

Smernica

o vybavovaní sťažností

Číslo :	9/2024
Vypracoval :	Mgr. Janka Golkovská
Schválil :	Mgr. Ingrid Jurčová
Smernica nadobúda platnosť odo dňa :	01.02.2024
Zmeny v smernici sa uskutočňujú formou číslovaných písomných dodatkov, ktoré tvoria súčasť tejto smernice	

Riaditeľka Základnej školy Na bielenisku 2 v Pezinku vydáva túto smernicu na zabezpečenie jednotného postupu pri vybavovaní sťažností a petícií podľa platného zákona č. 9/2010 o sťažnostiach v znení neskorších predpisov a zákona 242/1998 o petičnom práve.

Čl.1

Úvodné ustanovenia

1. Touto smernicou sa upravujú zásady prijímania, evidovania, vybavovania a kontroly vybavovania sťažností a tiež postupy pri vybavovaní petícií v podmienkach Základnej školy Na bielenisku 2 v Pezinku.
2. Sťažnosť je podnet fyzickej osoby alebo právnickej osoby / ďalej len „sťažovateľ“/, ktorým
 - a) sa domáha svojich práv alebo právom chránených záujmov, o ktorých sa domnieva, že boli porušené činnosťou alebo nečinnosťou zodpovedných osôb,
 - b) upozorňuje na konkrétne nedostatky, najmä na porušenie právnych predpisov, ktorých odstránenie je v právomoci školy.

Čl. 2

Vybavovanie a prešetrovanie sťažností

1. Vybavovanie sťažností zahŕňa všetky úkony, ktorými sú najmä prijímanie sťažnosti, jej evidovanie a prešetrovanie, vyhotovenie zápisnice o prešetrení a oznámenie výsledku prešetrovania osobe, ktorá sťažnosť podala.
2. Súčinnosťou pri prešetrovaní sťažnosti sa rozumie poskytnutie dokladov, iných písomností, vyjadrení, informácií a údajov potrebných na jej prešetrovanie.

Čl. 3

Zásady pri vybavovaní sťažností

1. Podanie sťažnosti sa nesmie stať podnetom ani dôvodom na vyvodzovanie dôsledkov, ktoré by spôsobili sťažovateľovi akúkoľvek ujmu.
2. Každý zamestnanec školy podieľajúci sa na vybavení sťažnosti, ktorému je sťažovateľova totožnosť známa, je povinný o nej zachovať mlčanlivosť, ak o to sťažovateľ požiadal. V takomto prípade sa pri prešetrovaní sťažnosti postupuje len na základe jej odpisu, v ktorom sa neuvádza nič z toho, čo by umožnilo identifikáciu sťažovateľa.
3. Sťažnosť nesmie vybavovať ani prešetrovať osoba, proti ktorej sťažnosť smeruje, ktorá je podriadená tejto osobe, ktorá sa zúčastnila ako zamestnanec na činnosti, ktorá je predmetom sťažnosti a o ktorej nezaujatosti možno mať pochybnosti vzhľadom na jej pomer k sťažovateľovi, jeho zástupcovi alebo k predmetu sťažnosti.
4. Ten, kto sťažnosť prešetruje, je povinný oboznámiť toho, proti komu sťažnosť smeruje, s jej obsahom v takom rozsahu a čase, aby sa jej prešetrenie nemohlo zmariť a zároveň mu umožní vyjadriť sa k predmetu sťažnosti, predkladať doklady a iné písomnosti, informácie a údaje potrebné na vybavenie sťažnosti.
5. Pri prešetrovaní sťažnosti sa vychádza z jej obsahu bez zreteľa na to, kto ju podal a proti komu smeruje.
6. Zúčastnené právnické i fyzické osoby sú povinné poskytnúť tomu, kto sťažnosť vybavuje alebo prešetruje nevyhnutnú súčinnosť na vybavenie sťažnosti.
7. Sťažovateľ je povinný spolupracovať pri vybavovaní a prešetrovaní sťažnosti v rozsahu potrebnom na vybavenie sťažnosti. Ak sťažovateľ bez vážneho dôvodu do 10 dní od doručenia výzvy o spoluprácu, alebo v inom určenom termíne neposkytne požadovanú spoluprácu, riaditeľka školy (RŠ) nie je povinná vybaviť sťažnosť, o čom sťažovateľa poučí vo výzve /požiadaní o spoluprácu.
8. Ak sťažovateľ oznámi vážne dôvody, ktoré mu v spolupráci bránia, vo vybavovaní jeho sťažnosti sa pokračuje. V čase, keď sťažovateľ mešká s plnením tejto povinnosti, lehoty na prešetrenie sťažnosti neplynú.

