

Súkromná základná škola
Ružová dolina 29, 821 09 Bratislava

Smernica č. 5/2015

Interný predpis k riešeniu sťažností

Čl. I Úvodné ustanovenia

- I. Zákon NR SR č. 9/ 2010 Z.z. o sťažnostiach upravuje postup pri podávaní, prijímaní, evidovaní, prešetrovaní a písomnom oznámení výsledku prešetroaní sťažnosti alebo prekontrolovania sťažnosti.
- II. Táto vnútorná smernica riaditeľa školy upravuje postupy pri vybavovaní sťažnosti Súkromnou základnou školou, Ružová dolina 29, Bratislava.
- III. Pôsobnosť školy v činnosti alebo nečinnosti, o ktorej sa sťažovateľ domnieva, že boli porušené jeho práva alebo právom chránené záujmy, alebo v ktorých sťažovateľ poukazuje na konkrétne nedostatky, najmä porušenie právnych predpisov, ktorých odstránenie je v jej pôsobnosti .

Čl. II Podávanie a prijímanie sťažnosti

Sťažnosť môže byť podaná písomne, ústne do záznamu alebo elektronickou poštou na sekretariáte školy (zodpovednému zamestnancovi)

- I. Zodpovedný zamestnanec školy vyhotoví o ústnej sťažnosti, ktorú nemožno vybaviť ihneď pri jej podaní písomný záznam o ústnej sťažnosti do tlačiva (viď príloha č. 1). Ak sťažovateľ odmietne vyhotovenie záznamu, zodpovedný zamestnanec túto sťažnosť neprijme. Ak sťažovateľ odmietne záznam podpísať, ekonómka tento záznam odloží s poznámkou o odmietnutí podpísania.
- II. Sťažnosť podaná škole (zodpovednému zamestnancovi) elektronickou poštou sa považuje za písomnú iba vtedy, ak ju sťažovateľ do piatich dní od jej podania písomne potvrdí podpisom, inak sa sťažnosť odloží. Sťažnosť podaná elektronickou poštou so zaručeným elektronickým podpisom sa považuje za písomnú sťažnosť. Tajomníčka školy označí písomnú sťažnosť dátumom prijatia a odstúpi ju do centrálnej evidencie doručenej pošty a centrálnej evidencie sťažností.

Čl. III Evidencia, prešetrovanie a príslušnosť na vybavenie sťažnosti

- I. Prijatú písomnú sťažnosť zaznamena zástupca riaditeľa školy do centrálnej evidencie sťažností školy.
- II. Prijatú sťažnosť, na vybavenie ktorej škola nie je príslušná postúpi ZRŠ na vybavenie príslušnému orgánu najneskôr do 10 dní od doručenia orgánu verejnej správy - škole príslušnej na jej vybavenie zároveň o tom písomne upovedomí sťažovateľa.
- III. Prijatú sťažnosť, na ktorú škola je príslušná, ZRŠ postúpi riaditeľovi školy na vybavenie. Sťažnosť nesmie byť pridelená na prešetrovanie a vybavenie tomu, proti komu smeruje, ani zamestnancovi v jeho riadiacej pôsobnosti.

- IV. Riaditeľka školy ako príslušný orgán na vybavenie sťažnosti je povinný sťažnosť vybaviť do 60 pracovných dní.
- V. Ak je sťažnosť náročná na prešetrenie, môže orgán príslušný na vybavenie sťažnosti lehotu podľa odseku 4 predĺžiť pred jej uplynutím o 30 pracovných dní. O tejto skutočnosti v časovom predstihu písomne informuje sťažovateľa. Lehotu nemôže predĺžiť zamestnanec, ktorý sťažnosť prešetruje.
- VI. Prešetrovaním sťažnosti sa zisťuje skutočný stav veci a jeho súlad alebo rozpor so všeobecne záväznými predpismi a s vnútornými predpismi, ako aj príčiny vzniku zistených nedostatkov a ich následky.
- VII. Pri prešetrovaní sťažnosti sa vychádza z jej predmetu, bez ohľadu na sťažovateľa a toho proti komu smeruje, ako aj na to, ako ju sťažovateľ označil. Ak je podľa obsahu iba časť podania sťažnosťou, prešetrí sa iba v tomto rozsahu. Ak sa sťažnosť skladá z viacerých samostatných bodov, prešetruje sa každý z nich. Ak nemožno sťažnosť alebo jej časť prešetriť, táto skutočnosť sa uvedie v zápisnici o prešetrovaní sťažnosti a oznámi sťažovateľovi.
- VIII. Sťažnosť je prešetrená prerokovaním zápisnice o prešetrovaní sťažnosti.

Čl. IV

Oboznamovanie s obsahom sťažnosti a spolupráca sťažovateľa

- I. Pri prešetrovaní sťažnosti, ten kto ju prešetruje je povinný bezodkladne oboznámiť toho, proti komu sťažnosť smeruje, s jej obsahom v takom rozsahu a čase, aby sa jej prešetrovanie nemohlo zmarit'. Zároveň mu umožní vyjadriť sa k sťažnosti, predkladať doklady, písomnosti, informácie a údaje potrebné na vybavenie sťažnosti.
- II. Ten kto sťažnosť prešetruje je oprávnený v nevyhnutnom rozsahu písomne vyzvať sťažovateľa na spoluprácu s poučením, že v prípade neposkytnutia spolupráce alebo jej neposkytnutia v stanovenej lehote sťažnosť odloží.
- III. Lehota na poskytnutie spolupráce sťažovateľa je 10 pracovných dní od doručenej výzvy sťažovateľovi.
- IV. Sťažovateľ môže v odôvodnených prípadoch, ak sa preukáže, že lehota na poskytnutie spolupráce nie je dostatočná, písomne požiadať o jej predĺženie.
- V. V čase od odoslania výzvy na poskytnutie spolupráce do jej poskytnutia lehota na vybavenie sťažnosti neplynie.
- VI. Bez poskytnutia potrebnej spolupráce škola vo vybavovaní sťažnosti pokračuje, iba ak je to možné. Výsledok prešetrenia takejto sťažnosti sťažovateľovi neoznámi.

Čl. V

Súčinnosť orgánov verejnej správy

- I. Orgán verejnej správy (RŠ) je povinný poskytnúť orgánu verejnej správy príslušnému na vybavenie sťažnosti doklady, iné písomnosti, vyjadrenia, informácie, údaje potrebné na vybavovanie sťažnosti, ako aj ďalšiu nevyhnutnú súčinnosť, ak osobitný predpis neustanovuje inak.

- II. Orgán verejnej správy poskytne súčinnosť najmenej do desiatich pracovných dní od doručenia žiadosti o súčinnosť. V čase od odoslania žiadosti o poskytnutie súčinnosti lehota na vybavenie sťažnosti neplynie. Prerušenie plynutia lehoty orgán verejnej správy písomne oznámi sťažovateľovi.
- III. Pri vybavovaní sťažnosti možno požadovať súčinnosť aj od iných osôb s ich súhlasom, ak osobitný predpis neustanovuje inak.

Čl. VI

Zápisnica o prešetrení sťažnosti

Prešetrenia sťažnosti sa vyhotoví zápisnica (Príloha č. 2), ktorú vyhotovuje ten zamestnanec školy, ktorý ju prešetroval.

V prípade zistenia nedostatkov pri prešetrovaní sťažnosti je povinnosťou riaditeľa školy

- a. určiť osobu zodpovednú za zistené nedostatky
- b. prijať opatrenia na odstránenie zistených nedostatkov a príčin vzniku
- c. predložiť prijaté opatrenia zriaďovateľovi
- d. predložiť hlavnému kontrolórovi obce správu o splnení opatrení a uplatnení právnej zodpovednosti

Čl. VII.

Oznámenie o výsledku prešetrenia sťažnosti

Sťažnosť je vybavená odoslaním písomného oznámenia výsledku jej prešetrenia. Výsledok prešetrenia sťažnosti oznámi sťažovateľovi riaditeľ školy. V oznámení sa uvedie, či je sťažnosť opodstatnená alebo neopodstatnená. Oznámenie musí obsahovať odôvodnenie výsledku prešetrenia sťažnosti, ktoré vychádza zo zápisnice. Ak je sťažnosť opodstatnená, v oznámení sa uvedú prijaté opatrenia na odstránenie zistených nedostatkov.

Čl. VIII.

Opakovaná sťažnosť a ďalšia opakovaná sťažnosť

Opakovaná sťažnosť a ďalšia opakovaná sťažnosť je sťažnosť toho istého sťažovateľa, v tej istej veci, ak v nej neuvádza nové skutočnosti. Riaditeľ školy prekontroluje správnosť vybavenia predchádzajúcej sťažnosti, o čom vyhotoví záznam. Opakovaná sťažnosť sa vybavuje v lehote 60 pracovných dní. Ak bola predchádzajúca sťažnosť vybavená správne, táto skutočnosť sa oznámi sťažovateľovi s odôvodnením a poučením, že ďalšie opakované sťažnosti odloží. Sťažnosť iného sťažovateľa v tej istej veci, ktorá bola vybavená sa neprešetruje. Výsledok jej prešetrenia sa oznámi sťažovateľovi.

Súkromná základná škola, Ružová dolina 29, 821 09 Bratislava

Záznam z ústnej sťažnosti

Sťažnosť prijatá dňa o hod

Sťažovateľ:

FO (meno, priezvisko, adresa trvalého , alebo prechodného pobytu)

.....

PO (názov, sídlo, meno a priezvisko osoby, ktorá bude za ňu konať)

.....

Predmet sťažnosti:

1.Sťažnosť je zameraná proti *.....

2.Sťažnosť poukazuje na nedostatky *

3.Sťažnosť sa domáha *

(nehodiace škrtnite)

Sťažovateľ sa domáha a navrhuje:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Sťažovateľ na podporu svojich tvrdení prikladá: (názov materiálu, počet strán)

.....

.....

.....

St'azovateľ žiada- nežiada o utajenie totožnosti.

Záznam vyhotovil:podpis

Zamestnanci prítomní pri ústnom podávaní st'aznosti (meno a priezvisko)

.....

St'azovateľ potvrdzuje, že záznam o st'aznosti si prečítal, a že tento záznam zodpovedá ústne podanej st'aznosti. Zároveň potvrdzuje prevzatie jeho rovnopisu.

.....

podpis st'azovateľa

