

Súkromná materská škola Stella, Jarná 3168/13, 05801 Poprad

Vnútorný predpis č. 002/2020

Smernica o sťažnostiach

Táto smernica upravuje postup pri podávaní, prijímaní, evidovaní, prešetrovaní a písomnom oznámení výsledku prešetrovania sťažnosti alebo prekontrolovania sťažnosti Súkromnej materskej školy Stella, Jarná 3168/13, 05801 Poprad v súlade so zákonom NR SR č. 9/2010 o sťažnostiach.

Platná od: 01. júna 2020

Vypracovala: Andrea Šuchaňová, riaditeľka školy

Obsah

Článok 1	Charakteristika sťažnosti.....	3
Článok 2	Podávanie sťažností	3
Článok 3	Písomné podanie.....	4
Článok 4	Ústne podanie sťažnosti.....	4
Článok 5	Sťažnosť podaná elektronicky	4
Článok 6	Evidencia sťažností.....	4
Článok 7	Lehoty na vybavenie sťažností.....	5
Článok 8	Spolupráca sťažovateľa	5
Článok 9	Vybavovanie sťažností.....	5
Článok 10	Odklad sťažností.....	5
Článok 11	Spoločné ustanovenia.....	6
Článok 12	Záverečné ustanovenia.....	6

Prílohy

Príloha č. 1	Evidencia sťažností.....	7
Príloha č. 2	Záznam o prešetrení sťažnosti	8
Príloha č. 3	Záznam o ústnej žiadosti	10

Úvodné ustanovenie

Riaditeľka Súkromnej materskej školy Stella, Jarná 3168/13, 05801 Poprad v súlade so zákonom č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov vydáva túto

vnútornú smernicu,

ktorá upravuje postup pri podávaní, prijímaní, evidovaní, prešetrovaní a písomnom oznámení výsledku prešetrovania alebo prekontrolovania sťažnosti.

Článok 1

Charakteristika sťažnosti

1. Sťažnosťou je podanie fyzickej alebo právnickej osoby, ktorým sa:
 - a) domáha ochrany svojich práv alebo právom chránených záujmov, ktoré boli porušené činnosťou alebo nečinnosťou,
 - b) poukazuje na konkrétne nedostatky, na porušenie právnych predpisov, ktorých odstránenie je v pôsobnosti Súkromnej materskej školy Stella, Jarná 3168/13, 05801 Poprad.
2. Orgán verejnej správy (škola) je povinný sťažnosť prijať. Ak nie je príslušný na jej vybavenie, najneskôr do 10 pracovných dní od doručenia ju postúpi orgánu verejnej správy, ktorý je príslušný na jej vybavenie.
3. Za sťažnosť sa nepovažuje podanie, ktoré:
 - a) má charakter dopytu, vyjadrenia názoru, žiadosti, podnetu alebo návrhu a nie je v ňom jednoznačne vyjadrené, ochrany akého práva alebo právom chráneného záujmu sa osoba domáha,
 - b) poukazuje na nedostatky, odstránenie ktorých upravuje iný právny predpis,
 - c) je sťažnosťou podľa osobitného predpisu,
 - d) smeruje proti rozhodnutiu orgánu verejnej správy vydanému v konaní podľa iného právneho predpisu,
 - e) upozorňuje na nedostatky v činnosti iného orgánu verejnej správy.
4. Ak riaditeľka školy nie je príslušná vybaviť takéto podanie podľa iného predpisu, vráti podanie sťažovateľovi bezodkladne po tom, čo to zistí, najneskôr do 30 pracovných dní od jeho doručenia, s uvedením dôvodu.

Článok 2

Podávanie sťažností

1. Sťažnosť možno podať písomne poštou na adresu školy, ústne, elektronickou poštou na adresu sms.stella2@gmail.com.

Článok 3

Písomné podanie

1. Písomne podaná 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. Sťažnosť musí byť čitateľná, zrozumiteľná a musí z nej byť jednoznačné, proti komu smeruje, na aké nedostatky poukazuje, čoho sa sťažovateľ domáha.
2. Písomná sťažnosť musí byť sťažovateľom podpísaná.
3. Písomne podanú sťažnosť prijíma riaditeľka školy a zaeviduje ju do registratúrneho denníka.

