

Stredná odborná škola pedagogická, Bullova 2, 841 01 Bratislava

**SMERNICA č. 3/2018
o vybavovaní sťažností**

Čl. I

Všeobecné ustanovenia

Riaditeľka Strednej odbornej školy pedagogickej, Bullova 2, Bratislava vydáva túto smernicu v súlade so zákonom NR SR č.9/2010 o sťažnostiach v znení neskorších predpisov, ktorá upravuje postup pri podávaní, prijímaní, evidovaní, prešetrovaní a písomnom oznámení výsledku prešetrovania alebo prekontrolovania sťažnosti.

Čl. II

Vymedzenie pojmov

1. Sťažnosť je podanie fyzickej alebo právnickej osoby, ktorým sa domáha ochrany svojich práv, pretože došlo k ich porušeniu činnosťou alebo nečinnosťou orgánu verejnej správy, a súčasne upozorňuje na konkrétne nedostatky, najmä na porušenie právnych predpisov.
2. Za sťažnosť sa nepovažuje podanie, ktoré:
 - a) má charakter dopytu, vyjadrenia názoru, žiadosti, podnetu lebo sa nimi pisateľ nedomáha svojich práv
 - b) má charakter upozornenia, v ktorých orgán verejnej správy upozorňuje na nesprávnu činnosť iného orgánu verejnej správy
 - c) smeruje proti záverom kontroly, auditu, dohľadu, dozoru, inšpekcie podľa osobitného predpisu
 - d) obsahuje utajované skutočnosti, resp. vybavovaním sťažnosti by došlo k ohrozeniu utajovaných skutočností
 - e) vybavovanie je upravované osobitným predpisom
 - f) smeruje proti rozhodnutiu orgánu verejnej správy, ak je zrejmé, že podanie možno vybaviť v správnom konaní
3. Podanie sťažnosti sa nesmie stať podnetom ani dôvodom na vyvodzovanie dôsledkov, ktoré by sťažovateľovi spôsobil akúkoľvek ujmu.
4. Neprešetrujú sa sťažnosti, v ktorých nie je uvedené meno, priezvisko a adresa pobytu sťažovateľa a podpis sťažovateľa.

Čl. III

Oprávnenie na vybavovanie sťažností

1. Za vybavenie sťažnosti je podľa zákona o sťažnostiach zodpovedný riaditeľ, okrem prípadov uvedených v § 12 ods.1 a ods.2 zákona o sťažnostiach.2.
2. Povinnosti riaditeľa školy:
 - a) zodpovedá za vybavenie sťažností smerujúcich proti všetkým zamestnancom školy
 - b) poveruje zodpovedných zamestnancov prešetrovaním sťažností
 - c) postupuje alebo vracia podania, ktoré nie sú sťažnosťou podľa § 4 zákona o sťažnostiach
 - d) v prípade potreby zabezpečí odloženie sťažnosti
 - e) určuje lehotu na vybavenie sťažnosti, poprípade rozhoduje o možnosti jej predĺženia v súlade s § 13 ods.2 zákona o sťažnostiach
 - f) informuje rodičov, učiteľov, členov rady školy o možnosti podať sťažnosť na príslušný orgán verejnej moci
3. Vedúci zamestnanec školy poverený riaditeľom prešetrovaním sťažnosti zodpovedá za:
 - a) prešetrovanie sťažnosti v súlade s § 18 – 20 zákona o sťažnostiach

- b) vyhotovenie zápisnice o prešetrení sťažnosti a oboznámení so zápisnicou riaditeľa alebo jeho splnomocneného zástupcu
- c) vyhotovenie oznámenia o výsledku prešetrenia sťažnosti
- d) založením všetkých náležitostí súvisiacich s prešetrovaním, vybavovaním a vybavením sťažnosti do spisového obalu a po ukončení do registratúrneho strediska školy
4. Ak sťažnosť podľa zákona nemôže byť pridelená vedúcemu zamestnancovi školy, o oprávnenosti prešetriť a vybaviť sťažnosť rozhoduje riaditeľ.
5. Sťažnosti, ktoré smerujú proti zástupcovi riaditeľa školy, vybavuje riaditeľ školy.
6. Sťažnosť na zamestnanca školy vybavuje jeho priamy nadriadený.

