Smernica o vybavovaní sťažností

1. Riaditeľka Strednej priemyselnej školy elektrotechnickej, Plzenská 1, Prešov (ďalej len „riaditeľ") podľa § 11 ods. 1 zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov vydáva túto smernicu

Čl. 1
Úvodné ustanovenie

1. Táto smernica upravuje postup Strednej priemyselnej školy elektrotechnickej, Plzenská 1, Prešov pri prijímaní, evidovaní, prešetrovaní sťažnosti podanej škole podľa zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o sťažnostiach").
2. Podľa zákona o sťažnostiach postupujú orgány územnej samosprávy a nimi zriadené organizácie. Riaditeľ školy v súlade s § 5 ods. 2 písm. d) zákona č. 596/2003 Z. z. o štátnej správe v školstve a školskej samospráve a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov je zodpovedný za dodržiavanie všeobecne záväzných právnych predpisov, ktoré súvisia s predmetom činnosti školy alebo školského zariadenia.

Čl. 2
Vymedzenie základných pojmov

1. Na účely tejto smernice sa sťažnosťou rozumie podanie fyzickej alebo právnickej osoby (ďalej len „sťažovateľ") v súlade s podmienkami uvedenými v § 3 ods. 1 a ods. 2 zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach.
2. Vybavovaním sťažnosti sa rozumie súhrn úkonov, ktorými sú najmä prijímanie sťažnosti, evidencia, prešetrovanie a vybavenie sťažnosti, pričom vybavením sťažnosti sa rozumie vrátenie, odloženie sťažnosti, oznámenie výsledku prešetrenia sťažnosti alebo oznámenie výsledku prekontrolovania správnosti vybavenia predchádzajúcej sťažnosti.
3. Súčinnosťou pri prešetrovaní sťažnosti sa rozumie poskytnutie dokladov, iných písomností, vyjadrení, informácií a údajov potrebných na jej prešetrenie.

Čl. 3
Prijímanie a centrálna evidencia sťažností

1. Prijímanie sťažností podaných písomne na riaditeľstvo školy zabezpečuje administratívna asistentka školy, ktorá sťažnosť zaeviduje v agendovom protokole školy a zároveň zaeviduje v centrálnej evidencii sťažností. Centrálna evidencia sťažností je vedená oddelene od evidencie ostatných písomností a obsahuje údaje taxatívne vymedzené v § 10 ods. 1 zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach.
2. Prijímanie sťažností podaných elektronicky zabezpečuje administratívna asistentka školy. V prípade, ak sú doručené priamo zamestnancom školy, títo sú povinní informovať o tejto skutočnosti riaditeľa školy a postúpiť sťažnosť na zaevidovanie administratívnej asistentke školy.

3. Sťažnosť podaná v elektronickej podobe musí byť sťažovateľom autorizovaná podľa zákona č. 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len "zákon o e-Governmente"), to neplatí, ak sťažnosť bola odoslaná prostredníctvom prístupového miesta, ktoré vyžaduje úspešnú autentifikáciu sťažovateľa podľa zákona o e-Governmente.
4. Pri osobnom podaní sťažnosti sťažovateľom bez toho, aby sťažovateľ predložil písomné vyhotovenia sťažnosti, administratívna asistentka školy sťažovateľa prijme a umožní mu, aby si sťažnosť v listinnej podobe vyhotovil. Ak sa dostaví osoba, ktorej zdravotný stav bráni, aby si sťažnosť v listinnej podobe vyhotovila sama, za túto osobu ju vyhotoví administratívna asistentka školy.
5. Ak administratívna asistentka školy zistí, že podanie, ktoré bolo škole doručené, je sťažnosťou, toto písomné podanie zaeviduje a bezodkladne postúpi riaditeľovi školy.
6. Ak zamestnanec školy, ktorému bolo doručené podanie na meno zistí, že podanie má charakter sťažnosti, oznámi túto skutočnosť svojmu nadriadenému, ktorý zabezpečí postup podľa ods. 4.
7. Doručenie každej písomnej sťažnosti do rúk zamestnancovi školy (učiteľovi, vychovávateľovi, nepedagogickému zamestnancovi), sú títo povinní odovzdať riaditeľovi školy, ktorý zabezpečí ich zaevidovanie a ďalší postup pri ich vybavení. Vybavenie sťažnosti sa zaznačí do agendového protokolu a centrálnej evidencie sťažností.
8. Podávanie sťažností sa riadi ustanovením § 5 zákona o sťažnostiach.

