

SMERNICA RIADITEĽKY ŠKOLY

K POSTUPU PRI VYBAVOVANÍ SŤAŽNOSTÍ

2012

V súlade so zákonom NR SR č.9/2010 Z. z. o sťažnostiach

v y d á v a m

túto smernicu riaditeľky školy k postupu pri vybavovaní sťažností:

Čl. I

Úvodné ustanovenia

1. Od 1. februára 2010 nadobudol účinnosť zákon NR SR č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach (ďalej len „zákon o sťažnostiach“), ktorým sa upravuje postup pri podávaní, prijímaní, evidovaní, prešetrovaní a písomnom oznámení výsledku prešetrovania sťažnosti alebo prekontrolovania sťažnosti.
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 o sťažnostiach.
3. Táto smernica sa vzťahuje na Strednú odbornú školu, Hattalova 968/33, Námestovo (ďalej len „SOŠ“).

Čl. II

Sťažnosti

1. Sťažnosť je podanie fyzickej alebo právnickej osoby (ďalej len „sťažovateľ“), ktorým:
 - a) sa sťažovateľ domáha ochrany svojich práv alebo právom chránených záujmov, o ktorých sa domnieva, že boli porušené činnosťou alebo nečinnosťou (ďalej len „činnosť“) SOŠ,
 - b) sťažovateľ poukazuje na konkrétne nedostatky, najmä na porušenie právnych predpisov, ktorých odstránenie je v pôsobnosti SOŠ.
2. Sťažnosťou podľa zákona o sťažnostiach nie je 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 SOŠ, ktorých odstránenie alebo vybavenie je upravené iným právnym predpisom (napr. Občiansky súdny poriadok, Trestný zákon),
 - c) je sťažnosťou podľa osobitného predpisu (napr. zákon č. 400/2009 Z.z. o štátnej službe, zákon č. 511/1992 Z.z. o správe daní a poplatkov, zákon č. 73/1998 Z.z. o štátnej službe príslušníkov PZ, SIS, ZVaJS a ŽP, zákon č. 233/1995 Z.z. o súdnych exekútoroch),
 - d) smeruje proti rozhodnutiu orgánu verejnej správy vydanému v konaní podľa iného právneho predpisu (napr. správny poriadok).
3. Doručené podanie označené ako sťažnosť, ktoré podľa odseku 2 písm. a), b) a d) nie je sťažnosťou, je SOŠ povinná najneskôr do **30 pracovných dní** od jeho doručenia vrátiť s uvedením dôvodu tomu, kto ho podal.

4. Podanie podľa odseku 2 písm. c) postúpi SOŠ tomu, kto je na jeho vybavenie príslušný podľa osobitného predpisu a súčasne to oznámi tomu, kto ho podal. Na postúpenie takejto sťažnosti sa vzťahuje lehota – **do 10 pracovných dní** od doručenia.
5. Podanie podľa ods. 2 písm. d), z ktorého je zrejmé, že smeruje proti rozhodnutiu, ktoré nie je právoplatné, SOŠ do **piatich** pracovných dní od jeho doručenia postúpi orgánu, ktorý napadnuté rozhodnutie vydal a súčasne to oznámi tomu, kto ho podal.
6. Ak časť podania spĺňa náležitosti sťažnosti podľa zákona, vybaví sa táto časť ako sťažnosť. Časti podania, ktoré nie sú sťažnosťou sa neprešetria a v oznámení výsledku prešetrenia sťažnosti sa uvedú dôvody ich neprešetrenia.
7. Na účely tohto prepisu je
 - a) **preskúmanie sťažnosti** - činnosť, spojená s oboznámením sa s obsahom a jeho posúdením, za účelom rozhodnutia, akým spôsobom sa bude sťažnosť vybavovať,
 - b) **prešetrenie sťažnosti** - činnosť, pri ktorej sa skúma, aký stav požadujú všeobecne záväzné právne predpisy, analyzujú sa odchýlky skutočnosti od tohto požadovaného stavu, ich rozsah, závažnosť, množstvo a skúmajú sa príčiny nežiaduceho stavu a následky,
 - c) **vybavenie sťažnosti** - preskúmanie, prešetrenie, prijatie opatrení na nápravu, ako aj kontrolu ich plnenia, teda všetky úkony od prijatia sťažnosti až do oznámenia výsledku (odoslanie písomného oznámenia výsledku jej prešetrenia sťažovateľovi s uvedením, či je sťažnosť opodstatnená alebo neopodstatnená) a zabezpečenie nápravy.
8. Ak sťažovateľ požiada o utajenie totožnosti, postupuje sa podľa § 8 zákona o sťažnostiach.
9. V prípade anonymnej sťažnosti (sťažnosť, v ktorej sťažovateľ neuvádza svoje meno, priezvisko a adresu) sa táto neprešetruje.