Čl. IV

Podávanie a prijímanie sťažností

1. Sťažnosť možno podať písomne, ústne alebo elektronickou poštou.
2. V prípade ústnej sťažnosti osoby, ktorej zdravotný stav bráni, aby sťažnosť podala v listinnej podobe, škola zabezpečí vytvorenie záznamu tajomníčkou školy. Sťažovateľ je povinný uviesť meno, priezvisko a miesto pobytu. Ak sťažovateľ odmietne vyhotovenie záznamu, zodpovedný zamestnanec túto sťažnosť neprijme. Ak sťažovateľ odmietne záznam podpísať zodpovedná osoba odloží záznam s poznámkou odmietnuté.
3. Sťažnosť podaná elektronickou poštou sa považuje za písomnú, ak ju sťažovateľ do piatich dní od jej podania písomne potvrdí podpisom, inak sa sťažnosť odloží. Sťažnosť podaná elektronickou poštou so zaručeným elektronickým podpisom sa považuje za písomnú sťažnosť.
4. Písomné podanie sťažností sa v zmysle registratúrneho poriadku prijme a eviduje v došlej pošte.
5. Sťažnosť sa eviduje oddelene v osobitnej evidencii sťažností, ktorá sa nachádza u tajomníčky školy.
6. Sťažnosť musí byť: čitateľná a zrozumiteľná, musí byť jednoznačne určená proti komu smeruje, čoho sa sťažovateľ domáha, musí byť sťažovateľom podpísaná.
7. Opakovaná sťažnosť sa eviduje v roku, v ktorom bola doručená a predchádzajúce podania sa pripoja.
8. Sťažnosť voči zamestnancovi školy sa prešetrí a o výsledku prešetrenia riaditeľ školy, prípadne ním poverený riadiaci zamestnanec školy informuje sťažovateľa o výsledku prešetrenia.

Čl. V

Evidencia sťažností

1. Škola vedie centrálnu evidenciu sťažností oddelene od evidencie ostatných písomností.
2. Evidencia sťažností sa skladá z denníka došlých sťažností a zo spisového obalu.
3. **Denník došlých sťažností obsahuje nasledujúce náležitosti:**
 - a) evidenčné číslo podania
 - b) dátum doručenia
 - c) dátum zapísania sťažnosti, opakovanej sťažnosti a ďalšej opakovanej sťažnosti
 - d) meno, priezvisko, adresa sťažovateľa
 - e) predmet sťažnosti
 - f) kedy a komu sa sťažnosť pridělila alebo postúpila na vybavovanie
 - g) výsledok prešetrenia sťažnosti

- h) prijaté opatrenia a termíny ich splnenia
 - i) dátum vybavenia sťažnosti, resp. dátum postúpenia sťažnosti orgánu príslušnému na jej vybavenie
 - j) výsledok prekontrolovania predchádzajúcej sťažnosti alebo prešetrenia opakovanej sťažnosti
 - k) dôvody odloženia sťažnosti
 - l) poznámky
- 4. Spisový obal obsahuje náležitosti:**
- a) číslo sťažnosti
 - b) vecné hľadisko, tj. čo je predmetom sťažnosti
 - c) meno, priezvisko, adresa sťažovateľa
 - d) proti komu sťažnosť smeruje
 - e) dátum doručenia sťažnosti do školy- je rozhodujúci pre začiatok plynutia lehoty na vybavenie
 - f) dátum zapísania sťažnosti
 - g) dátum pridelenia sťažnosti na prešetrenie
 - h) meno a priezvisko zamestnanca, ktorý sťažnosť vybavuje
 - i) názov orgánu verejnej správy a dátum odstúpenia sťažnosti v prípade, že sa sťažnosť odstupuje
 - j) termín vybavenia sťažnosti
 - k) predĺženie lehoty na vybavenie sťažnosti v prípade jej potreby
 - l) opodstatnenosť sťažnosti
 - m) obsah spisu
 - n) prijaté opatrenia a termíny ich splnenia
5. Opakovaná sťažnosť a ďalšia opakovaná sťažnosť sa evidujú v roku, v ktorom boli doručené. V poznámke sa uvedie číslo sťažnosti, s ktorou súvisí.

Čl. VI

Lehoty na vybavenie sťažností

1. Škola je povinná vybaviť sťažnosť do 60 pracovných dní od doručenia sťažnosti do školy.
2. Ak je sťažnosť náročná na prešetrenie, riaditeľka školy môže lehotu na jej vybavenie predĺžiť o ďalších 30 dní.
3. O predĺžení lehoty a o dôvodoch predĺženia treba vždy bezodkladne písomne upovedomiť sťažovateľa.

Čl. VII

Vybavovanie a vybavenie sťažnosti

1. Škola je povinná 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 vybavovanie sťažnosti.
2. Riaditeľka školy je oprávnená písomne vyzvať sťažovateľa na spoluprácu. V prípade neposkytnutia spolupráce v stanovenej lehote sťažnosť odloží. Lehota na poskytnutie spolupráce sťažovateľa je 10 pracovných dní od doručenia písomnej výzvy sťažovateľovi.
3. Sťažnosť nesmie vybavovať osoba, proti ktorej sťažnosť smeruje, ani osoba podriadená tejto osobe, a vylúčená je osoba, o ktorej nezaujatosti možno mať pochybnosti vzhľadom na jej pomer k sťažovateľovi.

4. Prešetrením sťažnosti sa zisťuje skutočný stav veci a jeho súlad alebo rozpor so všeobecne záväznými právnymi predpismi.
5. O prešetrení sťažnosti je zamestnanec vykonávajúci prešetrenie povinný spísať zápisnicu.