Článok 4

Ústne podanie sťažnosti

1. Škola vyhotoví o ústnej sťažnosti, ktorú nemožno vybaviť hneď, písomný záznam (Príloha č. 3), ktorý obsahuje okrem náležitostí písomnej sťažnosti (čl. 3 ods. 1 a 2) aj:
 - a) deň, hodinu vyhotovenia záznamu,
 - b) názov a adresu orgánu verejnej správy,
 - c) mená a priezviská zamestnancov, ktorí záznam vyhotovili,
 - d) mená a priezviská zamestnancov, ktorí boli prítomní pri ústnom podaní sťažnosti.
2. Škola záznam nevyhotoví, ak sťažovateľ:
 - a) nespolupracuje,
 - b) odmietne vyhotovenie záznamu.
3. Škola odloží záznam s poznámkou odmietnuté, ak ho sťažovateľ odmietne podpísať.

Článok 5

Sťažnosť podaná elektronicky

1. Považuje sa za písomnú, ak ju sťažovateľ podpíše do piatich pracovných dní odo dňa zaslania sťažnosti mailom škole.
2. Škola ju odloží, ak ju sťažovateľ do piatich pracovných dní nepodpíše.
3. Považuje sa za písomnú žiadosť, ak je podpísaná zaručeným elektronickým podpisom.
4. V prípade sťažnosti podanej elektronicky bez zaručeného podpisu začína lehota plynúť prvým pracovným dňom nasledujúcim po dni doručenia sťažnosti mailom.

Článok 6

Evidencia sťažností

1. Škola je povinná viesť centrálnu Evidenciu sťažností (Príloha č. 1) oddelene od evidencie ostatných písomností. Evidencia musí obsahovať:
 - a) dátum doručenia a dátum zapísania sťažnosti, opakovanej sťažnosti a ďalšej opakovanej sťažnosti,
 - b) náležitosti uvedené v článku 3,
 - c) predmet sťažnosti,
 - d) dátum pridelenia sťažnosti na prešetrenie a komu bola pridelená,
 - e) výsledok prešetrenia sťažnosti,
 - f) prijaté opatrenia a termíny ich splnenia,
 - g) dátum vybavenia sťažnosti, opakovanej sťažnosti alebo odloženia ďalšej opakovanej sťažnosti,
 - h) výsledok prekontrolovania prechádzajúcej sťažnosti alebo prešetrenia opakovanej sťažnosti,
 - i) dátum postúpenia sťažnosti orgánu príslušnému na jej vybavenie,
 - j) dôvody, pre ktoré škola sťažnosť odložila,
 - k) poznámku.
2. Za vedenie evidencie sťažností je zodpovedná riaditeľka školy.

Článok 7

Lehoty na vybavenie sťažnosti

1. Škola je povinná vybaviť sťažnosť do 60 pracovných dní. Lehota začína plynúť prvým pracovným dňom nasledujúcim po dni jej doručenia.
2. Ak je sťažnosť náročná na prešetrenie, riaditeľka školy môže lehotu pred jej ukončením predĺžiť o 30 pracovných dní.
3. Predĺženie lehoty oznámi riaditeľka školy sťažovateľovi bezodkladne, písomne, s uvedením dôvodu.

Článok 8

Spolupráca sťažovateľa

1. Riaditeľka školy je oprávnená písomnou výzvou vyzvať sťažovateľa na spoluprácu v lehote desiatich pracovných dní.
2. Ak sťažovateľ neposkytne spoluprácu, riaditeľka školy sťažnosť odloží v zmysle § 6 a § 16 zákona NR SR č. 9/2010 o sťažnostiach.

Článok 9

Vybavovanie sťažnosti

1. Riaditeľka školy je povinná vytvárať vhodné materiálne, technické a personálne podmienky na prešetrenie a vybavenie sťažnosti.
2. Riaditeľka školy je zodpovedná za vyhotovenie Záznamu o prešetrení sťažnosti (Príloha č. 2) v súlade s § 19 zákona NR SR č. 9/2010 o sťažnostiach.

Článok 10

Odklad sťažnosti

1. Škola sťažnosť odloží, ak:
 - a) neobsahuje potrebné náležitosti,
 - b) vo veci už koná súd, prokuratúra alebo iný orgán činný v trestnom konaní,
 - c) zástupca sťažovateľa nepriložil splnomocnenie,
 - d) od udalosti, ktorej sa sťažnosť týka, uplynulo viac než 5 rokov,
 - e) sťažovateľ neposkytol spoluprácu alebo ak spoluprácu neposkytol v zákonnej lehote desať pracovných dní od doručenia písomnej výzvy sťažovateľovi.

Článok 11

Spoločné ustanovenia

1. Ak sťažnosť podalo viac sťažovateľov spoločne, škola písomnosti súvisiace s vybavovaním sťažnosti zašle sťažovateľovi, ktorý je na zozname uvedený ako prvý.
2. Ak si sťažovateľ zvolí zástupcu, ktorý v jeho mene podáva sťažnosť, súčasťou sťažnosti musí byť aj úradne overené splnomocnenie na zastupovanie sťažovateľa.

