

MATERSKÁ ŠKOLA JURKOVIČOVA 17, 080 09 PREŠOV



SMERNICA

**o prijímaní, evidovaní, prešetrovaní
a oznámení výsledku prešetrovania sťažností
fyzických a právnických osôb v Materskej
škole Jurkovičova 17, 080 09 Prešov**

Účinnosť internej smernice od 21.04.2010

Táto smernica upravuje postup pri prijímaní, evidovaní, prešetrovaní a oznámení výsledku prešetrovania sťažností fyzických a právnických osôb podaných Materskej škole Jurkovičova 17, 080 09 Prešov v súlade so Zákonom č. 9/2010 Z.z. o sťažnostiach (ďalej len Zákon o sťažnostiach)

Článok 1

Úvodné ustanovenia

- (1) Sťažnosť je podanie fyzickej osoby alebo právnickej osoby (ďalej len "sťažovateľ"), ktorým
- a) sa domáha ochrany svojich práv alebo právom chránených záujmov, o ktorých sa domnieva, že boli porušené činnosťou alebo nečinnosťou (ďalej len "činnosť") orgánu verejnej správy,
 - b) poukazuje na konkrétne nedostatky, najmä na porušenie právnych predpisov, ktorých odstránenie je v pôsobnosti školy.
- (2) Sťažnosťou podľa tohto zákona nie je podanie sťažovateľa, 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 školy, ktorých odstránenie alebo vybavenie je upravené iným právnym predpisom,
 - c) je sťažnosťou podľa osobitného predpisu, alebo
 - d) smeruje proti rozhodnutiu školy vydanému v konaní podľa iného právneho predpisu.
- (3) Prešetrovaním sťažnosti sa zisťuje skutočný 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.

Článok 2

Podávanie sťažností

- (1) Sťažnosť možno podať písomne, ústne do záznamu, telefaxom alebo elektronickou poštou.
- (2) Sťažnosť musí obsahovať meno, priezvisko, adresu trvalého pobytu alebo prechodného pobytu sťažovateľa. V prípade podania sťažnosti právnickou osobou musí obsahovať jej názov a sídlo, meno a priezvisko osoby oprávnenej za ňu konať.
- (3) Sťažnosť musí byť čitateľná a zrozumiteľná, musí z nej byť jednoznačné proti komu smeruje, na aké nedostatky poukazuje, čoho sa sťažovateľ domáha a musí ním byť podpísaná.
- (4) O ústnej sťažnosti, ktorú nemožno vybaviť hneď pri jej podaní, sa vyhotoví záznam (vzor príloha 1), ktorý sťažovateľovi predloží na prečítanie a podpis. Na požiadanie sťažovateľa je mu vydaný rovnopis záznamu. Podrobné podmienky podania ústnej sťažnosti upravuje § 5 ods. 4 až 6 Zákona o sťažnostiach.
- (5) Sťažnosť podaná telefaxom alebo elektronickou poštou sa považuje za písomnú iba vtedy, ak ju sťažovateľ do 5 pracovných dní od jej podania písomne potvrdí podpisom, inak sa sťažnosť odloží. Sťažnosť podaná elektronickou poštou so zaručeným elektronickým podpisom sa považuje za písomnú sťažnosť.

(6) Ak sťažnosť nie je v súlade s článkom 2 ods. 2 alebo ak chýbajú informácie potrebné na jej prešetrenie, škola písomne vyzve sťažovateľa, aby sťažnosť doplnil v lehote 10 pracovných dní od doručenia písomnej výzvy sťažovateľovi, súčasne ho poučí, že inak škola sťažnosť odloží. Výzva sa zasiela doporučené s doručenkou.

(7) Podmienky odloženia sťažnosti upravuje § 6 Zákona o sťažnostiach.

(8) Podanie sťažnosti sa podľa § 7 Zákona o sťažnostiach nesmie stať podnetom ani dôvodom na vyvodzovanie dôsledkov, ktoré by sťažovateľovi spôsobili akúkoľvek ujmu.

