**Zásady postupu**

**pri vybavovaní sťažností v podmienkach**

**Základná škola s materskou školou**

**v Komjatnej**

Základná škola s materskou školou, Školská 290, 034 96 Komjatná  na základe § 11 ods. 1 a § 26 ods. 3 zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach

v y d á v a  t i e t o

**Zásady postupu**

**pri vybavovaní sťažností v podmienkach**

**Základnej školy s materskou školou v Komjatnej**

**Úvodné ustanovenie**

Riaditeľka Základnej školy s materskou školou, Komjatná 290, 034 96 Komjatná 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 prešetrenia 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 Základnej školy s materskou školou v Komjatnej.

2. Orgán verejnej správy 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,

f) je podanie osoby poverenej súdom na výkon verejnej moci.

4. Ak riaditeľ školy nie je príslušný 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, ústne do záznamu telefónu na číslo 044/4373230, elektronickou poštou na adresu skola@zskomjatna.edu.sk.

**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 môže prijať riaditeľka školy alebo zástupkyne riaditeľky školy, na ich pokyn sťažnosť zaeviduje ekonómka školy poverená vedením registratúry.

**Článok 4**

**Ústne podanie sťažnosti**

1. Škola vyhotoví o ústnej sťažnosti, ktorú nemožno vybaviť hneď, písomný záznam, 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 24. 1. 2011 a platí na dobu neurčitú.

2. Každá zmena v tejto smernici sa môže vykonať len formou písomného a očíslovaného dodatku.

V Komjatnej 28.12.2010

**Ing. Monika Babicová**

**riaditeľka školy**

**Prílohy k smernici:**

1. Evidencia sťažností
2. Zápisnica o prešetrení sťažnosti
3. Písomný záznam o ústnej sťažnosti
4. Postúpenie sťažnosti inému orgánu verejnej správy
5. Výzva sťažovateľovi na spoluprácu a doplnenie informácií
6. Záznam o odložení
7. Upovedomenie sťažovateľa o odložení
8. Oznámenie výsledku prešetrenia sťažnosti sťažovateľovi

Príloha č. 2

*Základná škola s materskou školou, Školská 290, 034 96 Komjatná*

*Orgán VS podľa príslušnosti na vybavenie*

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

# **Z á p i s n i c a**

**o prešetrení sťažnosti**

**Predmet sťažnosti:** ................................................................................................................

**Orgán VS** *(v ktorom sa sťažnosť prešetrovala)* **:** ...........................................................................

**Obdobie prešetrovania sťažnosti:** ..............................

**Preukázané zistenia:**

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

**Dátum vyhotovenia zápisnice :** ...............................................

**Mená, priezviská a podpisy zamestnancov, ktorí sťažnosť prešetrili :**.....................................................................................................................................................

**Meno, priezvisko a podpis vedúceho orgánu verejnej správy, v ktorom sa sťažnosť prešetrovala, alebo ním splnomocneného zástupcu :**.....................................................................................................................................................

**Povinnosť vedúceho orgánu verejnej správy, v ktorom sa sťažnosť prešetrovala, alebo ním splnomocneného zástupcu, v prípade zistenia nedostatkov v lehote určenej orgánom verejnej správy, ktorý sťažnosť prešetroval :**

*1. určiť osobu zodpovednú za zistené nedostatky,   
2. prijať opatrenia na odstránenie zistených nedostatkov a príčin ich vzniku,   
3. predložiť prijaté opatrenia orgánu prešetrujúcemu sťažnosť,   
4. predložiť orgánu prešetrujúcemu sťažnosť správu o splnení opatrení a uplatnení právnej zodpovednosti,*

**Potvrdzujeme odovzdanie dokladov:** ............................................................

**Potvrdzujeme prevzatie dokladov:** ............................................................

**Sťažovateľ bol oboznámený s opatreniami**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

Príloha č. 3

*Základná škola s materskou školou, Školská 290, 034 96 Komjatná*

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

## **Z Á Z N A M**

**o ústnej sťažnosti**

**Sťažovateľ:**

**FO: ........................................................................................................................................**

*Meno/priezvisko/adresa trvalého (alebo prechodného) pobytu*

**PO: ........................................................................................................................................**

*Názov/sídlo/meno a priezvisko osoby oprávnenej za ňu konať*

**PREDMET :**

**...............................................................................................................................................**

1. **Sťažnosť je zameraná proti:\* ..............................................................**
2. **Sťažnosť poukazuje na nedostatky:\* ..............................................................**
3. **Sťažovateľ sa domáha:\* ..............................................................**

**Dňa**............................. **o** .....**hod.**

**Záznam vyhotovil :** .....................................................................

*Meno a priezvisko zamestnanca*

**Zamestnanci, prítomní pri ústnom podaní sťažnosti :** .........................................................

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

*meno a priezvisko*

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

*podpis sťažovateľa*

**Poznámka:**

*Ak sťažovateľ odmietne záznam podpísať, orgán verejnej správy záznam odloží s poznámkou o odmietnutí podpísania.*

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*\* nehodiace sa škrtnite*

Príloha č. 4

*Základná škola s materskou školou, Školská 290, 034 96 Komjatná*

*\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | | | |
| 2158 | | • •    *..................................................*    *..................................................*    *(orgán verejnej správy)*  • • | | |
|  | | | | |
| ***Sťažnosť č.*** |  | | ***Vybavuje/linka*** | ***Škola*** |
|  |  | |  | *Dátum* |

VEC

**Sťažnosť – postúpenie**

Dňa .......................... bola Škole .................................... 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

1 príloha

Na vedomie

*(sťažovateľ)*

*meno, priezvisko a podpis*

Príloha č. 5

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | | | |
| 2158 | | • •    *..................................................*    *..................................................*    *(sťažovateľ)*  • • | | |
|  | | | | |
| ***Sťažnosť č.*** |  | | ***Vybavuje/linka*** | ***Obec*** |
|  |  | |  | *Dátum* |

VEC

Sťažnosť – výzva na spoluprácu

Škole ................................... bola dňa ........................... doručená Vaša sťažnosť vo veci ................................................................................................................................................

Vzhľadom k tomu, že predmetná sťažnosť nespĺňa náležitosti podľa § 5 ods. 3 zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach, žiadame Vás v súlade s § 16 citovaného zákona, aby ste v lehote do desať pracovných dní od doručenia tejto písomnej výzvy doplnili Vašu sťažnosť o ...........................................................................................................................................................................................................................................................................................................

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

*meno, priezvisko a podpis*

Príloha č. 6

*Základná škola s materskou školou, Školská 290, 034 96 Komjatná*

*\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

|  |  |
| --- | --- |
| Sťažnosť č.: | Mesto/obec......................... |
|  | dňa...................................... |

**ZÁZNAM**

**o odložení sťažnosti**

Škola................................., (príslušnosť podľa vnútorného predpisu – školy podľa § 6 ods. 1 písm. a) – h)\*/ zákona NR SR č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach vznení neskorších predpisov

**odkladá**

sťažnosť

proti....................................................................................................

sťažovateľa........................................................................................

vo veci...............................................................................................

z dôvodu, že predmetná sťažnosť.....................................................................................

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*Uviesť text príslušného ustanovenia:*

*a) neobsahuje náležitosti podľa § 5 ods. 2,   
b) je z nej zrejmé, že vo veci, ktorá je predmetom sťažnosti, koná súd, prokuratúra alebo iný orgán činný*

*v trestnom konaní,   
c) zistí, že sťažnosť sa týka inej osoby, než ktorá ju podala a nie je priložené splnomocnenie podľa § 5 ods. 9,   
d) od udalosti, ktorej sa predmet sťažnosti týka, uplynulo v deň jej doručenia viac než päť rokov,   
e) ide o ďalšiu opakovanú sťažnosť podľa § 21 ods. 2,   
g) mu bola zaslaná na vedomie, alebo  
h) sťažovateľ neposkytol spoluprácu podľa § 16 ods. 1, alebo*

*ak spoluprácu neposkytol v lehote podľa § 16 ods. 2.*Zapísal:

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

*(meno, priezvisko, podpis )*

*\*/uviesť príslušné písmeno*

Príloha č. 7

*Základná škola s materskou školou, Školská 290, 034 96 Komjatná*

*\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | | | |
| 2158 | | • •    *..................................................*    *..................................................*  *(sťažovateľ)*  • • | | |
|  | | | | |
| ***Sťažnosť č.*** |  | | ***Vybavuje/linka*** | ***Škola*** |
|  |  | |  | *Dátum* |

VEC

Odloženie sťažnosti – upovedomenie

ŠKOLE ...................................... bola dňa ........................... doručená Vaša sťažnosť vo veci ...............................................................................................................

Po dôkladnom posúdení Vašej sťažnosti bolo zistené, že............................................ ................................................................

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*Uviesť text príslušného ustanovenia:*

*b) je z nej zrejmé, že vo veci, ktorá je predmetom sťažnosti, koná súd, prokuratúra alebo iný orgán činný v trestnom konaní,   
c) zistí, že sťažnosť sa týka inej osoby, než ktorá ju podala a nie je priložené splnomocnenie podľa § 5 ods. 9,   
d) od udalosti, ktorej sa predmet sťažnosti týka, uplynulo v deň jej doručenia viac než päť rokov,   
e) ide o ďalšiu opakovanú sťažnosť podľa § 21 ods. 2,   
 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

Z uvedeného dôvodu škola Vašu sťažnosť odkladá v súlade s § 6 ods. 1 písm. b) – f) *(uviesť príslušné písmeno vzťahujúce sa na uvedený dôvod)* zákona NR SR č. 9/2010 Z. z. osťažnostiach vznení neskorších predpisov.

*meno, priezvisko a podpis*

Príloha č. 8

*Základná škola s materskou školou, Školská 290, 034 96 Komjatná*

*\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | | | |
| 2158 | | • •    *..................................................*    *..................................................*  *(sťažovateľ)*  • • | | |
|  | | | | |
| ***Sťažnosť č.*** |  | | ***Vybavuje/linka*** | ***Škola*** |
|  |  | |  | *Dátum* |

VEC

Oznámenie výsledku prešetrenia sťažnosti

Dňa .......................... bola Škole .................................... doručená Vaša sťažnosť, ktorou sa domáhate.................................................................................................................................., poukazujete*./\** na........................................................................................................................ .

*(opísať predmet sťažnosti)*

Šetrením sťažnosti dňa ............... bolo zistené, že Vaša sťažnosť je *neopodstatnená // opodstatnená./\**

Odôvodnenie výsledku prešetrenia sťažnosti:

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

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

*(Uviesť konkrétne zistenia a súlad resp. nesúlad s príslušnými právnymi predpismi, prípadne čo bolo odstránené v priebehu šetrenia- podľa zápisnice. V prípade opodstatnenej sťažnosti uviesť, že boli uložené povinnosti podľa § 19 ods. 1 písm. i). )* *Ak má sťažnosť viacero častí, musí písomné oznámenie obsahovať výsledok prešetrenia každej z nich. Ak je podanie sťažnosťou iba v časti, výsledok prešetrenia sa písomne oznamuje iba k tejto časti.)*

*meno, priezvisko a podpis*

*\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

###### *\*/vybrať*