

Smernica riaditeľa školy upravujúca postup pri riešení sťažností

Článok 1

Všeobecné ustanovenia

- (1) Smernica upravuje základné pojmy, zásady, príslušnosť a postup pri prijímaní, evidovaní, vybavovaní a kontrole vybavovania sťažností v Základnej škole s materskou školou Bolešov.
- (2) Prijímanie, evidovanie, vybavovanie a kontrola vybavovania sťažností sa v ZŠ s MŠ Bolešov vykonáva v súlade s platnými právnymi normami, predovšetkým so: ·Zákonom č. 9/2009 Z. z. o sťažnostiach (ďalej len zákon "sťažnostiach")

Článok 2

Základné pojmy

- (1) Sťažnosť je podľa § 3 zákona o sťažnostiach podanie fyzickej osoby alebo právnickej osoby (ďalej len „sťažovateľ“), ktorým
- a) sa domáha ochrany svojich práv alebo právom chránených záujmov, pretože došlo k ich porušeniu činnosťou alebo nečinnosťou orgánu verejnej správy,
 - b) upozorňuje na konkrétne nedostatky, najmä na porušenie všeobecne záväzných právnych predpisov, ktorých odstránenie je v pôsobnosti orgánu verejnej správy.
- (2) Za sťažnosť sa nepovažuje podanie:
- a) poslané ako dopyt alebo žiadosť, ktorým sa právnická osoba alebo fyzická osoba nedomáha ochrany svojich práv,
 - b) upozorňujúce na nesprávnu činnosť iného orgánu verejnej správy,
 - c) ktorého vybavovanie je upravené osobitným predpisom alebo iným právnym predpisom
 - d) osoby poverenej súdom na výkon verejnej moci
 - e) Orgán verejnej správy ak zistí, že podanie nebolo označené ako sťažnosť, vráti ju bezodkladne po tom, čo zistil, že nie je sťažnosťou podľa tohto zákona (zákona o sťažnostiach)

Článok 3

Podávanie sťažností

- (1) Sťažnosť možno podať písomne, ústne do záznamu, telefaxom alebo elektronickou poštou
- (2) Sťažnosť musí obsahovať: Meno a priezvisko sťažovateľa, adresu trvalého alebo prechodného pobytu sťažovateľa (u právnickej osoby aj jej názov, sídlo, meno a priezvisko osoby oprávnenej za ňu konať)
- (3) Sťažnosť musí obsahovať okrem základných údajov o osobe podávajúcej sťažnosť aj údaje: deň, hodinu vyhotovenia (alebo prijatia) sťažnosti, mená a priezviská zamestnancov, ktorí záznam vyhotovili (pri ústnom podaní).

Článok 4

Príslušnosť pre vybavovanie sťažností

- (1) Na vybavenie sťažnosti je v súlade s § 11 zákona o sťažnostiach príslušný vedúci orgán verejnej správy.
- (2) V záujme včasného prešetrenia a vybavenia sťažností je touto oprávnenou osobou riaditeľ školy ako príslušný štatutárny orgán. Ak smeruje sťažnosť proti riaditeľovi školy, vybavuje ju najbližší nadriadený orgán (zriaďovateľ školy.)
- (3) Za správne a včasné prešetrenie sťažností je zodpovedný riaditeľ školy.

Článok 5

Podávanie a prijímanie sťažností

(1) Sťažnosť podáva sťažovateľ písomne, ústne, telefaxom alebo elektronickou poštou. Pri podávaní ústnej sťažnosti sú prítomní minimálne dvaja zamestnanci vedenia školy, ktorí sťažnosť vybavujú. O ústnej sťažnosti, ktorú nemožno vybaviť ihneď, spíšu prítomní podľa zákona o sťažnostiach záznam, ktorý sťažovateľovi predložia na prečítanie a podpis. Na požiadanie sťažovateľovi vydajú rovnopis záznamu. Originál záznamu zaevidujú prostredníctvom sekretariátu školy.

(2) Záznam obsahuje najmä:

- a) názov orgánu, meno, priezvisko, titul a funkčné zaradenie zamestnancov orgánu preberajúceho sťažnosť,
- b) dátum vyhotovenia,
- c) meno sťažovateľa a úplnú adresu trvalého pobytu, v prípade právnickej osoby jej názov a sídlo,
- d) stručný a výstižný opis predmetu sťažnosti sťažovateľa a akých postupov, prípadne opatrení sa sťažovateľ dožaduje,
- e) prílohy, ktoré prikladá sťažovateľ,
- f) vlastnoručný podpis sťažovateľa po oboznámení sa s obsahom záznamu,
- g) podpis zamestnanca, ktorý záznam vyhotovil a podpis druhého prítomného zamestnanca.

(3) Prijímanie písomných sťažností, záznamov o podaní ústnych sťažností zabezpečuje sekretariát školy.

