsahovať meno, priezvisko, adresu sťažovateľa,
 - byť čitateľná a zrozumiteľná,
 - musí z nej byť jednoznačné:
 - proti komu smeruje,
 - na aké nedostatky poukazuje,
 - čoho sa sťažovateľ domáha,

- musí byť sťažovateľom podpísaná.

Ak sťažnosť neobsahuje meno, priezvisko a adresu sťažovateľa, sťažnosť sa odloží. Ak sťažnosť neobsahuje ďalšie uvedené náležitosti, sťažovateľ sa písomne vyzve, aby sťažnosť doplnil, s poučením, že inak sa sťažnosť odloží.

3. O ústnej sťažnosti, ktorú nemožno vybaviť ihneď pri jej podaní, sa vyhotoví písomný záznam, ktorý sa sťažovateľovi predloží na prečítanie a podpis. Ak sťažovateľ odmietne záznam podpísať, záznam sa odloží bez prešetrovania. Na požiadanie sťažovateľa sa mu vydá rovnopis záznamu.

Záznam z ústnej sťažnosti musí obsahovať okrem náležitostí uvedených v Čl. 2 ods. 2:

- deň a hodinu vyhotovenia,
- názov a adresu školy,
- mená a priezviská zamestnancov, ktorí záznam vyhotovili,
- mená a priezviská zamestnancov, ktorí boli prítomní pri ústnom podávaní sťažnosti.

Záznam z ústnej sťažnosti nemusí byť vyhotovený, ak sťažovateľ:

- pri ústnom podaní nespôsobuje,
- sa domáha činnosti školy v rozpore s právnymi predpismi.

4. Sťažnosť doručená telefaxom alebo elektronickou poštou sa považuje za písomnú iba vtedy, ak ju sťažovateľ do piatich pracovných dní od jej podania písomne potvrdí podpisom. Inak sa sťažnosť odloží.

Elektronický podpis musí byť akceptovaný.

5. Písomné podanie označené ako sťažnosť sa v zmysle Registratúrneho poriadku prijme a eviduje v došlej pošte.
6. Poverený zamestnanec eviduje sťažnosti oddelene od ostatných písomností, prideli im evidenčné číslo v tvare: poradové číslo v denníku **XXX-číslo/rok**. Pod týmto číslom sa sťažnosť eviduje až do jej vybavenia a následného archivovania.

7. Evidencia sťažností musí obsahovať údaje:

- dátum doručenia,
- dátum zapísania sťažnosti,
- meno, priezvisko, adresa sťažovateľa,
- predmet sťažnosti,
- kedy a komu sa sťažnosť prideliť alebo postúpila na prešetrovanie,
- výsledok prešetrovania,
- prijaté opatrenia a termíny ich splnenia,
- dátum vybavenia sťažnosti, opakovanej sťažnosti, resp. odloženia opakovanej sťažnosti,
- výsledok prekontrolovania predchádzajúcej sťažnosti,
- dátum postúpenia sťažnosti orgánu príslušnému na jej vybavenie,
- dôvody odloženia sťažnosti,
- poznámky.

SPISOVÝ OBAL obsahuje tieto náležitosti:

- a) číslo sťažnosti,
 - b) vecné hľadisko, t. j. čo je predmetom sťažnosti,
 - c) meno, priezvisko, adresa sťažovateľa,
 - d) proti komu sťažnosť smeruje,
 - e) dátum doručenia sťažnosti do školy (dátum rozhodujúci pre začiatok plynutia lehoty na vybavenie),
 - f) meno a priezvisko zamestnanca, ktorý sťažnosť vybavuje,
 - g) názov útvaru alebo orgánu verejnej správy a dátum odstúpenia sťažnosti v prípade, že sa sťažnosť odstupuje;
 - h) termín vybavenia sťažnosti,
 - i) predĺženie lehoty na vybavenie sťažnosti v prípade jej potreby,
 - j) opodstatnenosť sťažnosti,
 - k) obsah spisu,
 - l) prijaté opatrenia a termíny ich splnenia.
8. Opakovaná sťažnosť sa eviduje v roku, v ktorom bola doručená. V poznámke sa uvedie číslo sťažnosti, s ktorou súvisí.
9. sťažnosť, ktorá smeruje voči zamestnancovi školy, prešetrí a o výsledku prešetrenia sťažovateľa informuje riaditeľka školy, prípadne poverený riadiaci zamestnanec školy. Na vybavenie sťažnosti, ktorá smeruje voči riaditeľovi školy, je príslušný podľa predmetu sťažnosti zriaďovateľ školy alebo Štátna školská inšpekcia.