Článok 3

Prijímanie a evidencia sťažností

(1) Škola je povinná sťažnosť prijať. V prípade, že škola nie je príslušná na jej vybavenie, postúpi ju najneskôr do 10 pracovných dní od doručenia príslušnému orgánu na jej vybavenie a zároveň o tom upovedomí sťažovateľa. Škola nepostúpi sťažnosť v prípade, keď sťažovateľ požiadal o utajenie svojej totožnosti (§ 8 ods. 3 zákona o sťažnostiach).

(2) Škola je povinná viesť centrálnu evidenciu sťažností oddelene od evidencie ostatných písomností. Táto je vedená v riaditeľni školy. Oprávnený pracovník školy, kde je sťažnosť podaná, prideli evidenčné číslo sťažnosti a oznámi podanie riaditeľke školy.

Článok 4

Príslušnosť a lehoty na vybavenie sťažností

(1) Na vybavenie sťažnosti je príslušná škola, do ktorej pôsobnosti patrí činnosť, o ktorej sa sťažovateľ domnieva, že ňou boli porušené jeho práva alebo právom chránené záujmy.

(2) Pokiaľ sťažnosť smeruje proti riaditeľke školy, na jej prešetrenie a vybavenie je príslušný nadriadený orgán Školský úrad Prešov. V takom prípade oprávnený pracovník školy zašle originál sťažnosti vedúcemu Školského úradu Prešov.

(3) Sťažnosť nesmie prešetrovať a vybavovať osoba, proti ktorej sťažnosť smeruje, ani zamestnanec v jeho riadiacej pôsobnosti.

(4) Škola je povinná sťažnosť vybaviť do 60 pracovných dní. Ak je sťažnosť náročná na prešetrenie, môže riaditeľka školy predĺžiť lehotu pred jej uplynutím o 30 pracovných dní, čo bezodkladne, písomne a s uvedením dôvodu oznámi sťažovateľovi.

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

(6) Počítanie lehôt je upravené v § 14 Zákona o sťažnostiach.

(7) Škola, ak je príslušná na vybavenie sťažnosti je oprávnená v nevyhnutnom rozsahu písomne vyzvať sťažovateľa na spoluprácu s poučením, že v prípade neposkytnutia spolupráce alebo jej neposkytnutia v stanovenej lehote, sťažnosť odloží podľa § 6 ods. 1 písm. h) Zákona o sťažnostiach.

Článok 5

Prešetrovanie a vybavenie sťažnosti

- (1) Sťažnosť je prešetrená prerokovaním zápisnice o prešetrení sťažnosti. Ak ju nemožno prerokovať, sťažnosť je prešetrená doručením jedného vyhotovenia zápisnice o prešetrení sťažnosti orgánu verejnej správy, v ktorej bola sťažnosť prešetrovaná.
- (2) Náležitosti zápisnice ustanovuje § 19 Zákona o sťažnostiach.
- (3) Sťažnosť sa považuje za vybavenú odoslaním písomného oznámenia výsledku jej prešetrenia sťažovateľovi s uvedením, 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 škole, v ktorej sa sťažnosť prešetrovala, boli uložené povinnosti podľa § 19 ods. 1 písm. i) zákona o sťažnostiach. Oznámenie sa zašle doporučené.
- (4) Ak má sťažnosť viacero častí, musí písomne obsahovať výsledok prešetrenia každej z nich. Ak je podanie sťažnosťou iba v časti, výsledok prešetrenia sa písomne oznamuje iba k tejto časti.
- (5) Na prešetrenia sťažnosti menuje riaditeľka školy komisiu v tomto zložení:
 1. nadriadený zamestnanca, voči ktorému je sťažnosť namierená – predseda komisie
 2. zamestnanec člen MZ okrem toho, voči ktorému je sťažnosť namierená
 3. zapisovateľ
- (6) Pri práci so sťažnosťami sa spracuje záznam zo všetkých rokovaní so zainteresovaným s jeho podpisom.
- (7) Správu o vybavení sťažnosti spracuje v zákonnej lehote predseda komisie.
- (8) Odoslanie odpovede sťažovateľovi zabezpečí riaditeľka školy.

Článok 6

Kontrola vybavovania sťažností

- (1) Riaditeľka školy je oprávnená kontrolovať, či sa opatrenia prijaté na odstránenie nedostatkov a príčin ich vzniku riadne plnia.

