Materská škola Bancíkovej 2, 821 03 Bratislava

Interná smernica upravujúca postup prešetrovania, vybavovania a kontroly vybavovania sťažností v materskej škole

Funkcia: riaditeľka MŠ

Meno: PaedDr. Jana Bolebruchová

Spracovala:31.08.2019

Dátum nadobudnutia účinnosti: 01.09.2019

Schválila: PaedDr. Jana Bolebruchová

Interná smernica upravujúca postup prešetrovania, vybavovania a kontroly vybavovania sťažností v materskej škole

Riaditeľka Materskej školy Exnárova 6, Bratislava v súlade so zákonom č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o sťažnostiach")

v y d á v a

Interná smernicu upravujúcu postup prešetrovania, vybavovania a kontroly vybavovania sťažností v materskej škole

Čl. 1
Úvodné ustanovenia

1. Táto smernica vydaná v súlade so zákonom o sťažnostiach v znení neskorších predpisov upravuje postup vybavovania sťažností.
2. Účelom tejto smernice je stanoviť postup podávania, prijímania, evidovania, prešetrovania a vybavovania a kontroly vybavovania sťažností v podmienkach MŠ.

Čl. 2
Základné pojmy

1. **Sťažnosť je podanie** fyzickej a právnickej osoby (ďalej „sťažovateľ"), ktorým
   a) sa domáha ochrany svojich práv alebo právom chránených záujmov, o ktorých sa domnieva, že boli porušené činnosťou alebo nečinnosťou MŠ,
   b) poukazuje na konkrétne nedostatky, najmä na porušenie právnych predpisov, ktorých odstránenie je v pôsobnosti MŠ.
2. **Sťažnosťou nie je podanie,** ktoré
   a) má charakter dopytu, vyjadrenia, názoru, podnetu alebo návrhu,
   b) poukazuje na konkrétne nedostatky v činnosti MŠ, ktorých odstránenie alebo vybavenie je upravené osobitným predpisom (napr. Trestný poriadok, Správny súdny poriadok,....),
   c) je sťažnosťou podľa osobitného predpisu,
   d) smeruje proti rozhodnutiu MŠ v konaní podľa osobitného predpisu (zákon č. 71/1967 Zb. o správnom konaní (správny poriadok),
   e) smeruje proti záverom kontroly, auditu, dohľadu, dozoru alebo inšpekcie podľa osobitného predpisu (napr. zákon č. 563/2009 Z. z. o správe daní),
   f) obsahuje utajované skutočnosti alebo z obsahu, ktorého je zrejmé, že jeho vybavením ako sťažnosti podľa tohto zákona by došlo k ohrozeniu utajovaných skutočností podľa osobitného predpisu (napr. zákon č. 215/2004 Z. z. o ochrane utajovaných skutočností),
   g) je podaním orgánu verejnej správy, v ktorom upozorňuje na nedostatky v konaní iného orgánu verejnej správy,
   h) je podaním osoby poverenej súdom na výkon verejnej moci.
3. Posudzovanie každého podania sa vykonáva podľa obsahu, nie podľa jeho označenia. Ak podanie obsahuje viac častí, z ktorých niektoré spĺňajú náležitosti podľa Čl. 1 ods. 1 a

niektoré podľa Čl. 1 ods. 2 tejto smernice vybavia sa ako sťažnosti tie, ktoré spĺňajú náležitosti sťažnosti. Ostatné časti MŠ nevráti sťažovateľovi, ale v oznámení výsledku prešetrenia sťažnosti uvedie dôvody neprešetrovania.

4. Vybavovanie sťažnosti je súhrn úkonov spojených s prijímaním, evidovaním, prešetrovaním a vybavovaním sťažnosti.
5. Vybavenie sťažnosti je odloženie sťažnosti alebo oznámenie výsledku prešetrenia sťažnosti.
6. Oznámenie výsledku prešetrenia sťažnosti je písomná informácia sťažovateľovi, či jeho sťažnosť je opodstatnená alebo neopodstatnená, prípadne, že sa nedá zistiť skutočný stav.
7. Spolupráca je povinnosť sťažovateľa spolupracovať s MŠ pri vybavovaní sťažnosti v potrebnom rozsahu. MŠ sťažovateľa v prípade potreby vyzve na spoluprácu písomne s určením spôsobu jej poskytnutia a s poučením, že v prípade jej neposkytnutia v určenej lehote, sťažnosť odloží podľa § 6 ods. 1 písm. i) zákona o sťažnostiach.