Čl. 3

Lehoty na vybavenie sťažnosti

1. Poverený zamestnanec je povinný sťažnosť prešetriť a vybaviť do 60 pracovných dní odo dňa doručenia sťažnosti. V prípadoch náročných na prešetrenie sťažnosti je možné predĺžiť lehotu na jej vybavenie o ďalších 30 pracovných dní.
2. O predĺžení lehoty rozhodne riaditeľka školy, pričom o predĺžení a o dôvodoch predĺženia je potrebné vždy bezodkladne písomne upovedomiť sťažovateľa.
3. V prípade, že zamestnanec vybavujúci sťažnosť zistí, že z dôvodu náročnosti sťažnosti je potrebné predĺžiť lehotu na jej vybavenie, požiada riaditeľku školy o zabezpečenie tohto predĺženia aspoň 2 pracovné dni pred uplynutím lehoty na vybavenie.

Čl. 4

Prešetrovanie a vybavovanie sťažností

1. Prešetrovanie sťažnosti je činnosť, ktorou sa zisťuje skutočný stav veci a jeho súlad alebo rozpor so všeobecne záväznými právnymi predpismi a s vnútornými predpismi, ako aj príčiny vzniku zistených nedostatkov a ich následky.

V prípade nedostatkov sa určí osoba, ktorá zodpovedá za zistené nedostatky, určia sa aj príčiny ich vzniku a škodlivé následky.

Pri prešetrovaní sťažnosti sa vychádza z jej predmetu bez ohľadu na sťažovateľa a osobu, proti ktorej sťažnosť smeruje.

2. Sťažnosť nesmie vybavovať ani prešetrovať osoba, proti ktorej sťažnosť smeruje, ani osoba, ktorá je podriadená tejto osobe.
3. Z vybavovania sťažnosti i z prešetrovania sťažnosti je vylúčená osoba, o ktorej nezaujatosti možno mať pochybnosti vzhľadom na jej pomer k sťažovateľovi, jeho zástupcovi alebo k predmetu sťažnosti.
4. Sťažnosť je prešetrovaná prerokovaním zápisnice, ktorá obsahuje:
 - hlavičku školy,
 - predmet sťažnosti,
 - obdobie prešetrovania sťažnosti,
 - preukázané zistenia,
 - dátum vyhotovenia zápisnice,
 - mená, priezviská a vlastnoručné podpisy osôb, ktoré sťažnosť prešetrili,
 - meno, priezvisko a podpis riaditeľky školy, resp. ňou splnomocneného zamestnanca,
 - mená a vlastnoručné podpisy osôb, ktorých sa zistenia priamo dotýkajú,
 - ak sa zistia nedostatky, v zápisnici sa určí:
 - kto je zodpovedný za zistené nedostatky,
 - akým spôsobom a v akej lehote prijme opatrenia na odstránenie zistených nedostatkov a príčin ich vzniku,
 - povinnosť predložiť správu o splnení opatrení a uplatnení právnej zodpovednosti,
 - oznámiť sťažovateľovi prijaté opatrenia,
 - potvrdenie o odovzdaní a prevzatí dokladov.

Odmietnutie oboznámenia sa so zápisnicou alebo podpísania zápisnice dotknutými osobami sa uvedie v zápisnici.

Čl. 5

Opakovaná sťažnosť a ďalšia opakovaná sťažnosť

1. Opakovaná sťažnosť a ďalšia opakovaná sťažnosť je sťažnosť toho istého sťažovateľa v tej istej veci, ak v nej neuvádza nové skutočnosti.
2. Riaditeľka školy alebo ňou splnomocnený zástupca (ten, kto predchádzajúcu sťažnosť vybavil) prekontroluje správnosť vybavenia predchádzajúcej sťažnosti, o čom vyhotoví záznam.
3. Ak bola predchádzajúca sťažnosť vybavená správne, táto skutočnosť sa oznámi sťažovateľovi s poučením, že ďalšia opakovaná sťažnosť bude odložená. Ak sťažnosť nebola vybavená správne, znova sa prešetrí a vybaví do 60 pracovných dní.

Čl. 6

Sťažnosť proti vybaveniu a odloženiu sťažnosti

1. Sťažnosť, v ktorej sťažovateľ vyjadruje nesúhlas s vybavením alebo odložením svojej predchádzajúcej sťažnosti, je novou sťažnosťou proti postupu pri jej vybavovaní alebo odložení. Nie je opakovanou sťažnosťou ani vtedy, ak sťažovateľ opakuje skutočnosti z predchádzajúcej sťažnosti.