Čl. 4
Oprávnenie na vybavovanie a prešetrovanie sťažností

1. Za konečné vybavenie podania, ktoré po posúdení obsahuje náležitosti sťažnosti podľa zákona o sťažnostiach, po jeho zaevidovaní v agendovom protokole školy a v centrálnej evidencii sťažností a po jeho doručení riaditeľovi školy, zodpovedá riaditeľ školy, okrem prípadov uvedených v § 12 ods. 1 a ods. 2 zákona o sťažnostiach.

2. Riaditeľ školy najmä:

   a. zodpovedá za vybavenie sťažností, ktoré smerujú proti zamestnancom školy a jeho priamym podriadeným,

   b. rozhoduje o predĺžení lehoty na vybavenie sťažnosti podľa § 13 ods. 2 zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach,

   c. rozhoduje o oprávnení na prešetrenie sťažností, ak smerujú proti zamestnancom školy a jeho priamym podriadeným,

   d. postupuje alebo vracia podania, ktoré nie sú sťažnosťou podľa § 4 zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach,

   e. odkladá sťažnosti podľa zákona o sťažnostiach a upovedomuje sťažovateľa o odložení sťažnosti podľa § 4 ods. 3, § 5 ods. 5 a 6, § 6 a § 8 ods. 1, § 21 ods. 3 a 6 zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach.

3. Zástupca riaditeľa školy poverený prešetrením sťažnosti zodpovedá predovšetkým:

   a. za prešetrenie sťažnosti podľa § 19 zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach, na ktorej vybavenie je písomne poverený riaditeľom školy okrem prípadov, ktorých prešetrenie si vyhradil riaditeľ školy,

   b. za vyhotovenie zápisnice o prešetrení sťažnosti a oboznámenie so zápisnicou riaditeľa školy alebo jeho splnomocneného zástupcu,

c. vyhotovenie oznámenia o výsledku prešetrenia sťažnosti podľa § 20 zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach,

d. uloženie a sledovanie plnenia povinností vyplývajúcich z § 19 zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach.

4. Ak sťažnosť podľa zákona o sťažnostiach nemôže byť pridelená na vybavenie zástupcovi riaditeľa školy, o príslušnosti na vybavenie a prešetrenie sťažnosti rozhoduje riaditeľ školy.
5. Sťažnosti smerujúce proti riaditeľovi školy sa postúpia podľa povahy predmetu sťažnosti na priame vybavenie zriaďovateľovi alebo štátnej školskej inšpekcii.

   a. Sťažnosti smerujúce proti zástupcovi riaditeľa školy vybavuje riaditeľ školy.

   b. Sťažnosti na pedagogických zamestnancov vybavuje priamy nadriadený - zástupca riaditeľa školy zodpovedný za príslušný úsek riadenia.

   c. Sťažnosti na nepedagogických zamestnancov školy vybavuje priamy nadriadený - zástupca riaditeľa školy zodpovedný za nepedagogický úsek.

   d. Pri opakovanej sťažnosti na vedúcich zamestnancov školy (okrem riaditeľa školy), pedagogických a nepedagogických zamestnancov školy, sťažnosti vybavuje riaditeľ školy na základe prešetrenia ním vymenovanej komisie.

Čl. 5
Lehoty na vybavenie sťažnosti

1. Škola je povinná dodržať lehotu na vybavenie podľa § 13 ods. 1 zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach.
2. Ak je sťažnosť náročná na prešetrenie, riaditeľ školy môže túto lehotu podľa § 13 ods. 2 zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach predĺžiť pred jej uplynutím o 30 pracovných dní. Návrh na predĺženie lehoty s odôvodnením predkladá zástupca riaditeľa školy, v ktorého kompetencii sa sťažnosť prešetruje. Osoba zodpovedná za prešetrenie sťažnosti je povinná v súlade s § 13 ods. 2 zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach upovedomiť sťažovateľa bezodkladne, písomne, s uvedením dôvodu, prečo je predĺženie lehoty nevyhnutné.
3. Podľa § 16 ods. 4 a ods. 5 zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach lehota na vybavenie sťažnosti neplynie v čase odoslania výzvy na poskytnutie spolupráce so sťažovateľom až do jej poskytnutia. Sťažovateľ môže v odôvodnených prípadoch, ak preukáže, že lehota na poskytnutie spolupráce nie je dostatočná, písomne požiadať o jej primerané predĺženie.

