

Vnútorná smernica o vybavovaní sťažností, žiadostí a iných podaní

Na základe zákona č. 152/1998 Z.z. o sťažnostiach (ďalej len "zákon č.152/1998") a zákona č. 211/2000 Z.z. o slobodnom prístupe k informáciám (ďalej len "zákon č.211/2000") vydáva riaditeľka Základnej školy, Školská 49, 902 01 Vinosady (ďalej len "škola") túto vnútornú smernicu o vybavovaní sťažností, žiadostí a iných podaní (ďalej len "podania").

Čl. I.

Úvodné ustanovenie

Táto smernica upravuje postup pri podávaní, prijímaní, evidovaní a vybavovaní sťažností, žiadostí a iných podaní fyzických osôb a právnických osôb.

Čl. II.

Podávanie sťažností, žiadostí a iných podaní

1. Podanie sťažností sa podáva spravidla písomne (písomne prostredníctvom pošty, písomne osobným podaním v podateľni školy, prostredníctvom mailu a inej elektronickej pošty alebo ústne (osobne, ústne prostredníctvom telefónu) v záujme jej urýchleného vybavenia škole na vybavenie.
2. Podanie adresované na meno riaditeľky školy alebo zamestnanca školy sa považuje za podanie podané škole.
3. O ústnom podanom podaní, ktoré nemožno vybaviť hneď pri jeho podaní, škola vyhotoví záznam, ktorý predloží podávateľovi na prečítanie a podpis. Na požiadanie podávateľa mu vydá rovnopis záznamu.

Čl. III.

Gestor

Gestorom školy na prijímanie sťažností je výchovný poradca

1. Gestor vedie evidenciu všetkých podaní podaných škole.

Čl. IV.

Ústne podanie

1. Ústne podanie musí byť riadne zaevidované v riaditeľni školy.
2. Ústne možno podať podanie osobne u gestora v pracovných dňoch v čase od 8.00 do 15.00 h.
3. Telefonicky možno podať ústne podanie u gestora v pracovných dňoch počas pracovnej doby od 8,00 do 14.00 h.

4. Ústne podané podanie gestor eviduje rovnako ako ostatné podania.

5. Gestor postúpi bezodkladne podanie na vybavenie zodpovednému zamestnancovi školy, aby v určenej lehote (spravidla sedem pracovných dní) vypracoval k podaniu stanovisko a postúpil ho gestorovi.
6. Ak škola k podaniu má zamietavé stanovisko alebo obmedzujúce stanovisko, musí byť stanovisko odôvodnené.
7. Gestor doručí odpoveď v zákonom stanovenej lehote podávateľovi.
8. V telefonicky podanom podaní je podávateľ povinný uviesť svoje meno, priezvisko (u právnických osôb názov), adresu, predmet podania. Takto podané podanie sa vybavuje iba vtedy, keď obsahuje náležitosti v súlade so zákonmi.
9. Pri vybavovaní telefonicky podaného podania gestor postupuje obdobne ako pri podaní podanom osobne.
10. Škola vybaví len tie doručené podania, ktoré spĺňajú kritériá v zmysle zákona a obsahujú zákonom stanovené náležitosti.
11. Anonymné podanie sa vybavuje, ak obsahuje konkrétne údaje, ktoré nasvedčujú, že bol porušený právny predpis.

Čl. V.

Písomné podanie

1. Písomné podanie musí byť riadne zaevidované v riaditeľni školy v registratúrnom poriadku
2. Gestor postúpi bezodkladne podanie na vybavenie zodpovednému zamestnancovi školy, aby v určenej lehote (spravidla sedem pracovných dní) vypracoval k podaniu stanovisko a postúpil ho gestorovi.
3. Ak škola k podaniu má zamietavé stanovisko alebo obmedzujúce stanovisko, musí byť stanovisko odôvodnené.
4. Gestor doručí odpoveď v zákonom stanovenej lehote podávateľovi.
5. Písomným podaním je i podanie podané elektronickou poštou, na ktoré je možné odpovedať.
6. Táto forma odpovede stráca charakter oficiálneho rozhodnutia, proti ktorému sa možno odvolať.
7. Škola vybaví len tie doručené podania, ktoré spĺňajú kritériá v zmysle zákona a obsahujú zákonom stanovené náležitosti.

