

VNÚTORNÝ PREDPIS ZŠ Masarykova 19/A, Košice

Číslo:

Názov: Smernica na prešetrovanie a vybavovanie sťažností a o aplikácii zákona č. 9/2009 Z. z. o sťažnostiach v podmienkach školy Základnej školy Masarykova 19/A, Košice

Čl. 1

Všeobecné ustanovenia

1. Táto smernica vydaná v zmysle zákona NR SR č. 9/2010 Z.z. o sťažnostiach (ďalej len „zákon“) zo 4. decembra 2009 § 11, ods. 1 upravuje podávanie, prijímanie, evidenciu, príslušnosť sťažností, týkajúcich sa Základnej školy Masarykova 19/A, Košice (ďalej “ZŠ“) 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.
3. Zriaďovateľom školy je Mesto Košice podľa osobitného zákona.

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 /orgány verejnej správy/ 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:
 - a/ **štátne orgány a nimi zriadené organizácie**,
 - b/ orgány územnej samosprávy a nimi zriadené organizácie,
 - c/ 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 (ďalej len sťažovateľ), ktorým :
 - a/ sa domáha ochrany svojich práv alebo právom chránených záujmov, o ktorých sa domnieva, že boli porušené činnosťou alebo nečinnosťou /ďalej len činnosťou/ orgánu verejnej správy – ZŠ,
 - b/ poukazuje na konkrétne nedostatky, najmä na porušenie právnych predpisov, ktorých odstránenie je v pôsobnosti orgánu verejnej správy – ZŠ.

2. Podľa § 4, ods. 1 tohto zákona sa za sťažnosť nepovažuje podanie, ktoré :
 - a/ 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,
 - b/ poukazuje na konkrétne nedostatky v činnosti orgánu verejnej správy - ZŠ, 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.),
 - c/ je sťažnosťou podľa osobitného predpisu zákona č. 400/2009 Z.z., zákona č. 511/1992 Z.z., zákona č. 73/1998 Z.z., zákona č. 233/1995 Z.z.,
 - d/ 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:
 - a) orgánu verejnej správy, v ktorom upozorňuje na nedostatky v činnosti iného orgánu verejnej správy,
 - b) osoby poverenej súdom na výkon verejnej moci (napr. zákona 233/1995 Z.z., Občianskeho, Súdneho poriadku).

4. Orgán verejnej správy 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. Orgán verejnej správy – ZŠ, takéto podanie nevráti, ak je ho príslušný vybaviť podľa iného právneho predpisu.

5. Podanie podľa § 4 ods. 1 písm. c) postúpi orgán verejnej správy – ZŠ 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, orgán verejnej správy – ZŠ 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:
 - a) miesto: ZŠ Masarykova 19/A, 040 01 Košice,
 - b) čas: v úradných hodinách,
 - c) spôsob: sťažnosť sa podáva písomne, ústne do záznamu, faxom alebo elektronickou poštou.

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 sa považuje za sťažnosť podanú orgánu verejnej správy – ZŠ.

3. Sťažnosť musí byť čitateľná a zrozumiteľná. Musí z nej byť jednoznačné proti komu smeruje, na aké nedostatky poukazuje, čoho sa sťažovateľ domáha/d'alej len predmet sťažnosti/ a musí byť sťažovateľom podpísaná.

4. Orgán verejnej správy – ZŠ, vyhotoví o ústnej sťažnosti, ktorú nemožno vybaviť ihneď pri jej podaní, písomný záznam o ústnej sťažnosti /d'alej len záznam/. Okrem náležitostí podľa § 5 ods. 2 a 3 zákona o sťažnostiach záznam obsahuje deň a hodinu

jeho vyhotovenia, názov a adresu orgánu verejnej správy, mená a priezviská zamestnancov, ktorí záznam vyhotovili, ako aj zamestnancov, ktorí boli prítomní pri podaní sťažnosti.

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. Orgán verejnej správy – ZŠ nie je povinný záznam vyhotoviť, ak sťažovateľ pri ústnom podávaní sťažnosti nespolupracuje alebo ak sa domáha činností orgánu verejnej správy – ZŠ v rozpore s právnymi predpismi.