Článok 7

Opakovaná a ďalšia opakovaná sťažnosť, sťažnosť proti vybavovaniu sťažnosti a sťažnosť proti odloženiu sťažnosti

- (1) Opakovaná sťažnosť a ďalšia opakovaná sťažnosť je sťažnosť toho istého sťažovateľa, v tej istej veci, ak v nej neuvádza iné skutočnosti. Podrobnosti rieši § 21 Zákona o sťažnostiach.
- (2) Sťažnosť, v ktorej sťažovateľ vyjadruje nesúhlas s vybavovaním alebo odložením svojej predchádzajúcej sťažnosti je novou sťažnosťou proti postupu školy pri vybavovaní sťažnosti alebo pri odložení sťažnosti. Sťažnosť proti postupu školy pri vybavovaní sťažnosti nie je opakovanou sťažnosťou, a to ani vtedy, ak v nej sťažovateľ opakuje skutočnosti z predchádzajúcej sťažnosti.

Článok 8

Petície

- (1) Na vybavenie petícií sa vzťahuje zákon c. 85/1990 Zb. o petičnom práve v znení zmien a doplnkov Z.z.
- (2) Pri práci s petíciami sa postupuje analogicky ako pri sťažnostiach.

Článok 9

Záverečné ustanovenia

- (1) Každý, kto je príslušný na prešetrenie a vybavenie sťažnosti je povinný postupovať v súlade s ustanoveniami Zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach.
- (2) Táto smernica je záväzným vnútorným predpisom pre všetkých zamestnancov školy.

Článok 10

Účinnosť

Táto smernica nadobúda účinnosť dňa 21. apríla 2010.

Mgr. Monika Imrichová
riaditeľka materskej školy



Záznam o ústne podanej sťažnosti

Meno a priezvisko sťažovateľa (názov organizácie):	
Adresa trvalého alebo prechodného pobytu (sídlo organizácie):	
Meno a priezvisko osoby oprávnenej konať za organizáciu:	
Znenie sťažnosti:	
Sťažnosť smeruje proti:	
Sťažovateľ sa domáha:	
Zoznam predložených príloh podaných sťažovateľom:	
Deň a hodina vyhotovenia záznamu:	
Záznam vyhotovil (meno a priezvisko, zaradenie):	
Zamestnanci prítomní pri podaní sťažnosti (meno a priezvisko):	

Sťažovateľ sa oboznámil s obsahom tohto záznamu a vlastnoručným podpisom potvrdzuje úplnosť sťažnosti uvedenej v tomto zázname ako aj to, že ide o ním podanú sťažnosť.

Sťažovateľ **požaduje – nepožaduje*** vydanie rovnopisu záznamu.

podpis sťažovateľa

podpis zamestnanca školy

Titl:

Sťažnosť č.

Naša značka

Vybavuje

Prešov

Vec: **Sťažnosť – postúpenie**

Dňa bola Materskej škole Jurkovičova 17, 080 09 Prešov doručená
sťažnosť (*uviesť sťažovateľa*)
v ktorej poukazuje na (*opísať predmet sťažnosti*)
.....
.....
.....

Predmetnú sťažnosť Vám v prílohe postupujeme na vybavenie ako miestne a vecne
príslušnému orgánu v súlade s § 9 a 11 Zákona č. 9/2010 Z.z. o sťažnostiach.

O našom postupe informujeme sťažovateľa kópiou tohto listu.

S pozdravom

.....
riaditeľka materskej školy

Príloha 1

Na vedomie:

MATERSKÁ ŠKOLA JURKOVIČOVA 17, 080 09 PREŠOV

Tel:051/7775011, 7775055

Titl:

Sťažnosť č.

Naša značka

Vybavuje

Prešov

Vec: **Sťažnosť – výzva na spoluprácu**

Dňa bola Materskej škole Jurkovičova 17, 080 09 Prešov doručená Vaša sťažnosť, v ktorej poukazuje na (*opísať predmet sťažnosti*)

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

Vzhľadom na to, že Vaša sťažnosť nespĺňa náležitosti § 5 ods. 3 Zákona č. 9/2010 Z.z. o sťažnostiach, žiadame Vás v súlade s § 16 citovaného zákona, aby ste v lehote 10 pracovných dní od doručenia tejto výzvy doplnili Vašu sťažnosť o nasledovné:

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

V prípade, že Vašu sťažnosť v stanovenej lehote nedoplníte, sťažnosť bude v súlade s § 6 ods. 1 písm. h) Zákona č. 9/2010 Z.z. o sťažnostiach odložená.