Čl. 4

Prijímanie sťažností

1. Sťažnosti podané písomne a ústne prijíma RŠ, počas jej neprítomnosti ňou poverená osoba alebo iní prítomní zamestnanci. Telefonicky sa sťažnosti neprijímajú, ale sťažovateľ sa poučí o spôsobe podania sťažnosti.
2. Pri ústnej sťažnosti, ktorú nemožno vybaviť hneď, sa vyhotoví záznam, ktorý sťažovateľ po oboznámení sa s jeho obsahom podpíše a na jeho vyžiadanie sa mu vydá rovnopis záznamu (Príloha č. 1).
3. Každú prijatú sťažnosť RŠ alebo ňou poverený zamestnanec zaeviduje a posúdi, či podanie označené ako sťažnosť spĺňa náležitosti sťažnosti.
4. Ak je podanie označené ako sťažnosť a nespĺňa po obsahovej a formálnej stránke v zmysle zákona o sťažnostiach náležitosti sťažnosti, vráti sa do 5 dní s uvedením dôvodu tomu, kto sťažnosť podal.
5. V prípade, ak je sťažnosť doručená priamo zamestnancom školy, sú títo povinní odovzdať ju RŠ.
6. RŠ zabezpečí postúpenie sťažnosti, ktorá smeruje voči jej osobe nadriadenému orgánu - zriaďovateľovi Mestu Pezinok.

Čl. 5

Evidencia sťažností

Evidenciu sťažnosti na úseku ZŠ vedie RŠ, alebo ňou poverená osoba oddelene od ostatných písomností. Evidencia obsahuje údaje podľa §10 zákona č. 9/2010 o sťažnostiach.

Čl. 6

Príslušnosť na vybavenie sťažností

1. Za vybavenie sťažnosti proti zamestnancom školy je zodpovedná RŠ.
2. RŠ je oprávnená delegovať právomoc na vybavenie sťažnosti na svoju zástupkyňu.

Čl. 7

Lehoty na vybavenie sťažnosti

1. Sťažnosť musí byť prešetrená a vybavená do 60 dní odo dňa jej doručenia.
2. V prípadoch sťažnosti náročnej na prešetrenie môže RŠ predĺžiť lehotu o ďalších 30 dní, t.j. na 90 dní, o čom písomne informuje sťažovateľa.
3. Lehota na vybavenie sťažnosti začína plynúť prvým pracovným dňom nasledujúcim po dni jej doručenia.

Čl. 8

Prešetrenie sťažností

1. Z prešetrenia sťažnosti sa vyhotoví zápisnica. Ak sa zistili nedostatky, v zápisnici z prešetrenia sťažnosti sa určí kto, akým spôsobom a v akej lehote prijme adekvátne opatrenia na odstránenie zistených nedostatkov a príčin ich vzniku. Určí sa aj povinnosť zodpovednej osoby predložiť správu o ich splnení (v zmysle § 19, Zákona č. 9/2010 o sťažnostiach).
2. V zápisnici z prešetrenia sťažnosti sa vyhodnotí opodstatnenosť, neopodstatnenosť každého bodu v sťažnosti.

Čl. 9

Oznámenie o vybavení sťažnosti

1. Sťažovateľ musí byť v zákonnej lehote upovedomený o vybavení sťažnosti. Oznámenie musí obsahovať vyjadrenie, či je sťažnosť opodstatnená, alebo nie. Pokiaľ je opodstatnená, v oznámení majú byť uvedené opatrenia, ktoré boli prijaté alebo vykonané na odstránenie zistených nedostatkov.
2. Ak nemožno prešetriť sťažnosť, RŠ, alebo ňou poverená osoba to bez odkladu oznámi sťažovateľovi.
3. Sťažnosť sa považuje za vybavenú, ak bol sťažovateľ písomne informovaný o výsledku prešetrenia jeho sťažnosti a ak sa prijali opatrenia na odstránenie zistených nedostatkov.
4. Ak sa sťažnosť skladá z viacerých samostatných bodov, v oznámení o výsledku prešetrenia sťažnosti sa údaje podľa bodu č. 1 uvedú ku každému bodu osobitne.
5. O ústnej sťažnosti, ktorá bola vybavená hneď pri jej podaní, sa písomné oznámenie nerobí.