7. Ak sťažovateľ odmietne vyhotovenie záznamu, orgán verejnej správy – ZŠ takúto sťažnosť neprijme. Ak sťažovateľ odmietne záznam podpísať, orgán verejnej správy – ZŠ záznam odloží s poznámkou o odmietnutí podpísania.

8. Sťažnosť podaná orgánu verejnej správy – ZŠ, 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 orgán verejnej správy – ZŠ 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 vedúcemu orgánu verejnej správy – ZŠ je sťažnosťou podanou orgánu verejnej správy – ZŠ.

10. Podmienky postupu orgánu verejnej správy – ZŠ 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, orgán verejnej správy – ZŠ 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 orgán verejnej správy – ZŠ, povinný utajiť, ak o to sťažovateľ požiada. Orgán verejnej správy – ZŠ, 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 sťažovateľova 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, orgán

verejnej správy – ZŠ o tom sťažovateľa bezodkladne upovedomí. Súčasne ho poučí, že vo vybavovaní sťažnosti bude pokračovať len vtedy, ak v určenej lehote udolí súhlas s uvedením potrebného údajá o svojej osobe.

3. Sťažnosť, v ktorej sťažovateľ požiadá o utajenie svojej totožnosti, na ktorej vybavenie orgán verejnej správy – ZŠ nie je príslušný, najneskôr do **10** pracovných dní od jej doručenia vráti sťažovateľovi s uvedením dôvodu.

Čl. 6 **Prijímanie sťažností**

1. Orgán verejnej správy – ZŠ, 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. Orgán verejnej správy – ZŠ, neodstúpi sťažnosť podľa § 8 ods. 3 zákona o sťažnostiach.

2. Miesto pre prijímanie sťažností v ZŠ určuje čl. 4 ods. 1 tejto smernice. Na úrovni ZŠ prijíma sťažnosti **poverený zamestnanec**, tým nie je dotknutá povinnosť ostatných vedúcich zamestnancov prijímať sťažnosť.

3. Povereným zamestnancom v ZŠ je zástupca riaditeľa ZŠ.

Čl. 7 **Evidencia sťažností**

1. Orgán verejnej správy – ZŠ, je povinný viesť centrálnu evidenciu podľa zákona o sťažnostiach /ďalej len evidencia/ oddelene od evidencie ostatných písomností. Evidencia musí obsahovať najmä tieto údaje:

- a/ dátum doručenia a dátum zapísania sťažnosti, opakovanej sťažnosti a ďalšej opakovanej sťažnosti,
- b/ meno, priezvisko, adresu trvalého bydliska sťažovateľa, u právnickej osoby názov a sídlo, meno a priezvisko osoby oprávnenej za ňu konať,
- c/ predmet sťažnosti,
- d/ dátum pridelenia sťažnosti na prešetrenie a komu bola pridelená,
- e/ výsledok prešetrenia sťažnosti,
- f/ prijaté opatrenia a termíny ich plnenia,
- g/ dátum vybavenia sťažnosti, opakovanej sťažnosti alebo odloženia ďalšej opakovanej sťažnosti,
- h/ výsledok prekontrolovania predchádzajúcej sťažnosti alebo prešetrenia opakovanej sťažnosti,
- i/ dátum postúpenia sťažnosti príslušnému na jej vybavenie,
- j/ dôvody, pre ktoré orgán verejnej správy sťažnosť odložil,
- k/ 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. Orgán verejnej správy – ZŠ 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 u zástupcu riaditeľa ZŠ v centrálnej evidencii sťažností. 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. **Poverený zamestnanec**, ktorého poveruje a odvoláva riaditeľ je povinný prijímať sťažnosti, viesť centrálnu evidenciu sťažností, viesť kompletnú spisovú dokumentáciu sťažností a priebežne o nej informovať riaditeľa ZŠ. Riaditeľa informuje najmä a počte prijatých a vybavených sťažností, proti komu smerovali, ich predmet a opatrenia vykonané na nápravu zistených nedostatkov.

Čl. 8

Príslušnosť na vybavenie sťažností

1. Na vybavenie sťažnosti je príslušný vedúci orgánu verejnej správy – ZŠ, t.j. jej riaditeľ, resp. vedúci zamestnanec ZŠ, ak mu túto právomoc riaditeľ ZŠ delegoval, 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 sťažnosti 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 sťažnosti i z prešetrovania sťažnosti je vylúčený:

- a) zamestnanec orgánu verejnej správy – ZŠ, príslušného na vybavenie sťažnosti, ak sa zúčastnil na činnosti, ktorá je predmetom sťažnosti,
- b) zamestnanec iného orgánu verejnej správy a osoba, ak sa zúčastnila na činnosti, ktorá je predmetom sťažnosti,
- c) 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 sťažnosti.