Čl. 3
Podávanie sťažnosti

1. Sťažnosť sa MŠ podáva písomne v listinnej alebo elektronickej podobe.
2. Ústnu sťažnosť sťažovateľa, ktorý sa dostaví do MŠ osobne nemožno prijať. Riaditeľka MŠ ako zodpovedný zamestnanec za prijímanie sťažností umožní sťažovateľovi, aby si vyhotovil sťažnosť sám do listinnej podoby.
3. Sťažnosť podaná v elektronickej podobe musí byť sťažovateľom autorizovaná podľa zákona o e-Governmente alebo zaslaná prostredníctvom prístupového miesta, ktoré vyžaduje úspešnú autentifikáciu sťažovateľa. Ak nie je elektronicky podaná sťažnosť autorizovaná ani odoslaná prostredníctvom prístupového miesta, sťažovateľ ju musí do 5 pracovných dní od jej podania potvrdiť vlastnoručným podpisom, alebo ju autorizovať podľa osobitného predpisu alebo odoslať prostredníctvom prístupového miesta vyžadujúceho úspešnú autentifikáciu, inak sa sťažnosť odloží a o tejto skutočnosti s sťažovateľ do 15 pracovných dní upovedomí.
4. Sťažnosť adresovaná riaditeľke alebo inému zamestnancovi MŠ sa považuje za sťažnosť podanú MŠ.
5. Sťažnosť môže sťažovateľ podať aj prostredníctvom zástupcu. Súčasťou takejto sťažnosti musí byť úradne verené splnomocnenie zastupovať sťažovateľa pri podaní sťažnosti a pri úkonoch súvisiacich s vybavovaním sťažnosti. Ak zástupca splnomocnenie nepredloží, sťažnosť sa odloží. Povinnosť predložiť splnomocnenie sa nevzťahuje na zastupovanie sťažovateľa advokátom.

Čl. 4
Náležitosti sťažnosti

1. Sťažnosť musí obsahovať meno, priezvisko a adresu sťažovateľa. Ak sťažnosť podáva právnická osoba, musí obsahovať jej názov a sídlo, meno a priezvisko osoby oprávnene konať

v jej mene. Sťažnosť podaná v listinnej podobe musí obsahovať vlastnoručný podpis sťažovateľa. Ak je písomnosti možné doručiť sťažovateľovi v elektronickej podobe, sťažnosť môže obsahovať aj adresu sťažovateľa na takéto doručenie.

2. Sťažnosť musí byť čitateľná a zrozumiteľná. Musí byť z jej obsahu zrejmé, proti komu smeruje, na aké nedostatky sťažovateľ poukazuje a čoho sa domáha (ďalej len „ predmet sťažnosti"). Ak sťažnosť nezodpovedá daným požiadavkám a chýbajú informácie na jej prešetrenie, MŠ vyzve sťažovateľa na ich doplnenie v lehote do 10 pracovných dní s poučením, že inak sťažnosť odloží.
3. Ak sťažnosť nemá požadované náležitosti, resp. nie je v súlade s požiadavkami podľa predchádzajúcich odsekov, MŠ sťažnosť odloží podľa § 6 ods. 1, písm. a) zákona o sťažnostiach.
4. Ak sťažnosť podáva viacero sťažovateľov spoločne a neurčí sa v nej komu majú byť doručované písomnosti, MŠ ich doručuje tomu sťažovateľovi, ktorý je uvedený na prvom mieste.
5. Ak písomné potvrdenie obsahuje iné údaje než sťažnosť podaná telefaxom alebo elektronickou poštou MŠ sťažnosť podanú telefaxom alebo elektronickou poštou odloží. Sťažnosť podaná MŠ elektronickou poštou so zaručeným elektronickým podpisom podľa zákona č. 215/2002 Z. z. o elektronickom podpise a o zmene a doplnení niektorých zákonov sa považuje za písomnú sťažnosť.