Čl. VI.
Anonymná sťažnosť

1. Anonymná sťažnosť sa bude prešetrovať v prípade, keď bude obsahovať konkrétne údaje, ktoré budú nasvedčovať tomu, že bol porušený právny predpis

Čl. VII.

Podanie na iný útvar

1. Ak iný zamestnanec školy obdrží ústne (osobne aj telefonicky) podanie, poučí podávateľa, že vybavovanie podaní výlučne realizuje gestor.
2. Ak je podanie podané osobne, je podávateľ usmernený do sídla gestora.
3. Ak je podanie podané telefonicky, poskytne zamestnanec podávateľovi telefónne číslo gestora.
4. Ak je inému zamestnancovi doručené písomné podanie, je tento zamestnanec povinný bezodkladne ho postúpiť gestorovi.

Čl. VIII.

Evidencia podaní

1. Škola vedie evidenciu podaní - denník žiadostí, sťažností a podaní
2. Evidencia obsahuje najmä:
 - a. dátum podania,
 - b. meno, priezvisko (u právnických osôb názov) a adresa žiadateľa,
 - c. forma žiadosti: ústne (osobne, telefonicky), pošta, osobné podanie, fax, elektronická pošta
 - d. obsah požadovanej informácie,
 - e. forma vybavenia: ústne, telefonicky, pošta, fax, elektronická pošta,
 - f. meno toho, kto žiadosť vybavil,
 - g. dátum, kedy bola informácia odoslaná,
 - h. opravný prostriedok.

Čl. IX.

Opravný prostriedok

1. Opravným prostriedkom proti rozhodnutiu školy je odvolanie.
2. Odvolanie proti rozhodnutiu možno podať v lehote do 15 dní od doručenia rozhodnutia, alebo márneho uplynutia lehoty na vybavenie podania.
3. O odvolaní proti rozhodnutiu rozhoduje riaditeľka školy.

4. Agendu odvolaní proti rozhodnutiu vedie gestor.
5. Riaditeľka školy rozhodne o odvolaní do 15 dní od jeho doručenia.

Čl. X.

Lehoty na vybavenie podaní

1. Dátum podania na školu je deň doručenia podania škole.
2. Škola je povinná vybaviť žiadosti do štrnástich dní odo dňa podania žiadosti, pokiaľ zákon neupravuje inak.
3. Škola je povinná vybaviť sťažnosti najneskôr do tridsiatich dní odo dňa podania, pokiaľ zákon neupravuje inak.
4. Škola je povinná vybaviť iné podania najneskôr do tridsiatich dní odo dňa podania, pokiaľ zákon neupravuje inak.
5. V prípade, že podanie nespĺňa predpísané náležitosti, škola najneskôr do desiatich dní vyzve podávateľa, aby podanie do desiatich dní doplnil.

Čl. XI.

Vybavovanie sťažností

1. Škola prijíma, eviduje, prešetruje, vybavuje a kontroluje vybavovanie sťažností v súlade so zákonom č. 152/1998 Z.z. o sťažnostiach.

Čl. XII.

Spoločné ustanovenia

1. Riaditeľka školy je povinná vytvárať vhodné materiálne, technické a personálne podmienky na správne a včasné prešetrovanie a vybavenie podania.
2. Zamestnanci školy, sú povinní o skutočnostiach, ktoré sa dozvedeli pri vybavovaní podania, zachovávať mlčanlivosť.

Vypracovala: Mgr. Petra Repová
riaditeľka školy

Smernica platí od 01.09.2023