

Základná umelecká škola, Školská ulica 897, 951 15 Mojmírovce

Smernica č.: 1/2014

SMERNICA

**O PODÁVANÍ, PRIJÍMANÍ, EVIDOVANÍ, VYBAVOVANÍ
A KONTROLE VYBAVOVANIA SŤAŽNOSTÍ PODANÝCH
V ZUŠ MOJMÍROVCE**

V Mojmírovciach, 20.3.2014

Bc. Rudolf Arpáš
riaditeľ školy

Čl. 1

Základné ustanovenia

1. Smernica o podávaní, prijímaní, evidovaní, vybavovaní a kontrole vybavovania sťažností podaných v ZUŠ Mojmírovce je vypracovaná v zmysle § 11 ods. 1 zákona č. 9/2010 Z.z. o sťažnostiach **v znení zákona č. 289/2012 Z.z.**
2. Sťažnosť je podanie fyzickej osoby alebo právnickej osoby (ďalej len „sťažovateľ“), ktorým sa domáha ochrany svojich práv alebo právom chránených záujmov, o ktorých sa domnieva, že boli porušené činnosťou alebo nečinnosťou orgánu verejnej správy a zároveň poukazuje na konkrétne nedostatky, najmä na porušenie právnych predpisov, ktorých odstránenie je v pôsobnosti orgánu verejnej správy.
3. Ak podanie nespĺňa náležitosti uvedené v odseku 2 tohto článku, nie je sťažnosťou.
4. **Za sťažnosť podľa zákona č. 9/2010 Z.z. o sťažnostiach v znení zákona č. 289/2012 Z.z. sa nepovažuje** podanie ktoré:
 - a) má charakter dopytu, vyjadrenia, názoru, žiadosti, podnetu alebo návrhu a nie je v ňom uvedené ochrany akého svojho práva sa sťažovateľ domáha,
 - b) poukazuje na konkrétne nedostatky v činnosti orgánu verejnej správy, ktorých odstránenie alebo vybavenie je upravené iným právnym predpisom,
 - c) je sťažnosťou podľa osobitného predpisu,
 - d) smeruje proti rozhodnutiu orgánu verejnej správy vydanému v konaní podľa iného právneho predpisu (napr. zákon č. 71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov).
5. V prípade, že **podanie nie je sťažnosťou** podľa Čl. 1 odsek 4 písm. a), b), d), je potrebné ho vrátiť bezodkladne po tom, čo sa zistí, že podnet nie je sťažnosťou tomu, kto ho podal, najneskôr však do 30 pracovných dní od jeho doručenia, s uvedením dôvodov.

V prípade Čl. 1 odsek 4 písm. c), postúpi orgán verejnej správy podanie tomu, kto je na jeho vybavenie príslušný a súčasne to oznámi tomu, kto ho podal.

Ak časť podania spĺňa náležitosti sťažnosti, vybaví sa táto časť podania ako sťažnosť.
6. Podanie sťažnosti sa nesmie stať podnetom ani dôvodom na vyvodzovanie dôsledkov, ktoré by sťažovateľovi spôsobili akúkoľvek ujmu.

Čl. 2

Podávanie, prijímanie a evidencia sťažnosti

1. Sťažnosti sa podávajú písomne, ústne do záznamu, telefaxom alebo elektronickou poštou.

2. Sťažnosť musí:

- obsahovať meno, priezvisko, adresu sťažovateľa,
- byť čitateľná a zrozumiteľná,
- musí z nej byť jednoznačné:
 - proti komu smeruje,
 - na aké nedostatky poukazuje,
 - čoho sa sťažovateľ domáha,
- musí byť sťažovateľom podpísaná.

Ak sťažnosť neobsahuje meno, priezvisko a adresu sťažovateľa, sťažnosť sa odloží. Ak sťažnosť neobsahuje ďalšie uvedené náležitosti, sťažovateľ sa písomne vyzve, aby sťažnosť doplnil s poučením, že inak sa sťažnosť odloží.

3. O ústnej sťažnosti, ktorú nemožno vybaviť ihneď pri jej podaní, sa vyhotoví písomný záznam, ktorý sa sťažovateľovi predloží na prečítanie a podpis. Ak sťažovateľ odmietne záznam podpísať, záznam sa odloží bez prešetrenia. Na požiadanie sťažovateľa sa mu vydá rovnopis záznamu.

Záznam o ústnej sťažnosti **musí obsahovať** okrem náležitostí uvedených v Čl. 2 ods. 2:

- deň a hodinu vyhotovenia,
- názov a adresu školy,
- mená a priezviská zamestnancov, ktorí záznam vyhotovili,
- mená a priezviská zamestnancov, ktorí boli prítomní pri ústnom podávaní sťažnosti.

Záznam o ústnej sťažnosti **nemusí byť vyhotovený** ak sťažovateľ:

- pri ústnom podaní nespolupracuje,
- sa domáha činnosti školy v rozpore s právnymi predpismi.

4. Sťažnosť doručená telefaxom alebo elektronickou poštou sa považuje za písomnú iba vtedy, ak ju sťažovateľ do piatich pracovných dní od jej podania písomne potvrdí podpisom. Inak sa sťažnosť odloží.

Elektronický podpis musí byť akceptovaný.

5. Písomné podanie označené ako sťažnosť sa v zmysle Registratúrneho poriadku prijme a eviduje v došlej pošte.

6. Poverený zamestnanec eviduje sťažnosti oddelene od ostatných písomností, prideli evidenčné číslo v tvare poradové číslo v denníku **XXX-číslo/rok**. Pod týmto číslom sa sťažnosť eviduje až do jej vybavenia a následného archivovania.

7. **Evidencia sťažností musí obsahovať údaje:**

- dátum doručenia,
- dátum zapísania sťažnosti,

- meno, priezvisko, adresa sťažovateľa,
- predmet sťažnosti,
- kedy a komu sa sťažnosť pridelila alebo postúpila na prešetrenie,
- výsledok prešetrenia,
- prijaté opatrenia a termíny ich splnenia,
- dátum vybavenia sťažnosti, opakovanej sťažnosti, resp. odloženia opakovanej sťažnosti,
- výsledok prekontrolovania predchádzajúcej sťažnosti,
- dátum postúpenia sťažnosti orgánu príslušnému na jej vybavenie,
- dôvody odloženia sťažnosti,
- poznámky.

SPISOVÝ OBAL obsahuje uvedené náležitosti:

- a) číslo sťažnosti,
 - b) vecné hľadisko, t.j. čo je predmetom sťažnosti,
 - c) meno, priezvisko, adresa sťažovateľa,
 - d) proti komu sťažnosť smeruje,
 - e) dátum doručenia sťažnosti do školy (dátum rozhodujúci pre začiatok plynutia lehoty na vybavenie),
 - f) meno a priezvisko zamestnanca, ktorý sťažnosť vybavuje,
 - g) názov útvaru alebo orgánu verejnej správy, a dátum odstúpenia sťažnosti, v prípade, že sa sťažnosť odstupuje;
 - h) termín vybavenia sťažnosti,
 - i) predĺženie lehoty na vybavenie sťažnosti v prípade jej potreby,
 - j) opodstatnenosť sťažnosti,
 - k) obsah spisu,
 - l) prijaté opatrenia a termíny ich splnenia.
8. Opakovaná sťažnosť sa eviduje v roku, v ktorom bola doručená. V poznámke sa uvedie číslo sťažnosti, s ktorou súvisí.
 9. Sťažnosť, ktorá smeruje voči zamestnancovi školy, prešetrí a o výsledku prešetrenia informuje sťažovateľa riaditeľ školy, prípadne poverený riadiaci zamestnanec základnej umeleckej školy. Na vybavenie sťažnosti, ktorá smeruje voči riaditeľovi školy, je príslušný podľa predmetu sťažnosti zriaďovateľ alebo Štátna školská inšpekcia.

Čl. 3

Lehoty a vybavenie sťažností

1. Sťažnosť je poverený zamestnanec povinný prešetriť a vybaviť do 60 pracovných dní odo dňa doručenia sťažnosti. V prípadoch náročných na prešetrenie sťažnosti je možné predĺžiť lehotu na jej vybavenie o ďalších pracovných 30 dní.

2. O predĺžení lehoty rozhodne riaditeľ školy, pričom o predĺžení a o dôvodoch predĺženia treba vždy bezodkladne písomne upovedomiť sťažovateľa.
3. V prípade, že zamestnanec vybavujúci sťažnosť zistí, že z dôvodu náročnosti sťažnosti je potrebné predĺžiť lehotu na jej vybavenie, požiada riaditeľa školy o zabezpečenie tohto predĺženia aspoň 2 pracovné dni pred uplynutím lehoty na vybavenie.

Čl. 4

Prešetrovanie a vybavovanie sťažností

1. Prešetrovanie sťažnosti je činnosť, ktorou 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.

V prípade nedostatkov sa určí osoba, ktorá zodpovedá za zistené nedostatky, ako aj príčiny ich vzniku a škodlivé následky.

Pri prešetrovaní sťažnosti sa vychádza z jej predmetu bez ohľadu na sťažovateľa a proti komu sťažnosť smeruje.

2. Sťažnosť nesmie vybavovať ani prešetrovať osoba, proti ktorej sťažnosť smeruje, ani osoba, ktorá je podriadená tejto osobe.
3. Z vybavovania sťažnosti i z prešetrovania sťažnosti je vylúčená osoba, o ktorej nezaujatosti možno mať pochybnosti vzhľadom na jej pomer k sťažovateľovi, jeho zástupcovi alebo k predmetu sťažnosti.
4. Sťažnosť je prešetrovaná prerokovaním zápisnice, ktorá obsahuje:

- hlavičku školy,
- predmet sťažnosti,
- obdobie prešetrovania sťažnosti,
- preukázané zistenia,
- dátum vyhotovenia zápisnice,
- mená, priezviská a vlastnoručné podpisy osôb, ktoré sťažnosť prešetrili,
- meno, priezvisko a podpis riaditeľa školy, resp. ním splnomocneného zamestnanca,
- mená a vlastnoručné podpisy osôb, ktorých sa zistenia priamo dotýkajú,
- ak sa zistia nedostatky, v zápisnici sa určí:
 - kto je zodpovedný za zistené nedostatky,
 - akým spôsobom a v akej lehote prijme opatrenia na odstránenie zistených nedostatkov a príčin ich vzniku,
 - povinnosť predložiť správu o ich splnení opatrení a uplatnení právnej zodpovednosti,
 - oznámiť sťažovateľovi prijaté opatrenia,
- potvrdenie o odovzdaní a prevzatí dokladov.

Odmietnutie oboznámenie sa so zápisnicou alebo podpísania zápisnice dotknutými osobami sa uvedie v zápisnici.

Čl. 5

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.
2. Riaditeľ školy, alebo ním splnomocnený zástupca (ten, kto predchádzajúcu sťažnosť vybavil) prekontroluje správnosť vybavenia predchádzajúcej sťažnosti, o čom vyhotoví záznam.
3. Ak bola predchádzajúca sťažnosť vybavená správne, táto skutočnosť sa oznámi sťažovateľovi s poučením, že ďalšia opakovaná sťažnosť bude odložená. Ak sťažnosť nebola vybavená správne, znova sa prešetří a vybaví do 60 pracovných dní.

Čl. 6

Sťažnosť proti vybaveniu a odloženiu sťažnosti

1. Sťažnosť, v ktorej sťažovateľ vyjadruje nesúhlas s vybavením alebo odložením svojej predchádzajúcej sťažnosti je novou sťažnosťou proti postupu pri jej vybavovaní alebo odložení. Nie je opakovanou sťažnosťou ani vtedy, ak sťažovateľ opakuje skutočnosti z predchádzajúcej sťažnosti.
2. Sťažnosť proti postupu pri vybavovaní sťažnosti vybaví riaditeľ školy, alebo ním splnomocnený zástupca. Ak predchádzajúcu sťažnosť vybavil riaditeľ školy, na vybavenie sťažnosti podľa odseku 1 je príslušný podľa predmetu sťažnosti zriaďovateľ alebo Štátna školská inšpekcia.

Čl. 7

Kontrola vybavovania sťažnosti

1. Riaditeľ školy kontroluje, či sa opatrenia prijaté na odstránenie nedostatkov a príčin ich vzniku riadne plnia.

Čl. 8

Spoločné ustanovenia

1. Každý je povinný o skutočnostiach, ktoré sa dozvedel pri vybavovaní sťažnosti, zachovávať mlčanlivosť. Od tejto povinnosti ho môže písomne oslobodiť ten, v koho záujme má túto povinnosť.

Čl. 9

Záverečné ustanovenia

1. Vo veciach neupravených touto smernicou platia ustanovenia zákona NR SR č. 9/2010 Z. Z. v platnom znení.
2. Táto smernica nadobúda platnosť a účinnosť dňom 20.3.2014.