Čl. 5
Prijímanie, evidencia a postúpenie sťažnosti

1. MŠ je povinná sťažnosť prijímať, evidovať a vybavovať sťažnosť. Prijatú sťažnosť na vybavenie, ktorej nie je vecne príslušná, postúpi orgánu príslušnému na jej vybavenie do **10** pracovných dní a upovedomí sťažovateľa. V prípade, že sťažovateľ takejto sťažnosti požiadal o utajenie svojej totožnosti, MŠ mu jeho sťažnosť vráti s uvedením dôvodu. Takáto sťažnosť sa nepostupuje vecne príslušnému orgánu.
2. Pri osobnom podaní písomnej sťažnosti sťažovateľom a po posúdení jej obsahu, a prípadne okamžitom doplnení potrebných informácií, zodpovedný zamestnanec príjem osobne doručenej sťažnosti potvrdí pečiatkou, dátumom prijatia a podpisom.
3. V podmienkach MŠ je centrálna evidencia sťažností, ktorá je vedená oddelene od ostatných písomností. Za jej vedenie je zodpovedná riaditeľka MŠ.
4. Každé podanie fyzickej alebo právnickej osoby označené ako sťažnosť alebo z ktorého obsahu je zrejme, že sťažnosťou v zmysle zákona o sťažnostiach a tejto smernice a bolo zaregistrované do centrálnej evidencie sťažností.
5. Po zaregistrovaní sťažnosti riaditeľka MŠ zabezpečí jej vybavovanie.
6. V prípade, že MŠ prijala podanie ako sťažnosť a toto podanie nie je sťažnosťou, vráti ho tomu, kto ho podal s uvedením dôvodu. MŠ takéto podanie nevráti, ak je príslušná vybaviť ho podľa osobitného predpisu.
7. Evidencia sťažností obsahuje

a) dátum doručenia a dátum zapísania sťažnosti, opakovanej sťažnosti a ďalšej opakovanej sťažnosti,
b) údaje podľa § 5 ods. 2 zákona o sťažnostiach (meno, priezvisko, adresu sťažovateľa, u právnickej osoby názov a jej sídlo, meno a priezvisko osoby oprávnenej konať),
c) predmet sťažnosti,
d) dátum pridelenia sťažnosti na vybavenie 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 predchádzajúcej sťažnosti alebo prešetrenia opakovanej sťažnosti,
i) dátum postúpenia sťažnosti orgánu príslušnému na jej vybavenie,
j) dôvody, pre ktoré MŠ sťažnosť odložila,
k) poznámku.

8. Opakovaná sťažnosť a ďalšia opakovaná sťažnosť sa eviduje v roku, v ktorom bola doručená. V poznámke sa uvedie číslo sťažnosti, s ktorou súvisí.

Čl. 6
Odloženie sťažnosti

1. MŠ sťažnosť odloží ak,
   a) neobsahuje náležitosti podľa § 5 ods. 2 a ak ide o sťažnosť podanú v elektronickej podobe aj podľa § 5 ods. 5 zákona o sťažnostiach,
   b) zistí, že vo veci, ktorá je predmetom sťažnosti koná súd, prokuratúra, iný orgán činný v trestnom konaní alebo koná iný orgán verejnej správy,
   c) zistí, že sťažnosť sa týka inej osoby, než ktorá ju podala a nie je priložené splnomocnenie podľa § 5 ods. 9 zákona o sťažnostiach,
   d) od udalosti, ktorej sa predmet sťažnosti týka, uplynulo v deň jej doručenia viac ako 5 rokov,
   e) ide o ďalšiu opakovanú sťažnosť podľa § 21 ods. 6,
   f) ide o sťažnosť proti vybaveniu sťažnosti podľa § 22 ods. 3,
   g) ide o ďalšiu sťažnosť proti vybavovaniu sťažnosti podľa § 22 ods. 5,
   h) mu bola zaslaná na vedomie,
   i) sťažovateľ neposkytol spoluprácu podľa § 16 ods.1 alebo ak neposkytol spoluprácu v lehote podľa § 16 ods. 2, alebo
   j) sťažovateľ neudelil súhlas podľa § 8 ods. 2.
2. O odložení sťažnosti a dôvodoch jej odloženia podľa § 6 ods. 1 písm. b), c), d), f) a g) zákona o sťažnostiach zodpovedný zamestnanec – riaditeľka MŠ písomne upovedomí sťažovateľa v lehote uvedenej v § 13 zákona o sťažnostiach a vykoná zápis v spise k sťažnosti.