Článok III

Podávanie, prijímanie a evidencia sťažností

1. Sťažnosti sa prijímajú na sekretariáte riaditeľky školy, prípadne u riaditeľky školy. Sťažnosť možno podať písomne, ústne do záznamu alebo elektronickou poštou (sťažovateľ ju musí do 5 pracovných dní od jej podania písomne potvrdiť 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 elektronickou poštou, SOŠ sťažnosť podanú elektronickou poštou odloží. Sťažnosť podaná 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.
2. Pri sťažnosti podávanej ústne, ktorú nie je možné ihneď vybaviť, sa so sťažovateľom spíše písomný Záznam o ústnej sťažnosti (ďalej len „záznam“), ktorý si sťažovateľ prečíta a podpíše. Na požiadanie sťažovateľa je potrebné vyhotoviť rovnopis tohto záznamu a vydať ho sťažovateľovi. Záznam obsahuje deň a hodinu jeho vyhotovenia, názov a adresu SOŠ, mená a priezviská zamestnancov, ktorí záznam vyhotovili, ako aj zamestnancov, ktorí boli prítomní pri ústnom podaní sťažnosti. (Príloha č. 1)

3. Ak sťažovateľ odmietne vyhotovenie záznamu, SOŠ takúto sťažnosť neprijme. Ak sťažovateľ odmietne záznam podpísať, SOŠ záznam odloží s poznámkou o odmietnutí podpísania.
4. Sťažnosť musí byť čitateľná a zrozumiteľná, musí obsahovať meno, priezvisko, adresu fyzickej osoby alebo názov a sídlo právnickej osoby, meno a priezvisko osoby oprávnenej za ňu konať, predmet sťažnosti, proti komu smeruje, na aké nedostatky sťažovateľ poukazuje, čoho sa sťažovateľ domáha a musí byť sťažovateľom podpísaná.
5. Ak sťažnosť nemá požadované náležitosti, nie je zrozumiteľná alebo ak sú na jej náležité vybavenie potrebné údaje, ktoré sa v sťažnosti neuvádzajú, je potrebné zabezpečiť ich doplnenie. SOŠ vyzve sťažovateľa, aby do 10 pracovných dní doplnil požadované údaje. (Príloha č. 2)
6. Písomnosti súvisiace s vybavovaním sťažnosti, ktorú podalo viac sťažovateľov spoločne a nie je v nej určené komu z nich sa majú doručovať, SOŠ zašle sťažovateľovi, ktorý je uvedený ako prvý a uvádza svoje údaje.
7. Ak si sťažovateľ zvolí zástupcu, ktorý v jeho mene podáva sťažnosť, súčasťou sťažnosti musí byť úradne osvedčené splnomocnenie (ďalej len „splnomocnenie“) zastupovať sťažovateľa pri podaní sťažnosti a pri úkonoch súvisiacich s vybavovaním sťažnosti.
8. Informácie, ktoré obsahuje dokumentácia súvisiaca s vybavovaním sťažnosti, sa nesprístupňujú.
9. Podanie sťažnosti sa nesmie stať podnetom ani dôvodom na vyvodzovanie dôsledkov, ktoré by sťažovateľovi spôsobili akúkoľvek ujmu.
10. Sťažnosť adresovaná zamestnancovi alebo riaditeľke školy je sťažnosťou podanou SOŠ (orgánu verejnej správy).
11. SOŠ žiadosť odloží ak
 - a) neobsahuje náležitosti podľa čl. III ods. 4,