Prílohy:

1. Záznam o ústnej sťažnosti - vzor
2. Zápisnica o prešetrení sťažnosti - vzor
3. Oznámenie o výsledku prešetrenia sťažnosti - vzor
4. Evidencia sťažností - vzor

Príloha č.1

ZÁKLADNÁ UMELECKÁ ŠKOLA
951 15 Mojmirovce 897

Záznam o ústnej sťažnosti

Dátum podania: Hodina podania:

Meno, priezvisko sťažovateľa:

Adresa sťažovateľa:

Predmet sťažnosti

Sťažnosť smeruje proti:

Nedostatky, na ktoré sťažovateľ poukazuje:

1.

2.

Sťažovateľ sa domáha:

.....

.....

Záznam vyhotovil: (meno, priezvisko, funkcia)

(podpis)

Prítomní:

1. (meno, priezvisko, funkcia)

(podpis)

2. (meno, priezvisko, funkcia)

(podpis)

.....

(podpis sťažovateľa)

ZÁKLADNÁ UMELECKÁ ŠKOLA
951 15 Mojmirovce 897

Zápisnica o prešetrení sťažnosti

Číslo sťažnosti:

Dátum podania:

Predmet sťažnosti

Sťažnosť smeruje proti:

Nedostatky, na ktoré sťažovateľ poukazuje:

1.

2.

Sťažovateľ sa domáha:

Meno, priezvisko sťažovateľa:

Adresa sťažovateľa:

Dátum prešetrovania sťažnosti:

Preukázané zistenia: *(ak sťažnosť obsahuje viac námietok, vyhodnotí sa každá zvlášť; opodstatnenosť resp. neopodstatnenosť sa zdôvodní; v prípade opodstatnenej námietky sa uvedie porušenie právnych a vnútorných predpisov)*

Prijaté opatrenia:

1.

2.

Dátum vyhotovenia zápisnice:

Zápisnicu vyhotovil:

Sťažnosť prešetrili:

1. (meno, priezvisko, funkcia)

(podpis)

2. (meno, priezvisko, funkcia)

(podpis)

Meno/á osoby/osôb, ktorej/ých sa zistenia priamo týkajú:

1.

(podpis)

2.

(podpis)

3. Meno, priezvisko riaditeľa školy:

.....

(podpis)

(v prípade, že sťažnosť prešetroval ním splnomocnený zástupca)

Prílohy: *(prípadné písomné vyjadrenia osôb, proti ktorým sťažnosť smeruje)*

ZÁKLADNÁ UMELECKÁ ŠKOLA
951 15 Mojmirovce 897

• •

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

• •

Váš list číslo/zo dňa
xx.xx.xxxx

Naša značka
xx/xx

Vybavuje/ linka
xxxxxxxx/xxxxxxxx

Mojmirovce
xx.xx.xxxx

Vec

Oznámenie výsledku prešetrenia sťažnosti

Oznamujem Vám, že v období od do som prešetril Vašu sťažnosť, ktorá smerovala proti

Prešetrením som zistil, že Vaša sťažnosť vo veci (*uviesť zvlášť ku každej námietke*):

.....

bola **opodstatnená / neopodstatnená**, pretože:

.....

Na základe výsledku prešetrenia sťažnosti boli prijaté opatrenia na odstránenie zistených nedostatkov a príčin ich vzniku:

1.

2.

S pozdravom

.....

titl., meno a priezvisko

riaditeľ školy

ZÁKLADNÁ UMELECKÁ ŠKOLA
951 15 Mojmírovce 897**Evidencia sťažností**

P.Č	
Dátum doručenia sťažnosti	
Meno, priezvisko, adresa sťažovateľa	
Predmet sťažnosti	
Kedy a komu sa sťažnosť pridelila alebo postúpila na prešetrenie	
Výsledok prešetrenia	
Prijaté opatrenia a termíny ich splnenia	
Dátum vybavenia sťažnosti, opakovanej sťažnosti, resp. odloženia opakovanej sťažnosti	
Výsledok prekontrolovania predchádzajúcej sťažnosti	
Dátum postúpenia sťažnosti orgánu príslušnému na jej vybavenie	
Dôvody odloženia sťažnosti	
Poznámky	