3. Podanie sťažnosti nemôže byť dôvodom na vyvodzovanie negatívnych a ujmu spôsobujúcich dôsledkov voči sťažovateľovi.

Čl. 7
Odloženie sťažnosti na základe žiadosti sťažovateľa

1. V prípade, ak sťažovateľ v priebehu prešetrovania a vybavovania sťažnosti zmení svoj postoj k predmetu sťažnosti zmení svoj postoj k predmetu sťažnosti, písomne vezme svoju sťažnosť späť alebo oznámi, že netrvá na jej vybavení, riaditeľka MŠ sťažnosť odloží.

Čl. 8
Príslušnosť na vybavenie sťažnosti

1. Na vybavenie sťažnosti voči zamestnancom MŠ je príslušná riaditeľka MŠ. Na vybavenie sťažnosti smerujúcej voči riaditeľke MŠ je podľa povahy predmetu sťažnosti príslušný zriaďovateľ MŠ, Štátna školská inšpekcia prípadne iný orgán verejnej správy.
2. Sťažnosť nesmie byť pridelená na vybavenie tomu, voči komu smeruje, ani zamestnancovi v jeho riadiacej pôsobnosti.
3. Z prešetrovania a vybavovania sťažnosti je vylúčený:
   a) zamestnanec, ktorý sa zúčastnil na činnosti, ktorá sa týka sťažnosti,
   b) iná osoba, ktorá sa zúčastnila na činnosti, ktorá je predmetom sťažnosti,
   c) ten, o koho predpojatosti možno mať pochybnosti vzhľadom na jeho vzťah k sťažovateľovi, jeho zástupcovi, zamestnancovi MŠ, proti ktorému sťažnosť smeruje alebo k predmetu jeho činnosti.

Čl. 9
Utajenie totožnosti sťažovateľa

1. MŠ je povinná, ak o to sťažovateľ požiada utajiť jeho totožnosť. Totožnosť môže byť utajená aj vtedy, ak je to v záujme prešetrovania a vybavenia sťažnosti.
2. Pri prešetrovaní sťažnosti, v ktorej sťažovateľ požiadal o utajenie totožnosti sa používa jej odpis, alebo ak je to možné kópia bez uvedenia identifikačných údajov sťažovateľa.
3. V prípade, že utajenie totožnosti sťažovateľa, aj napriek jeho žiadosti nie je možné z dôvodu, že predmet sťažnosti neumožňuje jej prešetrenie bez uvedenia niektorého z jeho osobných údajov, musí byť sťažovateľ upovedomený, že vo vybavovaní sťažnosti sa bude pokračovať

len vtedy, ak v určenej lehote udelí písomný súhlas s uvedením potrebného údaja o jeho osobe. Inak MŠ sťažnosť odloží podľa § 6 ods. 1 písm. j).