 - b) je z nej zrejmé, že vo veci, ktorá je predmetom sťažnosti, koná súd, prokuratúra alebo iný orgán činný v trestnom konaní,
 - c) zistí, že sťažnosť sa týka inej osoby, než ktorá ju podala a nie je priložené splnomocnenie podľa čl. III ods.7,
 - d) od udalosti, ktorej sa predmet sťažnosti týka, uplynulo v deň jej doručenia viac než päť rokov,
 - e) ide o ďalšiu opakovanú sťažnosť,
 - f) mu bola zaslaná na vedomie, alebo
 - g) sťažovateľ neposkytol spoluprácu podľa § 16 ods. 1 zákona o sťažnostiach, alebo ak spoluprácu neposkytol v lehote 10 pracovných dní od doručenia písomnej výzvy,
 - h) sťažovateľ písomne vezme sťažnosť späť pred jej vybavením, alebo oznámi, že na jej vybavení netrvá,O odložení sťažnosti a dôvodoch jej odloženia SOŠ vyhotoví záznam a písomne upovedomí sťažovateľa do desiatich pracovných dní od jej odloženia. (Príloha č. 3 a Príloha č. 4)
12. Centrálnu evidenciu podaných sťažností za školu vedie asistentka riaditeľky školy.

13. 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.
14. Opakovaná sťažnosť a ďalšia opakovaná sťažnosť sa eviduje v roku, v ktorom bola doručená. V poznámke sa uvedie číslo sťažnosti, s ktorou súvisí.
15. Asistentka riaditeľky školy a riaditeľka školy je povinná prijímať sťažnosti, viesť centrálnu evidenciu sťažností, viesť kompletnú spisovú dokumentáciu sťažností a na požiadanie zriaďovateľa Žilinského samosprávneho kraja (ďalej len ŽSK) predložiť ročnú správu o vybavovaní sťažnosti v ním stanovenom termíne a štruktúre.
16. SOŠ je povinná sťažnosť prijať. Prijatú sťažnosť, na ktorej vybavenie nie je vecne príslušná, postúpi najneskôr do 10 pracovných dní od doručenia orgánu verejnej správy príslušnému na jej vybavenie a zároveň o tom upovedomí sťažovateľa. (Príloha č. 5)
17. Ak sťažovateľ požiadala o utajenie totožnosti, SOŠ takúto sťažnosť neodstúpi a vráti ju sťažovateľovi s uvedením dôvodu.

Článok IV

Príslušnosť na vybavenie sťažností

1. Na vybavenie sťažnosti je príslušná riaditeľka SOŠ, resp. zástupkyňa riaditeľky školy, ak mu túto právomoc riaditeľka SOŠ delegovala, do ktorej 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 SOŠ, príslušný 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 SOŠ, proti ktorému sťažnosť smeruje, alebo k predmetu sťažnosti.

4. Ak bude podaná sťažnosť na zamestnanca SOŠ, takéto podanie je kompetentná prešetriť a vybaviť riaditeľka školy alebo ňou splnomocnený zástupca.
5. Ak sťažnosť smeruje proti riaditeľke SOŠ, vybavuje ju najbližší nadriadený orgán verejnej správy – ŽSK
6. Ak vznikne spor o tom, ktorý z orgánov verejnej správy je príslušný vybaviť sťažnosť, SOŠ, v ktorej 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.