(4) Sťažnosti prijaté sekretariátom školy sa archivujú podľa platného registratúrneho poriadku.

Článok 6

Evidovanie sťažností

Sťažnosti sú evidované na sekretariáte školy v knihe došlej pošty.

Článok 7

Zásady prešetrovania sťažností

(1) Podľa § 18 sa prešetrovaním sťažností zisťuje skutočný stav vecí a jeho súlad alebo rozpor s právnymi predpismi, aby zistilo osobu, ktorá zodpovedá za zistené nedostatky, ako aj príčiny ich vzniku a škodlivé následky.

a) Ak je podľa predpisov iba časť sťažnosťou, prešetrí sa tá časť, ak sa skladá z viacerých bodov, prešetruje sa každý bod sťažnosti.

b) Ak nemožno sťažnosť alebo jej časť prešetriť, riaditeľ školy to uvedie v zápisnici o prešetrovaní sťažnosti a oznámi to sťažovateľovi

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

(3) Ak sťažovateľ v sťažnosti požiadal, aby jeho totožnosť zostala utajená, pri prešetrovaní sťažnosti sa neoznamuje identifikácia sťažovateľa.

(4) Ak sťažovateľ požiadal o utajenie svojej totožnosti, ale charakter sťažnosti neumožňuje jej prešetrovanie bez uvedenia niektorého z údajov o jeho osobe, je potrebné ho o tom bezodkladne upovedomiť. Zároveň je potrebné ho upozorniť, že vo vybavovaní sťažnosti sa bude pokračovať len vtedy, ak v určenej lehote písomne udeľí súhlas s uvedením potrebného údajov alebo údajov o svojej osobe.

(5) Sťažnosť nesmie podľa § 12 zákona o sťažnostiach vybavovať ani prešetrovať osoba, proti ktorej sťažnosť smeruje, ani osoba, ktorá je podriadená tejto osobe. Z vybavovania a prešetrovania sťažnosti je vylúčená osoba:

- a) ktorá sa zúčastnila ako zamestnanec iného orgánu verejnej správy na činnosti, ktorá je predmetom sťažnosti,

b) o ktorého nepredpojatosti možno mať pochybnosti vzhľadom na jeho pomer k sťažovateľovi, jeho zástupcovi alebo k predmetu jeho sťažnosti,

Riaditeľ školy

- a) prijme sťažnosť- určí na prešetrenie sťažnosti - zástupcu riaditeľa školy pre ZŠ
- b) s výsledkom prešetrenia oboznámi sťažovateľa- písomnou formou
- c) zhotoví zápisnicu o prešetrení sťažnosti so všetkými náležitosťami podľa zákona o sťažnostiach, ak zápisnicu nemožno prerokovať, je prešetrená doručením jedného vyhotovenia zápisnice o prešetrení sťažnosti orgánu verejnej správy, v ktorom bola sťažnosť prešetrovaná
- c) zápisnicu podpíšu osoby, ktoré sťažnosť prešetrovali a vybavovali, takisto osoby, proti ktorým sťažnosť smerovala
- d) ak bola sťažnosť opodstatnená, uloží opatrenia s lehotou na odstránenie zistených nedostatkov
- d) má povinnosť predložiť správu o ich plnení a písomne informuje sťažovateľa, ak nie je jeho totožnosť utajená, ak je utajená, oznámiť mu výsledok prešetrenia prostredníctvom školy
- e) sťažnosť je vybavená odoslaním písomného výsledku sťažovateľovi

Článok 8

Lehoty na vybavovanie sťažností

- (1) Škola je povinná prešetriť a vybaviť sťažnosť do 60 pracovných dní odo dňa, keď jej bola sťažnosť doručená.
- (2) Ak si vybavenie sťažnosti vyžaduje viac času kvôli náročnosti na prešetrenie, môže túto lehotu predĺžiť pred jej uplynutím o ďalších 30 pracovných dní.
- (3) O predĺžení lehoty musí riaditeľ školy sťažovateľa bezodkladne informovať písomnou formou s uvedením dôvodu.

Článok 9

Kontrola vybavovania sťažností

Kontrolu prijímania, evidencie, prešetrovania, vybavovania sťažností ako aj plnenia opatrení prijatých na nápravu podľa zákona o sťažnostiach vykonáva minimálne jedenkrát ročne riaditeľ školy.

Článok 10

Záverečné ustanovenie

Táto smernica je záväzná pre všetkých zamestnancov Základnej školy s materskou školou Bolešov.

Táto smernica nadobúda účinnosť dňa 1. 5. 2010, zároveň ruším platnosť smernice o sťažnostiach a petíciách zo dňa 1. 7. 2009.

V Bolešove, 30. 04. 2010

Mgr. Alena Paličková

riaditeľka ZŠ s MŠ Bolešov