Článok 12

Záverečné ustanovenia

1. Táto smernica nadobúda platnosť a účinnosť dňom 1. júna 2020 a platí na dobu neurčitú.
2. Každá zmena v tejto smernici sa môže vykonať len formou písomného a očíslovaného dodatku.

V Poprade dňa 20. 5. 2020

Andrea Šuchaňová
riaditeľka školy

Zápisnica o prešetrení sťažnosti

Meno, priezvisko a adresa trvalého alebo prechodného pobytu sťažovateľa, resp. ak sťažnosť podáva právnická osoba, uvedie sa jej názov a sídlo, meno a priezvisko osoby oprávnenej za ňu konať:

.....

.....

.....

Dátum doručenia sťažnosti:

Predmet sťažnosti: *(uvedie sa proti komu sťažnosť smeruje, na aké nedostatky poukazuje a čoho sa sťažovateľ domáha)*

.....

.....

.....

.....

Označenie orgánu verejnej správy, v ktorom sa sťažnosť prešetrovala:

.....

.....

Obdobie prešetrovania sťažnosti:

Preukázané zistenia: *(uvedie sa zistený stav veci a jeho súlad alebo rozpor so všeobecne záväznými právnymi predpismi a s vnútornými predpismi, ako aj príčiny vzniku zistených nedostatkov a ich následky. Pri prešetrovaní sťažnosti sa vychádza z jej predmetu, bez ohľadu na sťažovateľa a toho, proti komu sťažnosť smeruje, ako aj na to, ako ju sťažovateľ označil.*

Ak je podľa obsahu iba časť podania sťažnosťou, prešetří sa iba v tomto rozsahu. Ak sa sťažnosť skladá z viacerých samostatných bodov, prešetruje sa každý z nich. Ak nemožno sťažnosť alebo jej časť prešetriť (napr. tzv. tvrdenie proti tvrdeniu) uvedie sa to v zápisnici a oznámi sťažovateľovi).

.....
.....
.....
.....

Dátum vyhotovenia zápisnice:

Mená, priezviská a podpisy zamestnancov, ktorí sťažnosť prešetrili:

1.
2.
3.

Meno, priezvisko a podpis vedúceho orgánu verejnej správy, v ktorom sa sťažnosť prešetrovala, alebo ním splnomocneného zástupcu, ktorý zároveň potvrdzuje odovzdanie a prevzatie dokladov:

.....

V prípade , ak sú prešetrením sťažnosti zistené nedostatky, uložia sa vedúcemu orgánu verejnej správy, alebo ním splnomocnenému zástupcovi nasledovné povinnosti:

1. v lehote dourčiť osobu zodpovednú za zistené nedostatky,

2. v lehote doprijat' opatrenia na odstránenie zistených
nedostatkov a príčin ich vzniku,
3. v lehote dopredložit' prijaté opatrenia orgánu prešetrujúcemu
sťažnosť,
4. v lehote dopredložit' orgánu prešetrujúcemu sťažnosť správu
o splnení opatrení a uplatnení právnej
zodpovednosti,
5. v lehote doak nie je totožnosť sťažovateľa utajená, oznámiť mu
prijaté opatrenia; ak je totožnosť sťažovateľa utajená, oznámiť mu prijaté opatrenia
prostredníctvom orgánu verejnej správy príslušného na vybavenie sťažnosti.

Prílohy: *(uvedie sa zoznam príloh – hlavne tie, ktoré potvrdzujú zistené nedostatky)*

Rozdeľovník:

Výtlačok č. 1 pre:

Výtlačok č. 2 pre:

Výtlačok č. X pre:.....

P í s o m n ý z á z n a m
o ústnom podaní sťažnosti

Meno a priezvisko sťažovateľa:

Adresa trvalého alebo prechodného pobytu:

.....
.....
.....

Sťažnosť smeruje proti:

.....

Poznámka: ak sťažnosť podáva právnická osoba, uvedie sa jej názov a sídlo, meno a priezvisko osoby oprávnenej za ňu konať.

Sťažovateľ poukazuje na nedostatky:

.....
.....
.....
.....

Sťažovateľ sa domáha:

.....
.....
.....

Deň a hodina vyhotovenia záznamu:.....

Meno, priezvisko a podpis zamestnanca, ktorý záznam vyhotovil:.....

.....

Mená, priezviská a podpisy zamestnancov, ktorí boli prítomní pri ústnom podaní

sťažnosti:

.....

.....

Počet a zoznam príloh sťažnosti:

.....

.....

Podpis sťažovateľa:

