

## Smernica o riešení sťažností

4/2017

### Vnútorný predpis o postupe pri riešení sťažností

1. september 2017

Tento vnútorný predpis je vydaný v súlade so zákonom NR SR č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov. Upravuje sa postup pri podávaní, prijímaní, evidovaní, prešetrovaní a písomnom oznámení výsledku prešetrovania sťažnosti alebo prerokovania sťažnosti v Základnej umeleckej škole Sliac, SNP 308/39, 962 31 Sliac

1. **Sťažnosť** je podanie fyzickej alebo právnickej osoby (ďalej len „sťažovateľ“), ktorým:
  - a. sa domáha ochrany svojich práv alebo právom chránených záujmov, pretože došlo k ich porušeniu alebo k ohrozeniu činnosťou zamestnanca
  - b. upozorňuje na konkrétne nedostatky, najmä na porušenie právnych predpisov, ktorých odstránenie si vyžaduje zásah orgánu verejnej správy.
2. Sťažnosť v zmysle zákona **nie je podanie 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 orgánu verejnej správy vydanému v konaní podľa iného právneho predpisu.
3. Odborné vybavenie a prešetrovanie každej sťažnosti má smerovať ku kvalifikovanému zisteniu či sťažnosť (alebo jej jednotlivé časti) je **opodstatnená** alebo **neopodstatnená**.
4. V prípade opodstatnenosti je nutné kvalifikovať a preukázať porušenie právnych predpisov (aj interných), preukázať nesprávny postup školy voči sťažovateľovi, čo si vyžiada zásah nadriadeného, resp. kompetentného orgánu verejnej správy k zabezpečeniu nápravy, a to formou prijatia príslušných opatrení.
5. Tento predpis v súlade s vyššie citovaným zákonom upravuje postup pri podávaní, prijímaní, evidovaní, vybavovaní a kontrole vybavovania sťažností fyzických a právnických osôb
6. Sťažnosť môžu podať fyzické osoby iba vo svojom mene, alebo v prípade, že sú toho názoru, že ich najbližší (manžel, manželka, deti, rodičia a pod.) utrpeli ujmu v dôsledku zanedbania povinnosti školy. Znamená to, že sťažnosť **môže podať aj rodič voči škole, alebo jej zamestnancovi**, ak je toho názoru, že jeho dieťa bolo poškodené.

## Základná umelecká škola, SNP 308/39, 962 31 Sliač

---

7. Škola je povinná sťažnosti **prijímať, evidovať, vybavovať a kontrolovať vybavovanie sťažností.**
8. Povinnosťou školy je prijímať, evidovať a vybavovať sťažnosti podané voči Základnej umeleckej škole Sliač, SNP 308/39, 962 31 Sliač, resp. jej zamestnancom.
9. Prijatou a zaevidovanou sťažnosťou sa bude následne zaoberať **riaditeľka Základnej umeleckej školy Sliač, SNP308/39, 962 31 Sliač.**
10. Ak sťažnosť z obsahovej stránky nespĺňa náležitosti citovaného zákona (§ 4ods. 1 písm. a) až c) i napriek tomu, **že podanie je označené ako sťažnosť**, je povinnosťou školy **v lehote do piatich (5) dní vrátiť** také podanie tomu, kto ho podal, **bez prešetrovania** - ale s primeraným odôvodnením, že nejde o sťažnosť podľa citovaného zákona.
11. Sťažnosť sa podáva spravidla písomne alebo ústne.
12. Sťažnosť adresovaná na meno riaditeľky školy alebo zamestnanca školy sa považuje za sťažnosť podanú na Základnú umeleckú školu Sliač, SNP 308/39, 962 31 Sliač.
13. O ústnej sťažnosti, ktorú nemožno vybaviť hneď pri jej podaní, škola **vyhotoví záznam, ktorý sťažovateľovi predloží na prečítanie a podpis.** Súčasne na požiadanie sťažovateľa mu vydá **rovnopis záznamu.**
14. Zo sťažnosti musí byť zrejmé, kto ju podáva. Zn. to, že musí obsahovať:
  - a. *meno, priezvisko, adresu fyzickej osoby alebo*
  - b. *názov a sídlo právnickej osoby*
  - c. *predmet sťažnosti*
  - d. *čoho sa sťažovateľ domáha*
15. Ak sťažnosť nemá požadované náležitosti podľa bodu 14, tejto smernice, nie je zrozumiteľná, alebo ak sú na jej náležité vybavenie potrebné údaje, ktoré sa v sťažnosti neuvádzajú, **treba zabezpečiť ich doplnenie.**
16. Ak sťažnosť **podáva viac sťažovateľov spoločne** a neurčí sa v nej, komu z nich sa majú doručovať písomnosti vo vybavovanej veci, všetky odosielané písomnosti sa doručujú tomu sťažovateľovi, *ktorý sa v sťažnosti uvádza na prvom mieste.*
17. Sťažnosť, v ktorej sťažovateľ neuvádza svoje meno, priezvisko a adresu (právnická osoba svoj názov a sídlo) je **anonymná sťažnosť.** Táto sa vybavuje, **ak obsahuje konkrétne údaje, ktoré nasvedčujú, že bol porušený právny predpis.**
18. Škola je povinná zabezpečiť vedenie centrálnej evidencie podaných sťažností **oddelene od evidencie ostatných písomností** tak, aby poskytovala údaje potrebné na kontrolu vybavovania sťažností. Evidencia musí obsahovať najmä tieto údaje:
  - a. *dátum doručenia sťažnosti,*

- b. meno, priezvisko, adresu (názov, sídlo) sťažovateľa,*
- c. predmet sťažnosti,*
- d. proti komu sťažnosť smeruje,*
- e. kedy a komu sa sťažnosť pridelila alebo postúpila na prešetrenie,*
- f. výsledok prešetrenia,*
- g. prijaté opatrenia a termíny ich splnenia,*
- h. dátum odoslania oznámenia sťažovateľovi o výsledku prešetrenia.*

19. **Opakovaná sťažnosť** sa eviduje v roku, v ktorom bola doručená, a predchádzajúca sťažnosť sa k nej pripojí.

20. Sťažnosť sa označuje poradovým číslom centrálnej evidencie, pod ktorým sa s ňou nakladá až do jej úplného vybavenia. Opakovaná sťažnosť sa eviduje *pod novým číslom*.

21. V prípade, že škola dostala sťažnosť *len v rovnopise alebo na vedomie*, **nemusi sa takéto podanie evidovať ako sťažnosť**, ale sa s ňou naloží ako s bežnou korešpondenciou.

22. Sťažnosť sa **ukladá ako vybavená** až vtedy, ak boli preukázateľne splnené všetky prijaté opatrenia na nápravu.

23. Lehota na uloženie vybavenej sťažnosti a jej následnú skartáciu je **10 rokov**.

24. Na vybavenie sťažnosti je príslušná riaditeľka školy.

25. Ak sťažnosť smeruje na riaditeľku Základnej umeleckej školy Sliač, navrhovaná sťažnosť smeruje na zriaďovateľa, ktorým je Mesto Sliač.

26. V záujme zabezpečenia včasného a správneho prešetrenia či vybavenia sťažnosti sa postupuje nasledovne :

- a. *ak sťažnosť smeruje voči pedagogickému zamestnancovi, resp. sa týka výchovno–vzdelávacieho procesu na škole – vybavuje riaditeľka školy.*

Súčasne sú povinní s ňou spolupracovať:

- § príslušný triedny učiteľ
- § príslušný učiteľ

- b. *ak sťažnosť smeruje voči nepedagogickému zamestnancovi, resp. sa týka prevádzkovej činnosti školy – vybavuje riaditeľka školy.*

27. Kompetentná osoba je povinná písomne oznámiť:

**§ v akej časovej lehote sťažnosť vybavili**

**§ aké opatrenia prijali, resp. navrhujú na odstránenie chýb a nedostatkov, proti ktorým sťažnosť smerovala**

**§ aké navrhujú opatrenia v personálnej oblasti, resp. v oblasti odmeňovania zamestnancov školy.**

Ak sťažnosť nesmeruje priamo voči riaditeľke základnej umeleckej školy, ale táto bola súčasne zaslaná štátnej školskej inšpekcii, zriaďovateľovi školy a taktiež MŠ SR - vybavuje zriaďovateľ školy.

Sťažnosť nesmie vybavovať ani prešetrovať osoba, proti ktorej sťažnosť smeruje, ani osoba, ktorá je podriadená tejto osobe.

Sťažnosť v zmysle § 13 citovaného zákona sa musí prešetriť a vybaviť **do 30 dní odo dňa, kedy bola doručená na Základnú umeleckú školu v Sliachi**. V prípadoch **spornej príslušnosti** (§ 11 ods. 5 zákona) začína lehota na vybavenie sťažnosti plynúť odo dňa, keď bolo doručené oznámenie o určení príslušnosti.

Ak si vybavenie sťažnosti vyžaduje súčinnosť iného orgánu verejnej správy, fyzickej alebo právnickej osoby, škola je povinná vybaviť sťažnosť **do 60 dní, kedy jej bola doručená**.

V prípadoch náročných na prešetrovanie sťažnosti môže riaditeľka základnej umeleckej školy **predĺžiť lehotu na jej vybavenie o ďalších 30 dní**. O tejto skutočnosti sa písomne upovedomí sťažovateľ bez zbytočného odkladu (§ 13 ods. 2 zákona).

Riaditeľka základnej umeleckej školy je povinná oboznámiť toho, proti komu sťažnosť smeruje, **s jej obsahom v takom rozsahu a čase, aby sa prešetrovanie nemohlo zmariť**. Zároveň mu umožní **vyjadriť sa k sťažnosti, predkladať doklady, iné písomnosti, informácie a údaje potrebné na vybavenie sťažnosti**.

Sťažovateľ je povinný spolupracovať s riaditeľkou základnej umeleckej školy v rozsahu potrebnom na vybavenie sťažnosti.

Ak sťažovateľ bez vážneho dôvodu **do 10 dní** od doručenia požiadania o spoluprácu **alebo v inom určenom termíne neposkytne** požadovanú spoluprácu, riaditeľka základnej umeleckej školy **nie je povinná vybaviť sťažnosť**, o čom sťažovateľa poučí v požiadaní o spoluprácu.

Ak sťažovateľ oznámi vážne dôvody, ktoré mu bránia v spolupráci podľa bodu 35) tejto smernice, **vo vybavovaní jeho sťažnosti sa pokračuje**.

Každý zákonný zástupca, to zn. **rodič, osvojiteľ, opatrovník** musí preukázať riaditeľke Základnej umeleckej školy v Sliachi **svoje splnomocnenie na zastupovanie**.

Riaditeľka Základnej umeleckej školy Sliach, príp. ňou poverení zamestnanci vyhotovia o prešetrovaní sťažnosti zápisnicu. Táto musí obsahovať:

- . *miesto a čas prešetrovania predmetu sťažnosti,*
- . *preukázané zistenia,*
- . *dátum vyhotovenia zápisnice,*

- . *označenie školy,*
- . *mená a vlastnoručné podpisy osôb, ktoré sťažnosť prešetrovali,*
- . *mená a podpisy osôb, ktorých sa zistenia priamo týkajú a ktoré boli oboznámené s obsahom zápisnice.*

Ak sa zistili nedostatky, v zápisnici sa určí:

- a. kto, akým spôsobom a v akej lehote prijme opatrenia na odstránenie zistených nedostatkov a príčin ich vzniku;
- b. zároveň sa určí povinnosť predložiť správu o ich splnení;

39. Ak sa niekto zo zúčastnených **odmietne oboznámiť** s obsahom zápisnice alebo je po oboznámení sa s jej obsahom **odmietne podpísať**, uvedie sa to v zápisnici spolu s dôvodmi odmietnutia popisu.

40. Zápisnica sa vyhotoví 2x, pričom:

- **1 vyhotovenie založí škola ku sťažnosti,**
- **1 vyhotovenie dostane zamestnanec školy, voči ktorému sťažnosť smeruje.**

41. Text zápisnice:

- musí byť stručný, výstižný, presný a zrozumiteľný s adresným uvádzaním nedostatkov a chýb s objektívnym hodnotením prešetrovanej problematiky a konania zodpovedných zamestnancov,
- nesmie obsahovať úvahy a domnienky.

42. Výsledok prešetrovania sťažnosti sa oznamuje sťažovateľovi  **písomne s odôvodnením**, či je sťažnosť opodstatnená alebo neopodstatnená. Ak je opodstatnená, uvedú sa v oznámení aj opatrenia prijaté alebo vykonané na odstránenie zistených nedostatkov.

43. Ak nemožno prešetriť predmet sťažnosti, riaditeľka školy to bez zbytočného odkladu oznámi sťažovateľovi.

44. Ak sa sťažnosť skladá z viacerých samostatných bodov, v oznámení o výsledku prešetrovania sa údaje podľa bodu 42) tejto smernice uvedú ku každému bodu osobitne.

45. Sťažnosť sa považuje **za vybavenú**, ak bol sťažovateľ písomne informovaný o výsledku prešetrovania sťažnosti a ak sa prijali opatrenia na odstránenie zistených nedostatkov a príčin ich vzniku.

46. O ústnej sťažnosti, ktorá bola vybavená hneď pri jej podaní, **sa písomné oznámenie nerobí.**

47. Kontrolu prijímania, evidencie, prešetrovania, vybavovania sťažností a plnenia opatrení prijatých na nápravu vykonáva **riaditeľka školy**, v prípade sťažnosti na riaditeľku školy, vykonáva zriaďovateľ školy.

## Základná umelecká škola, SNP 308/39, 962 31 Sliach

---

48. Zamestnanci základnej umeleckej školy sú povinní o skutočnostiach, ktoré sa dozvedeli pri vybavovaní sťažnosti, zachovávať mlčanlivosť.

49. Ostatné ustanovenia týkajúce sa problematiky podávania a riešenia sťažností rieši zákon č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach.

50. Smernica nadobúda účinnosť **1. septembra 2017.**

Smernica bola prerokovaná a schválená v pedagogickej rade 21.6.2017.

**V Sliachi, dňa 30.6.2017**

**PaedDr. Alica Hancková, PhD.**

**riaditeľka školy**