S pozdravom

.....

riaditeľka materskej školy

MATERSKÁ ŠKOLA JURKOVIČOVA 17, 080 09 PREŠOV

Tel:051/7775011, 7775055

Prešov dňa

K sťažnosti č:

Záznam o odložení sťažnosti

Materská škola Jurkovičova 17, 080 09 Prešov v súlade s § 6 ods 1 písm. a) až h)
Zákona č. 9/2010 Z.z. o sťažnostiach

odkladá

Sťažnosť proti

sťažovateľa

vo veci

z dôvodu, že predmetná sťažnosť (uviest' zodpovedajúci text ustanovenia uvedeného

zákona)

.....

.....

Zapísal (meno, priezvisko, podpis):

Titl:

Sťažnosť č.

Naša značka

Vybavuje

Prešov

Vec: **Odloženie sťažnosti - upovedomenie**

Dňa bola Materskej škole Jurkovičova 17, 080 09 Prešov doručená Vaša sťažnosť, v ktorej poukazuje na (*opísať predmet sťažnosti*)

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

Po dôkladnom posúdení Vašej sťažnosti bolo zistené, že (*uviest' príslušné ustanovenia zákona*):

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

Z uvedeného dôvodu materská škola Vašu sťažnosť **odkladá** v súlade s § 6 ods. 1 písm. h) Zákona č. 9/2010 Z.z. o sťažnostiach odložená.

S pozdravom

.....
riaditeľka materskej školy

Zápisnica o prešetrení sťažnosti

vo veci:

sťažovateľa:

evidovanej pod číslom:

Sťažnosť prešetrili:

.....

(priezvisko, meno, titul, zaradenie)

v dňoch:

Na prešetrenie sťažnosti boli privaní:

.....

.....

(priezvisko, meno, titul, zaradenie)

Sťažnosť obsahuje tieto námietky:

1.

2.

3.

Pri prešetrovaní uvedených námietok sa zistili tieto skutočnosti:

K námietke č. 1:

.....

K námietke č. 2:

.....

K námietke č. 3:

.....

Na odstránenie zistených nedostatkov sa prijímú tieto opatrenia, termín a zodpovedné osoby:

1.

2.

3.

Termín predloženia správy o splnení prijatých opatrení:

Zdôvodnenie opodstatnenosti / neopodstatnenosti sťažnosti:

.....

Podpisy osôb, ktoré prešetrovali sťažnosť:

.....

Podpisy osôb prizvaných k prešetrovaniu sťažnosti:

.....

S obsahom zápisnice boli oboznámení (podpisy dotknutých osôb):

.....

Dôvody odmietnutia podpísania zápisnice:

.....

V prípade odmietnutia podpísania zápisnice niektorou zo zúčastnených osôb, je potrebné túto skutočnosť spolu s dôvodmi uviesť v tejto zápisnici.

V Prešove dňa

Prílohy: Uviesť zoznam príloh, ktoré sú súčasťou zápisnice (doklady, vyjadrenia, ...) Uviesť prípadné námietky zúčastnených k výsledkom prešetrovania sťažnosti a zdôvodnenie ich opodstatnenosti či neopodstatnenosti.

Titl:

Sťažnosť č.

Naša značka

Vybavuje

Prešov

Vec: **Oznámenie výsledku prešetrenia sťažnosti**

Dňa bola Materskej škole Jurkovičova 17, 080 09 Prešov doručená Vaša sťažnosť, v ktorej poukazuje na - domáhate sa * (*opísať predmet sťažnosti*)

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

Po dôkladnom prešetrení Vašej sťažnosti bolo zistené, že Vaša sťažnosť je

opodstatnená – neopodstatnená*

Odôvodnenie výsledku prešetrenia sťažnosti

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

S pozdravom

.....
riaditeľka materskej školy

*nehodiace sa škrtnúť