2. Sťažnosť proti postupu pri vybavovaní sťažnosti vybaví riaditeľka školy alebo ňou splnomocnený zástupca. Ak predchádzajúcu sťažnosť vybavila riaditeľka školy, na vybavenie sťažnosti podľa odseku 1 je príslušný podľa predmetu sťažnosti zriaďovateľ alebo Štátna školská inšpekcia.

Čl. 7

Kontrola vybavovania sťažnosti

1. Riaditeľka školy kontroluje, či opatrenia prijaté na odstránenie nedostatkov a príčin ich vzniku riadne plnia.

Čl. 8

Spoločné ustanovenia

1. Každý je povinný o skutočnostiach, ktoré sa dozvedel pri vybavovaní sťažnosti, zachovávať mlčanlivosť. Od tejto povinnosti ho môže písomne oslobodiť ten, v koho záujme má túto povinnosť.

Čl. 9

Záverečné ustanovenia

1. Dodržiavanie tohto predpisu na podávanie, prijímanie, evidovanie, vybavovanie a kontrole vybavovania sťažností je záväzné pre všetkých zamestnancov školy a širokú verejnosť.
2. Predpis bol schválený pedagogickou radou dňa 26. 08. 2010.
3. Predpis nadobúda účinnosť dňom schválenia.
4. Každý zamestnanec pred nástupom do zamestnania musí byť oboznámený s týmto predpisom.

V Snine 19. 08.2010

RNDr. Iveta Lazorová
riaditeľka školy

Záznam z ústnej sťažnosti

Dátum podania:

Hodina podania:

Meno, priezvisko sťažovateľa:

Adresa sťažovateľa:

Predmet sťažnosti

Sťažnosť smeruje proti:

Nedostatky, na ktoré sťažovateľ poukazuje:

1.

2.

Záznam vyhotovil: (meno, priezvisko, funkcia)

.....
(podpis)

Prítomní:

1. (meno, priezvisko, funkcia)

.....
(podpis)

2. (meno, priezvisko, funkcia)

.....
(podpis)

.....
(podpis sťažovateľa)

Zápisnica z prešetrovania sťažnosti

Číslo sťažnosti:/2010-Sť

Dátum podania:

Predmet sťažnosti

Sťažnosť smeruje proti:

Nedostatky, na ktoré sťažovateľ poukazuje:

1.

2.

Sťažovateľ sa domáha:

.....
.....

Meno a priezvisko sťažovateľa:

Adresa sťažovateľa:

Dátum prešetrovania sťažnosti:

Preukázané zistenia: *(ak sťažnosť obsahuje viac námietok, vyhodnotí sa každá zvlášť, opodstatnenosť, resp. neopodstatnenosť sa zdôvodní; v prípade opodstatnenej námietky sa uvedie porušenie právnych a vnútorných predpisov)*

Prijaté opatrenia:

1.

2.

Dátum vyhotovenia zápisnice:

Zápisnicu vyhotovil:

Sťažnosť prešetrili:

1. (meno, priezvisko, funkcia)

.....
(podpis)

2. (meno, priezvisko, funkcia)

.....
(podpis)

Meno/á osoby/osôb, ktorej/ých sa zistenia priamo dotýkajú:

1.

.....
(podpis)

2.

.....
(podpis)

3. **Meno, priezvisko**

riaditeľky školy:

*(v prípade, že sťažnosť prešetroval
ním splnomocnený zástupca)*

.....
(podpis)

Prílohy: *(prípadné písomné vyjadrenia osôb, proti ktorým sťažnosť smeruje)*

Oznámenie výsledku prešetrenia sťažnosti – vzor

GYMNÁZIUM, ŠTUDENTSKÁ 4, SNINA

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

Vaša sťažnosť číslo/zo dňa Naše číslo Vybavuje/linka V
..... /2010 dátum

Vec

Oznámenie výsledku prešetrenia sťažnosti

Oznamujem Vám, že v období od do som prešetril Vašu sťažnosť, ktorá smerovala proti
.....

Prešetrením som zistil, že Vaša sťažnosť vo veci (*uviesť zvlášť ku každej námietke*):.....
.....

bola **opodstatnená / neopodstatnená**, pretože:

.....

Na základe výsledku prešetrenia sťažnosti boli prijaté opatrenia na odstránenie zistených nedostatkov a príčin ich vzniku:

1.
2.

S pozdravom

.....
titl., meno a priezvisko
riaditeľka školy

Telefón/Fax

Bankové spojenie

IČO

Internet

E mail