Čl. VIII

Odloženie sťažnosti

1. Škola sťažnosť odloží, ak:
 - a) neobsahuje potrebné náležitosti
 - b) vo veci už koná súd, prokuratúra, iný orgán činný v trestnom konaní
 - c) uplynulo od udalosti týkajúcej sa predmetnej sťažnosti 5 a viac rokov
 - d) sťažovateľ neposkytol spoluprácu alebo neposkytol spoluprácu v zákonnej lehote 10 pracovných dní od doručenia písomnej výzvy sťažovateľovi

Čl. IX

Postúpenie sťažnosti

1. Prijatú sťažnosť adresovanú inému orgánu verejnej moci je povinný vybaviť riaditeľ školy v prípade, ak predmet sťažnosti smeruje výlučne k zamestnancovi školy.
2. Sťažnosť smerujúca proti štatutárovi postúpi riaditeľka školy na vybavenie Štátnej školskej inšpekcie, inšpektorátu práce, zriaďovateľovi podľa čoho sa sťažnosť dotýka.

Čl. X

Opakovaná sťažnosť a ďalšia opakovaná sťažnosť

1. Ak sťažovateľ opakuje sťažnosť v tej istej veci, prekontroluje sa, či pôvodná sťažnosť bola vybavená správne. Výsledok kontroly sa oznámi sťažovateľovi písomne.
2. Ak ďalšia opakovaná sťažnosť podaná tým istým sťažovateľom v rovnakej veci neobsahuje nové skutočnosti, správnosť jej vybavenia sa opäť nekontroluje ani sa o tom sťažovateľ neupovedomí. Urobí sa len úradný záznam do spisového materiálu.
3. Ak sa prekontrolovaním zistí, že sťažnosť nebola vybavená správne, opakovane sa sťažnosť prešetrí a vybaví.
4. Sťažnosť iného sťažovateľa v tej istej veci – veci, ktorej sa týkala sťažnosť, ktorú subjekt už vybavil, sa neprešetruje. Výsledok prešetrenia skoršej sťažnosti sa oznámi sťažovateľovi.
5. Kontrolu vybavenia pôvodnej sťažnosti nemôže vykonať zamestnanec, ktorý sťažnosť prešetroval.

Čl. XI

Sankcie

Riaditeľka školy vyvodí opatrenia v súlade so Zákonníkom práce voči zamestnancovi poverenému vybavovaním sťažnosti ak:

- a) preukázateľne pri prešetrovaní sťažnosti nepostupoval správne
- b) neboli dodržané lehoty na vybavenie sťažnosti

c) neboli oznámené predĺžené lehoty na vybavenie sťažnosti sťažovateľovi

Čl. XII

Záverečné ustanovenie

1. Smernica je záväzná pre každého zamestnanca školy.
2. Smernica bola prerokovaná a schválená na pedagogickej rade školy dňa : 12. 03. 2018
3. Smernica nadobúda účinnosť dňom :15. 03. 2018

V Bratislave dňa:12. 02. 2018

.....
Mgr. Šimončíčová Galina
riaditeľka školy

Príloha č.1

STREDNÁ ODBORNÁ ŠKOLA PEDAGOGICKÁ, BULLOVA 2, 841 01 BRATISLAVA

Zápisnica o prešetrení sťažnosti

Predmet sťažnosti:

Orgán verejnej správy príslušný na vybavenie sťažnosti:

Dátum doručenia sťažnosti:

Obdobie prešetrovania sťažnosti:

Meno, priezvisko a adresa sťažovateľa:

Proti komu sťažnosť smeruje:

Meno, priezvisko a podpisy zamestnancov, ktorí sťažnosť prešetrili:

Výsledok prešetrenia:

Prijaté opatrenia a termíny ich splnenia:

Spôsob oboznámenia sťažovateľa o výsledku prešetrenia:

Dátum oboznámenia sťažovateľa o výsledku prešetrenia:

Dátum vyhotovenia zápisnice:

V Bratislave dňa:

Zapísal(a):

.....

Podpis

Príloha č. 2

STREDNÁ ODBORNÁ ŠKOLA PEDAGOGICKÁ, BULLOVA 2, 841 01 BRATISLAVA

Záznam o ústnej sťažnosti

Sťažnosť prijatá dňa:.....ohod.

Meno, priezvisko, adresa sťažovateľa (FO):

Meno, priezvisko, názov firmy, adresa firmy(PO):

Predmet sťažnosti:

Proti komu sťažnosť smeruje:

Sťažnosť poukazuje na nedostatky:

Sťažovateľ sa domáha:

Písomný záznam vyhotovil(a):

Pri ústnom podaní boli prítomní zamestnanci:

Podpis sťažovateľa(FO):

Podpis oprávnenej osoby(PO):

Podpisy autorov záznamu:

V Bratislave dňa: