

SMERNICA O VYBAVOVANÍ SŤAŽNOSTÍ

Druh normy: Smernica

číslo smernice: 004/S/2023

Oblasť platnosti:

Smernica je platná pre všetkých žiakov, ich zákonných zástupcov a zamestnancov SŠ.

Počet strán: 13

Počet príloh: 3

Vzťah k už vydaným interným normám školy:

Táto smernica je novým vnútorným predpisom školy.

Gestorský útvar: Riaditeľka: Mgr. Renáta Jenčíková	Schválila: Riaditeľka Mgr. Renáta Jenčíková podpis:	Dátum schválenia: 04.09.2023 Dátum účinnosti: 04.09.2023
---	---	---

SMERNICA O VYBAVOVANÍ SŤAŽNOSTÍ

Zásady práce s vnútorným predpisom

1. Pridelenie vnútorného predpisu:

Príkaz riaditeľky bol pridelený:

Dátum	Meno a priezvisko zamestnanca	Funkcia	Podpis
04.09.2023	Mgr. Renáta Jenčíková	riaditeľka školy	
04.09.2023	Ing. Eva Liptáková	zástupkyňa	
04.09.2023	Mgr. Renáta Palenčárová	zástupkyňa	
04.09.2023	Magdaléna Györiová, DiS.	hospodárka školy	
04.09.2023	Mgr. Katarína Timková	vedúca školskej jedálne	
04.09.2023	Ing. Dagmar Grancová	odborová organizácia	

Článok 1

Úvodné ustanovenia

1. Táto smernica upravuje postup Strednej priemyselnej školy stavebnej a geodetickej, Lermontovova 1, 040 01 Košice pri prijímaní, evidovaní, prešetrovaní sťažnosti podanej škole podľa zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o sťažnostiach“).
2. Podľa zákona o sťažnostiach postupujú orgány územnej samosprávy a nimi zriadené organizácie. Riaditeľka školy v súlade s § 5 ods. 2 písm. d) zákona č. 596/2003 Z. z. o štátnej správe v školstve a školskej samospráve a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov je zodpovedná za dodržiavanie všeobecne záväzných právnych predpisov, ktoré súvisia s predmetom činnosti školy alebo školského zariadenia.

SMERNICA O VYBAVOVANÍ SŤAŽNOSTÍ

Článok 2

Vymedzenie základných pojmov

1. Na účely tejto smernice sa sťažnosťou rozumie podanie fyzickej alebo právnickej osoby (ďalej len „sťažovateľ“) v súlade s podmienkami uvedenými v § 3 ods. 1 a ods. 2 zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach.
2. Vybavovaním sťažnosti sa rozumie súhrn úkonov, ktorými sú najmä prijímanie sťažnosti, jej vybavovaním sťažnosti, evidencia, prešetrovanie a vybavenie sťažnosti, pričom vybavením sťažnosti sa rozumie vrátenie, odloženie sťažnosti, oznámenie výsledku prešetrovania sťažnosti alebo oznámenie výsledku prekontrolovania správnosti vybavenia predchádzajúcej sťažnosti.
3. Súčinnosťou pri prešetrovaní sťažnosti sa rozumie poskytnutie dokladov, iných písomností, vyjadrení, informácií a údajov potrebných na jej prešetrovanie.

Článok 3

Prijímanie a centrálna evidencia sťažností

1. Prijímanie sťažností podaných písomne na riaditeľstvo školy zabezpečuje sekretárka školy, ktorá sťažnosť zaeviduje v agendovom protokole školy a zároveň zaeviduje v centrálnej evidencii sťažností. Centrálna evidencia sťažností je vedená oddelene od evidencie ostatných písomností a obsahuje údaje taxatívne vymedzené v § 10 ods. 1 zákona o sťažnostiach.
2. Prijímanie sťažností podaných elektronicky zabezpečuje sekretárka školy. V prípade, ak sú doručené priamo zamestnancom školy, títo sú povinní informovať o tejto skutočnosti riaditeľku školy a postúpiť sťažnosť na zaevidovanie sekretárke školy.
3. Sťažnosť podaná v elektronickej podobe musí byť sťažovateľom autorizovaná podľa zákona č. 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o e-Governmente“), to neplatí, ak sťažnosť bola odoslaná prostredníctvom prístupového miesta, ktoré vyžaduje úspešnú autentifikáciu sťažovateľa podľa zákona o e-Governmente.

SMERNICA O VYBAVOVANÍ SŤAŽNOSTÍ

4. Pri osobnom podaní sťažnosti sťažovateľom bez toho, aby sťažovateľ predložil písomné vyhotovenia sťažnosti, sekretárka školy sťažovateľa prijme a umožní mu, aby si sťažnosť v listinnej podobe vyhotovil. Ak sa dostaví osoba, ktorej zdravotný stav bráni, aby si sťažnosť v listinnej podobe vyhotovila sama, za túto osobu ju vyhotoví sekretárka školy.
5. Ak sekretárka školy zistí, že podanie, ktoré bolo škole doručené, je sťažnosťou, toto písomné podanie zaeviduje a bezodkladne postúpi riaditeľke školy.
6. Ak zamestnanec školy, ktorému bolo doručené podanie na meno zistí, že podanie má charakter sťažnosti, oznámi túto skutočnosť svojmu nadriadenému, ktorý zabezpečí postup podľa článku 3 ods. 4 tejto smernice.
7. Doručenie každej písomnej sťažnosti do rúk zamestnancovi školy (učiteľovi, vychovávateľovi, nepedagogickému zamestnancovi), sú títo povinní odovzdať riaditeľke školy, ktorá zabezpečí ich zaevidovanie a ďalší postup pri ich vybavení. Vybavenie sťažnosti sa zaznačí do agendového protokolu a centrálnej evidencie sťažností.
8. Podávanie sťažností sa riadi ustanovením § 5 zákona o sťažnostiach.

Článok 4

Oprávnenie na vybavovanie a prešetrovanie sťažností

1. Za konečné vybavenie podania, ktoré po posúdení obsahuje náležitosti sťažnosti podľa zákona o sťažnostiach, po jeho zaevidovaní v agendovom protokole školy a v centrálnej evidencii sťažností a po jeho doručení riaditeľke školy, zodpovedá riaditeľka školy, okrem prípadov uvedených v § 12 ods. 1 a ods. 2 zákona o sťažnostiach.
2. Riaditeľka školy najmä:
 - a) zodpovedá za vybavenie sťažností, ktoré smerujú proti zamestnancom školy a jeho priamym podriadeným,
 - b) rozhoduje o predĺžení lehoty na vybavenie sťažnosti podľa § 13 ods. 2 zákona o sťažnostiach,
 - c) rozhoduje o oprávnení na prešetrovanie sťažností, ak smerujú proti zamestnancom školy a jeho priamym podriadeným,
 - d) postupuje alebo vracia podania, ktoré nie sú sťažnosťou podľa § 4 zákona o sťažnostiach,

SMERNICA O VYBAVOVANÍ SŤAŽNOSTÍ

- e) odkladá sťažnosti podľa zákona o sťažnostiach a upovedomuje sťažovateľa o odložení sťažnosti podľa § 4 ods. 3, § 5 ods. 5 a 6, § 6 a § 8 ods. 1, § 21 ods. 3 a 6 zákona o sťažnostiach.
- 3. Zástupca riaditeľky školy poverený prešetrením sťažnosti zodpovedá predovšetkým:
 - a) za prešetrenie sťažnosti podľa § 19 zákona o sťažnostiach, na ktorej vybavenie je písomne poverený riaditeľkou školy okrem prípadov, ktorých prešetrenie si vyhradila riaditeľka školy,
 - b) za vyhotovenie zápisnice o prešetrení sťažnosti podľa § 19 zákona o sťažnostiach a oboznámenie so zápisnicou riaditeľky školy alebo jeho splnomocneného zástupcu,
 - c) vyhotovenie oznámenia o výsledku prešetrenia sťažnosti podľa § 20 zákona o sťažnostiach,
 - d) uloženie a sledovanie plnenia povinností vyplývajúcich z § 19 zákona o sťažnostiach.
- 4. Ak sťažnosť podľa zákona o sťažnostiach nemôže byť pridelená na vybavenie zástupcovi riaditeľky školy, o príslušnosti na vybavenie a prešetrenie sťažnosti rozhoduje riaditeľka školy.
- 5. Sťažnosti smerujúce proti riaditeľke školy sa postúpia podľa povahy predmetu sťažnosti na priame vybavenie zriaďovateľovi alebo štátnej školskej inšpekcii.
 - a) Sťažnosti smerujúce proti zástupcovi riaditeľky školy vybavuje riaditeľka školy.
 - b) Sťažnosti na pedagogických zamestnancov vybavuje priamy nadriadený - zástupca riaditeľky školy zodpovedný za príslušný úsek riadenia.
 - c) Sťažnosti na nepedagogických zamestnancov školy vybavuje priamy nadriadený – riaditeľka školy alebo zástupca riaditeľky školy zodpovedný za nepedagogický úsek.
 - d) Pri opakovanej sťažnosti na vedúcich zamestnancov školy (okrem riaditeľky školy), pedagogických a nepedagogických zamestnancov školy, sťažnosti vybavuje riaditeľka školy na základe prešetrenia ním vymenovanej komisie.

Článok 5

Lehoty na vybavenie sťažnosti

- 1. Škola je povinná dodržať lehotu na vybavenie sťažnosti podľa § 13 ods. 1 zákona o sťažnostiach, t. j. do 60 pracovných dní.

SMERNICA O VYBAVOVANÍ SŤAŽNOSTÍ

2. Ak je sťažnosť náročná na prešetrovanie, riaditeľka školy môže túto lehotu podľa § 13 ods. 2 zákona o sťažnostiach predĺžiť pred jej uplynutím do 30 pracovných dní. Návrh na predĺženie lehoty s odôvodnením predkladá riaditeľke školy zástupca riaditeľky školy, v ktorého kompetencii sa sťažnosť prešetruje. Osoba zodpovedná za prešetrovanie sťažnosti je povinná v súlade s § 13 ods. 2 zákona o sťažnostiach upovedomiť sťažovateľa bezodkladne, písomne, s uvedením dôvodu, prečo je predĺženie lehoty nevyhnutné.
3. Riaditeľka školy alebo zástupca riaditeľky školy, v ktorého kompetencii sa sťažnosť prešetruje je oprávnený písomne vyzvať sťažovateľa na spoluprácu s určením spôsobu jej poskytnutia a s poučením, že v prípade neposkytnutia spolupráce alebo jej neposkytnutia v stanovenej lehote, sťažnosť odloží. Lehota na poskytnutie spolupráce je desať pracovných dní od doručenia písomnej výzvy sťažovateľovi. Podľa § 16 ods. 4 zákona o sťažnostiach v čase od odoslania výzvy na poskytnutie spolupráce do jej poskytnutia lehota na vybavenie sťažnosti neplynie.

Článok 6

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. Na vybavenie opakovanej sťažnosti je príslušný ten istý poverený zamestnanec, ktorý vybavil predchádzajúcu sťažnosť. Sťažnosť nesmie byť pridelená na prešetrovanie a vybavenie tomu, proti komu smeruje, ani zamestnancovi v jeho riadiacej pôsobnosti.
2. Ak bola predchádzajúca sťažnosť vybavená správne, t. j. v súlade so zákonom o sťažnostiach, riaditeľka školy alebo ňou splnomocnený zástupca túto skutočnosť oznámi sťažovateľovi s odôvodnením a poučením, že ďalšie opakované sťažnosti odloží.
3. Ak sa prekontrolovaním vybavenia predchádzajúcej sťažnosti zistí, že táto nebola vybavená správne, sťažnosť sa prešetrí a vybaví.
4. Sťažnosť iného sťažovateľa v tej istej veci, ktorú škola už vybavila, sa neprešetruje. Výsledok jej prešetrovania sa oznámi sťažovateľovi.
5. Opakovanú sťažnosť je škola povinná vybaviť v lehote podľa § 13 zákona o sťažnostiach, t. j. do 60 pracovných dní.

SMERNICA O VYBAVOVANÍ SŤAŽNOSTÍ

Článok 7

Sťažnosť proti vybaveniu sťažnosti

1. Sťažnosť, v ktorej sťažovateľ vyjadruje nesúhlas s vybavovaním svojej predchádzajúcej sťažnosti je novou sťažnosťou proti postupu pri vybavovaní sťažnosti. Sťažnosť proti postupu pri vybavovaní sťažnosti nie je opakovanou sťažnosťou ani vtedy, ak v nej sťažovateľ opakuje skutočnosti z predchádzajúcej sťažnosti. Na vybavenie sťažnosti proti vybaveniu sťažnosti je príslušná riaditeľka školy. Ak predchádzajúcu sťažnosť vybavila priamo riaditeľka školy, na vybavenie sťažnosti je príslušný zriaďovateľ školy.
2. Pri vybavovaní sťažnosti proti opakovanej sťažnosti a sťažnosti proti odloženiu sa postupuje podľa § 22 a § 11 ods. 1, 2 a 5 zákona o sťažnostiach v spojení s § 12 zákona o sťažnostiach. Sťažnosť proti vybavovaniu sťažnosti musí byť vybavená v lehote podľa § 13 zákona o sťažnostiach.
3. Ďalšiu sťažnosť proti vybavovaniu sťažnosti proti postupu vybavovania predchádzajúcej sťažnosti škola odloží podľa § 6 ods. 1 písm. g) zákona o sťažnostiach, o čom sťažovateľa písomne upovedomí.
4. Zápisnica o prešetrení sťažnosti proti vybaveniu sťažnosti alebo proti odloženiu sťažnosti sa po jej prerokovaní založí do spisu.

Článok 8

Súčinnosť

1. Pri vybavovaní sťažnosti možno požadovať súčinnosť aj od iných osôb s ich súhlasom, ak osobitný predpis neustanovuje inak (napr. zákon č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých predpisov). Iné osoby poskytnú súčinnosť najneskôr do desiatich pracovných dní od doručenia žiadosti o súčinnosť.
2. V čase od odoslania žiadosti o poskytnutie súčinnosti do jej poskytnutia lehota na vybavenie sťažnosti neplynie. Prerušenie plynutia lehoty škola písomne oznámi sťažovateľovi listom odoslaným s doručenkou do vlastných rúk.
3. Pri požadovaní súčinnosti sa postupuje podľa § 17 zákona o sťažnostiach.

SMERNICA O VYBAVOVANÍ SŤAŽNOSTÍ

Článok 9

Kontrola vybavovania sťažnosti

1. Kontrolu vybavovania sťažností, ich evidencie, prijatia a plnenia opatrení na odstránenie zistených nedostatkov a uplatnenia právnej zodpovednosti na základe písomného poverenia riaditeľky školy vykonávajú podľa ustanovení Vnútorného kontrolného systému školy:
 - a) zástupcovia riaditeľky školy poverení riaditeľkou školy,
 - b) riaditeľka školy.

Článok 10

Uloženie sankcií

1. Voči zamestnancovi, ktorý bol poverený vybavením sťažnosti, v prípade preukázateľného nesprávneho postupu pri prešetrení sťažnosti, nedodržania lehôt na vybavenie sťažnosti ako aj neoznámenia predĺženia lehoty na vybavenie sťažovateľovi, budú vyhovené opatrenia v súlade s ustanovením Zákonníka práce.

Článok 11

Spoločné ustanovenia

1. Riaditeľka školy vytvára vhodné materiálne, technické a personálne podmienky na správne a včasné prešetrenie a vybavenie sťažnosti.
2. Trovy, ktoré vznikli:
 - a) sťažovateľovi, znáša sťažovateľ,
 - b) škole, znáša škola.
3. Každý je povinný o skutočnostiach, ktoré sa dozvedel pri vybavovaní sťažnosti, zachovávať mlčanlivosť. Od tejto povinnosti ho môže písomne oslobodiť iba ten, v koho záujme má túto povinnosť.

SMERNICA O VYBAVOVANÍ SŤAŽNOSTÍ

Článok 12

Účinnosť

Táto smernica nadobúda účinnosť dňa 04.09.2023.

V Košiciach dňa 04. septembra 2023

Mgr. Renáta Jenčíková
riaditeľka školy

SMERNICA O VYBAVOVANÍ SŤAŽNOSTÍ

Príloha č. 1
Zápisnica o prešetrení sťažnosti

Zápisnica o prešetrení / vybavení sťažnosti

prijal zamestnanec _____ dňa: _____ pod evidenčným číslom:

Predmet sťažnosti: _____

Sťažnosť prešetroval: _____

Na prešetrenie sťažnosti boli prizvaní (ak je to potrebné alebo relevantné):

V sťažnosti sa uvádzajú tieto návrhy, sťažnosti, žiadosti:

Pri prešetrovaní sa zistilo:

Opatrenia na odstránenie nedostatkov

V _____ dňa _____

SMERNICA O VYBAVOVANÍ SŤAŽNOSTÍ

Príloha č. 1
Zápisnica o prešetroení petície

S obsahom zápisnice boli oboznámení:

Dotknutí zodpovední zamestnanci:

Uviest' námietky k výsledkom prešetroenia sťažnosti:

Zdôvodniť opodstatnenosť alebo neopodstatnenosť týchto námietok:

Ak niekto z prítomných nesúhlasil s podpísaním tejto zápisnice, uviesť dôvody odmietnutia:

Zapísal: _____

dňa: _____

Počet exemplárov zápisnice: _____

SMERNICA O VYBAVOVANÍ SŤAŽNOSTÍ

Príloha č. 2
Vzor centrálnej evidencie sťažností

Centrálna evidencia sťažností

subjektu Strednej priemyselnej školy stavebnej a geodetickej, Lermontovova 1, 040 01 Košice
vedená elektronickým spôsobom odo dňa účinnosti tejto smernice.

Číslo doručenej sťažnosti	Dátum doručenia a dátum zapísania sťažnosti	Podávateľa sťažnosti	Predmet sťažnosti	Dátum pridelenia na vybavenie / pridelená komu / úsek	Výsledok sťažnosti / spôsob odoslania vybavenia

SMERNICA O VYBAVOVANÍ SŤAŽNOSTÍ

Príloha č. 3
Postúpenie petície na vybavenie/prešetrenie inému orgánu verejnej správy

Stredná priemyselná škola stavebná a geodetická, Lermontovova 1, 040 01 Košice

Orgán verejnej správy

Košický samosprávny kraj

V dňa

VEC: Postúpenie prijatej žiadosti s predmetom

Subjektu _____ bola dňa _____ doručená sťažnosť _____ (uviesť bližšie informácie) s predmetom (pozn.: uviesť predmet sťažnosti) _____ od podávateľa sťažnosti _____.

Podľa zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach v platnom znení Vám predmetnú sťažnosť postupujeme na vybavenie ako orgánu príslušnému na jej vybavenie v súlade s _____ (pozn.: uviesť konkrétne ustanovenie, na základe ktorého sa sťažnosť postupuje orgánu verejnej správy).

Súčasťou postúpenia sťažnosti je prílohová časť, ktorá predstavuje _____ (pozn.: určí sa interne).

O predmetnom postúpení upovedomujeme podávateľa/ov sťažnosti, a to _____.

S pozdravom

.....

meno, priezvisko a podpis štatutára

Prílohy:

1. Sťažnosť zo dňa, dokumentácia č. zo dňa
2. Prílohová časť
3. (pozn. autora: určí sa interne podľa charakteru sťažnosti, podkladov a príloh)