Čl. 10

Opakovaná sťažnosť

1. Opakovaná sťažnosť je sťažnosť toho istého sťažovateľa v tej istej veci, ak v nej neuvádzajú nové skutočnosti.
2. Ak bola predchádzajúca sťažnosť vybavená správne, t.j. v súlade so zákonom o sťažnostiach, RŠ alebo ňou poverený zamestnanec túto skutočnosť oznámi sťažovateľovi, vyhotoví záznam, ktorý sa založí do spisového materiálu.

3. Ak sa prekontrolovaním vybavenia predchádzajúcej sťažnosti zistí, že táto nebola vybavená správne, sťažnosť sa prešetrí a vybaví.
4. Sťažnosť iného sťažovateľa v tej istej veci, ktorú už škola vybavila, sa neprešetruje. RŠ informuje sťažovateľa o výsledku jej prešetrovania.
5. Opakovanú sťažnosť je škola povinná vybaviť v lehote podľa § 13 zákona o sťažnostiach.

Čl. 11

Kontrola vybavenia sťažnosti

Kontrolu prijímania, evidencie, prešetrovania, vybavovania a plnenia opatrení prijatých na nápravu podľa Zákona č. 9/2010 o sťažnostiach vykonáva RŠ, alebo ňou poverená osoba v súlade so základnými pravidlami kontrolnej činnosti, Zákon č. 10/1996 Z.z. o kontrole v štátnej správe. Nadriadenú kontrolu vykonáva školská inšpekcia v zmysle § 3 (Vyhláška MŠ SR o školskej inšpekcii).

Čl. 12

Petície

1. Za petíciu sa pokladá písomná žiadosť, návrh alebo sťažnosť vo veciach verejného alebo iného spoločného záujmu, označená slovom „petícia“.
2. Každý má právo sám alebo spoločne s inými obrátiť sa vo veciach verejného alebo iného spoločného záujmu na ZŠ so žiadosťami, návrhmi a sťažnosťami (ďalej len „petícia“).

Čl. 13

Postup pri vybavovaní petícií

1. Postup pri podávaní, prijímaní, evidovaní, vybavovaní a kontrole vybavovania petícií upravuje zákon o petičnom práve.
2. Škola je povinná petíciu prijať. Ak nie je kompetentná na jej vybavenie, odstúpi ju príslušnému nadriadenému orgánu do 10 dní a túto skutočnosť oznámi tomu, kto petíciu zaslal.
3. Evidenciu petícií vedie RŠ alebo ňou poverený pracovník.
4. Ak RŠ alebo ňou poverená osoba zistí v petícii také vecné nedostatky, ktoré znemožňujú jej prešetrovanie, alebo petícia neobsahuje všetky náležitosti v zmysle zákona, vyzve osobu, ktorá ju podala, aby nedostatky odstránila najneskôr do 30 dní odo dňa doručenia výzvy. V prípade nedoplnenia petície sa táto neprešetruje.
5. Petíciu je potrebné prešetriť tak, aby bol zistený skutočný stav veci, jeho súlad s právnymi predpismi a verejným alebo iným spoločným záujmom. Výsledok z prešetrovania petície sa oznamuje osobe, ktorá petíciu podala, resp. osobe určenej v petícii, do 30 dní odo dňa doručenia petície. Ak nie je možné petíciu vybaviť v tejto lehote, oznámi sa osobe, ktorá petíciu podala, resp. kontaktnej osobe v petícii uvedenej, že petícia bude vybavená v ďalšej 30-dňovej lehote.

Čl. 14

Záverečné ustanovenia

1. Smernica nadobúda platnosť 01.02.2024.
2. Táto smernica je dostupná všetkým zamestnancom školy na webovom sídle školy a v zborovni.

V Pezinku 10.01.2024

.....
Mgr. Ingrid Jurčová
riadiateľka školy

Zoznam príloh:

Prílohy sú dostupné k nahliadnutiu u vedenia školy.