Článok V

Lehoty na vybavenie sťažností

1. SOŠ je povinná sťažnosť vybaviť do **60** pracovných dní.
2. Ak je sťažnosť náročná na prešetrenie, môže riaditeľka školy alebo ňou 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. SOŠ oznámi predĺženie lehoty sťažovateľovi bezodkladne, písomne, s uvedením dôvodu.
3. Lehota na vybavenie sťažnosti začína plynúť prvým pracovným dňom nasledujúcim po dni jej doručenia SOŠ.

Článok VI

Oboznamovanie s obsahom sťažností

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

Článok VII

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.

Článok VIII

Prešetrovanie sťažností

1. Prešetrovanie sťažností je zakotvené v § 18 zákona o sťažnostiach.

2. Náležitosti zápisnice o prešetrení sťažnosti sú zakotvené v § 19 zákona o sťažnostiach. Vzor zápisnice tvorí Prílohu č. 6.

Článok IX **Oznámenie výsledku prešetrenia 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 v SOŠ boli uložené povinnosti podľa § 19 ods. 1 písm. i) zákona o sťažnostiach. (Príloha č. 7)
2. Ak má sťažnosť viacero častí, musí písomné oznámenie obsahovať výsledok prešetrenia každej z nich.
3. Ak je podanie sťažnosťou iba v časti, výsledok prešetrenia sa písomne oznamuje iba k tejto časti.
4. Riaditeľka kontroluje písomné návrhy, oznámenia o vybavení sťažnosti pred ich odoslaním sťažovateľovi, ktoré mu na požiadanie predkladá poverený zamestnanec SOŠ, zodpovedný za vybavenie sťažnosti, spolu so zápisnicou z prešetrenia sťažnosti. Ak oznámenie o vybavení obsahuje všetky zákonné náležitosti, svojim podpisom riaditeľka potvrdí jeho správnosť, v opačnom prípade je povinnosťou **povereného zamestnanca SOŠ** vyžiadať doplnenie, resp. prepracovanie uvedeného oznámenia, vrátane opatrení prijatých na nápravu.

Článok X **Opakovaná sťažnosť a ďalšia opakovaná sťažnosť**

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

Článok XI **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 SOŠ, pri vybavovaní sťažnosti alebo odložení sťažnosti.
2. Sťažnosť proti postupu SOŠ, pri vybavovaní sťažnosti nie je opakovanou sťažnosťou, a to ani vtedy, ak v nej sťažovateľ opakuje skutočnosti z predchádzajúcej sťažnosti.
3. Sťažnosť podľa čl. XI ods. 1 tejto smernice vybaví riaditeľka školy alebo ňou splnomocnený zástupca, ak to nie je v rozpore s § 12 zákona o sťažnostiach. Ak sťažnosť vybavila riaditeľka, na vybavenie sťažnosti podľa čl. XI ods. 1 tohto predpisu je príslušný najbližší nadriadený orgán - ZSK.

4. Sťažnosť proti vybavovaniu sťažnosti alebo sťažnosť proti odloženiu sťažnosti sa vybavuje v lehote podľa čl. V tohto predpisu.

Článok XII

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.

Článok XIII

Poriadková pokuta

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

Článok XIV

Spoločné ustanovenia

1. Riaditeľka školy alebo ňou splnomocnený zástupca, 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 SOŠ znáša SOŠ.
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. SOŠ vybavuje sťažnosti zamestnancov, občanov a zákonných zástupcov detí a žiakov SOŠ podľa zákona o sťažnostiach.
5. Ak nie je v zákone o sťažnostiach ustanovené inak, na postup SOŠ pri vybavovaní sťažností sa nevzťahuje všeobecný predpis o správnom konaní - zákon č. 71/1967 Zb. o správnom konaní.
6. Táto smernica nadobúda účinnosť 12. 04. 2012.

Námetovo 12. 04. 2012

Ing. Erika Šušková
riaditeľka školy