4. Ak bude podaná sťažnosť na **povereného zamestnanca** ZŠ, takéto podanie je kompetentný prešetriť a vybaviť vedúci orgánu verejnej správy – ZŠ - jej riaditeľ alebo ním splnomocnený zástupca.

5. Ak sťažnosť smeruje proti vedúcemu orgánu verejnej správy - ZŠ jej riaditeľovi, vybavuje ju najbližší nadriadený orgán verejnej správy – Oddelenie školstva MMK v Košiciach.

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, orgán – ZŠ, 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. Príslušnosť určí ich spoločný nadriadený orgán – Oddelenie školstva MMK v Košiciach.

Čl. 9

Lehoty na vybavenie sťažností

1. Príslušný orgán verejnej správy – ZŠ, je povinný sťažnosť vybaviť do **60** pracovných dní.

2. Ak je sťažnosť náročná na prešetrenie, môže vedúci orgánu verejnej správy – ZŠ, jej riaditeľ alebo ním splnomocnený zástupca podľa § 13 ods. 1 zákona o sťažnostiach predĺžiť lehotu pred jej uplynutím o **30** pracovných dní. Lehotu nemôže predĺžiť splnomocnený zástupca, ktorý sťažnosť prešetruje. Orgán verejnej správy – ZŠ oznámi predĺženie lehoty sťažovateľovi bezodkladne, písomne, s uvedením dôvodu.

3. Lehota na vybavenie sťažnosti začína plynúť prvým pracovným dňom nasledujúcim po dni jej doručenia orgánu verejnej správy – ZŠ, príslušnému na jej vybavenie, v prípade sporu o príslušnosť, lehota na vybavenie sťažnosti začína plynúť prvým pracovným dňom nasledujúcim po doručení rozhodnutia podľa § 11 ods. 4 zákona o sťažnostiach

Čl. 10

Oboznamovanie s obsahom sťažností

1. Orgán verejnej správy – ZŠ, 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 zmariť. Zároveň mu umožní vyjadriť sa k sťažnosti, predkladať doklady, písomnosti, informácie a údaje potrebné na vybavenie sťažnosti.

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 prešetroaní sťažnosti sú zakotvené v § 19 zákona o sťažnostiach.

Čl. 13

Oznámenie o vybavení sťažnosti

1. Sťažnosť je vybavená odoslaním písomného oznámenia výsledku jej prešetrovania sťažovateľovi. V oznámení sa uvedie, či je sťažnosť opodstatnená alebo neopodstatnená. Oznámenie musí obsahovať odôvodnenie výsledku prešetrovania 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 prešetrovania každej z nich. Ak je podanie sťažnosťou iba v časti, výsledok prešetrovania 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, zodpovedný za vybavenie sťažnosti, spolu so zápisnicou z prešetrenia sťažnosti. Ak oznámenie o vybavení obsahuje všetky zákonné náležitosti, svojim podpisom riaditeľ ZŠ potvrdí jeho správnosť, v opačnom prípade je povinnosťou **povereného zamestnanca** ZŠ 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 orgánu verejnej správy – ZŠ, pri vybavovaní sťažnosti alebo odložení sťažnosti.

2. Sťažnosť proti postupu orgánu verejnej správy – ZŠ, 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 vedúci orgánu verejnej správy – ZŠ, jej riaditeľ, na vybavenie sťažnosti podľa ods. 1 čl. 15 tejto smernice je príslušný najbližší nadriadený orgán – Oddelenie školstva MMK v Košiciach.

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 nesk. predpisov.

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

Čl. 17

Poriadková pokuta

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

Čl. 18

Spoločné ustanovenia

1. Vedúci orgánu verejnej správy – ZŠ, jej 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 orgánu verejnej správy – ZŠ, znáša tento orgán.
3. Každý je povinný o skutočnostiach, ktoré sa dozvedeli 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 1. mája 2010.

Košice 30.04.2010

PaedDr. R. Lukács, v. r.
riaditeľ