Čl. 6
Opakovaná sťažnosť a ďalšia opakovaná sťažnosť

1. Opakovaná sťažnosť a ďalšia opakovaná sťažnosť je sťažnosť toho istého sťažovateľa v tej istej veci ak v nej neuvádza nové skutočnosti. Na vybavenie opakovanej sťažnosti je príslušný ten istý poverený zamestnanec, ktorý vybavil predchádzajúcu sťažnosť. Sťažnosť nesmie byť pridelená na prešetrenie a vybavenie tomu, proti komu smeruje, ani zamestnancovi v jeho riadiacej pôsobnosti.
2. Ak bola predchádzajúca sťažnosť vybavená správne, t. j. v súlade so zákonom o sťažnostiach, riaditeľ školy alebo ním splnomocnený zástupca túto skutočnosť oznámi sťažovateľovi s odôvodnením a poučením, že ďalšie opakované sťažnosti odloží.
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 škola už vybavila, sa neprešetruje. Výsledok jej prešetrenia sa oznámi sťažovateľovi.
5. Opakovanú sťažnosť je škola povinná vybaviť v lehote podľa § 13 zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach.

Čl. 7
Sťažnosť proti vybaveniu sťažnosti

1. Na vybavenie sťažnosti proti vybaveniu sťažnosti je príslušný riaditeľ školy. Ak predchádzajúcu sťažnosť vybavil priamo riaditeľ školy, na vybavenie sťažnosti je príslušný zriaďovateľ školy.

2. Pri vybavovaní sťažnosti proti opakovanej sťažnosti a sťažnosti proti odloženiu sa postupuje podľa § 22 zákona č. 9/2010 Z. z. a podľa § 11 ods. 1, 2 a 5 zákona č. 9/2010 v spojení s § 12 zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach. Sťažnosť proti vybavovaniu Sťažnosti musia byť vybavené v lehote podľa § 13 zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach.

3. Ďalšiu sťažnosť proti vybavovaniu sťažnosti proti postupu vybavovania predchádzajúcej sťažnosti škola odloží podľa § 6 ods. 1 písm. g) zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach, o čom sťažovateľa písomne upovedomí.

4. Zápisnica o prešetrení sťažnosti proti vybaveniu sťažnosti alebo proti odloženiu sťažnosti sa po jej prerokovaní založí do spisu.

Čl. 8
Súčinnosť

1. Pri vybavovaní sťažnosti možno požadovať súčinnosť aj od iných osôb s ich súhlasom, ak osobitný predpis neustanovuje inak (napr. zákon č. 122/2013 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých predpisov). Iné osoby poskytnú súčinnosť najneskôr do desiatich pracovných dní od doručenia žiadosti o súčinnosť.
2. V čase od odoslania žiadosti o poskytnutie súčinnosti do jej poskytnutia lehota na vybavenie sťažnosti neplynie. Prerušenie plynutia lehoty škola písomne oznámi sťažovateľovi listom odoslaným s doručenkou do vlastných rúk.
3. Pri požadovaní súčinnosti sa postupuje podľa § 17 zákona č. 9/2010 Z. z.

Čl. 9
Kontrola vybavovania sťažnosti

1. Kontrolu vybavovania sťažností, ich evidencie, prijatia a plnenia opatrení na odstránenie zistených nedostatkov a uplatnenia právnej zodpovednosti na základe písomného poverenia riaditeľa školy vykonávajú podľa ustanovení Vnútorného kontrolného systému školy:

   a. zástupcovia riaditeľa školy poverení riaditeľom školy,

b. riaditeľ školy.

Čl. 10
Uloženie sankcií

1. Voči zamestnancovi, ktorý bol poverený vybavením sťažnosti, v prípade preukázateľného nesprávneho postupu pri prešetrení sťažnosti, nedodržania lehôt na vybavenie sťažnosti ako aj neoznámenia predĺženia lehoty na vybavenie sťažovateľovi, budú vyvodené opatrenia v súlade s ustanovením Zákonníka práce.

Čl. 11
Spoločné ustanovenia

1. Riaditeľ školy vytvára vhodné materiálne, technické a personálne podmienky na správne a včasné prešetrenie a vybavenie sťažnosti.
2. Trovy, ktoré vznikli:
   a. sťažovateľovi, znáša sťažovateľ,
   b. škole, znáša škola.
3. Každý je povinný o skutočnostiach, ktoré sa dozvedel pri vybavovaní sťažnosti, zachovávať mlčanlivosť. Od tejto povinnosti ho môže písomne oslobodiť iba ten, v koho záujme má túto povinnosť.

Príloha č. 1 k S-42-2 Smernici o vybavovaní sťažností

Zápisnica

o prešetrení sťažnosti

Dátum prešetrenia : .....

Číslo spisu:.....

Názov školy: .....

Miesto prešetrenia : .....

Osoba príslušná na vybavenie 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:

.....
.....

Meno (funkcia) osoby, proti ktorej sťažnosť smeruje :

.....
...

Dátum doručenia sťažnosti: .....

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

.....
.....

.....

.....

Sťažnosť prešetroval/a : .....

Obdobie prešetrovania sťažnosti: .....

K prešetreniu podania boli prizvaní : (mená, priezviská, funkcie)

1. .....

2.....

Písomné vyjadrenie k podaniu dali : (mená, priezviská, funkcie)

1.....

2.....

Podanie obsahuje tieto námietky :

1.....

2. .....

Pri prešetrení uvedených námietok sa zistili nasledujúce skutočnosti:

K námietke č. 1

Stručne sa uvedie zistený stav s odvolaním sa na údaje a vyjadrenia zodpovedných zamestnancov, prekontrolované doklady atď. Posúdi sa, či boli, alebo neboli dodržané právne predpisy (zákony, vyhlášky, smernice, pokyny) týkajúce sa príslušnej veci. Vymedzí a formuluje sa osobná zodpovednosť zamestnanca/zamestnancov príslušného orgánu za zistené nedostatky a na základe zistení sa v závere námietky uvedie stanovisko, či je námietka **opodstatnená** alebo **neopodstatnená**, prípadne skutočnosť, že dostupnými metódami a formami kontroly **nebolo možné stav objektívne overiť.**

K námietke č. 2

Detto.

Upozornenie - stanovisko k námietke nemôže byť vyjadrené nasledovne: námietka je čiastočne opodstatnená. Tieto charakterizujeme jednoznačne.

Záver :

Riaditeľ školy prešetrení sťažnosti a zistil nedostatky najmä v .....,

ktoré vznikli porušením - nedodržaním (uviesť konkrétne právne normy) a na základe toho

príjemca voči
.....

(*uviesť meno, priezvisko, funkciu zodpovedného zamestnanca)*

ukladá nasledujúce opatrenia na odstránenie zistených nedostatkov a príčin ich vzniku:

.....

.....

.....

Termín plnenia : .....

Zároveň riaditeľ školy ukladá povinnosť písomne predložiť správu o splnení prijatých opatrení do ..... .

S obsahom zápisnice boli oboznámení :

(uviesť zamestnancov, proti ktorým sťažnosť smeruje)

1. ..... dňa ....

(meno, priezvisko, funkcia, názov orgánu) (uviesť) (podpis)

2. ..... dňa ....

(meno, priezvisko, funkcia, názov orgánu) (uviesť) (podpis)

Námietky zúčastnených osôb proti výsledkom prešetrenia sťažnosti, prípadne dôvody nepodpísania tejto zápisnice :

.....

.....

.....

Zdôvodnenie opodstatnenosti, resp. neopodstatnenosti uvedených námietok proti prešetreniu sťažnosti :

.....

.....

.....

V ..... dňa .....

.....

meno, priezvisko, podpis riaditeľ školy

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

Rozdeľovník:

Výtlačok č. 1 pre: .....

Výtlačok č. 2 pre: .....

Výtlačok č. X pre:.....