Čl. 10
Zápisnica o prešetrení sťažnosti

1. Sťažnosť je prešetrená prerokovaním zápisnice o prešetrení sťažnosti.
2. Zápisnica o prešetrení sťažnosti obsahuje najmä tieto údaje:

a) označenie orgánu príslušného na vybavenie sťažnosti – škola,
b) predmet sťažnosti,
c) označenie sťažovateľa (meno, priezvisko, adresa trvalého alebo prechodného pobytu, pri právnickej osobe uviesť názov a sídlo a meno a priezvisko osoby oprávnenej za ňu konať, prípadne uviesť aj subjekt, ktorý zastupuje sťažovateľa) a čoho sa domáha,
d) obdobie prešetrovania sťažnosti,
e) miesto prešetrovania sťažnosti,
f) mená, priezviská osôb voči ktorým smeruje sťažnosť,
g) meno, priezvisko zamestnanca prešetrujúceho sťažnosť,
h) preukázané zistenia,
i) opatrenia prijaté na odstránenie zistených nedostatkov a ich príčin vrátane určenia osôb zodpovedných za ich plnenie a termínov splnenia opatrení,
j) dátum vyhotovenia a oboznámenia s obsahom zápisnice (meno, priezvisko osôb zúčastnených na prerokovaní zápisnice).

Čl. 11
Lehoty na vybavenie sťažnosti

1. Riaditeľka MŠ je povinná sťažnosť vybaviť do **60** pracovných dní.
2. Ak je sťažnosť náročná na prešetrenie, možno lehotu predĺžiť pred jej uplynutím o **30** pracovných dní.
3. Predĺženie lehoty riaditeľka MŠ bezodkladne oznámi sťažovateľovi s uvedením dôvodu ešte pred uplynutím lehoty.
4. Lehota na vybavenie sťažnosti začína plynúť prvým dňom nasledujúcim po dni jej doručenia. Lehoty sa rovnako vzťahujú na vybavenie opakovanej sťažnosti.

Čl. 12
Vybavenie sťažnosti

1. Sťažnosť je vybavená zaslaním písomného oznámenia výsledku jej prešetrenia sťažovateľovi. Oznámenie musí obsahovať odôvodnenie výsledku prešetrenia, ktoré vychádza zo zápisnice o prešetrení sťažnosti.

2. V písomnom oznámení sa uvedie, či je sťažnosť opodstatnená alebo neopodstatnená, prípadne, že sa dostupnými prostriedkami nedal zistiť skutočný stav a zdôvodní sa prečo. Ak je sťažnosť opodstatnená, uvedú sa v oznámení sťažovateľovi aj zo zistení vyplývajúce povinnosti a zodpovední zamestnanci. Ak má sťažnosť viacero častí, oznámenie výsledku prešetrenia obsahuje výsledok prešetrenia každej z nich samostatne.

Čl. 13
Opakovaná sťažnosť a ďalšia opakovaná sťažnosť

1. Opakovaná sťažnosť je sťažnosť toho istého sťažovateľa v tej rovnakej veci, ak v nej neuvádza nové skutočnosti.
2. Na vybavenie opakovanej sťažnosti je príslušná riaditeľka MŠ. Pri jej vybavovaní sa postupuje podľa § 21 zákona o sťažnostiach. Vybavovanie opakovanej sťažnosti spočíva v prekontrolovaní správnosti vybavenia pôvodnej sťažnosti, o čom sa vyhotoví písomný záznam a sťažovateľovi sa oznámi táto skutočnosť s odôvodnením a poučením, že ďalšia sťažnosť sa odloží. Ak sa zistia nedostatky, sťažnosť sa znova prešetrí a vybaví.
3. Sťažnosť iného sťažovateľa v tej istej veci, ktorú už MŠ vybavila, sa neprešetruje. MŠ výsledok prešetrenia takejto sťažnosti oznámi sťažovateľovi.
4. Ďalšia opakovaná sťažnosť je sťažnosť toho istého sťažovateľa podaná po opakovanej sťažnosti v tej istej veci, ak v nej sťažovateľ neuvádza nové skutočnosti. Správnosť vybavenia opakovanej sťažnosti MŠ opätovne neprekontroluje a ďalšiu opakovanú sťažnosť odloží podľa § 6 ods. 1 písm. e) zákona o sťažnostiach, o čom neupovedomí sťažovateľa.

Čl. 14
Kontrola vybavovania sťažností

1. Riaditeľka MŠ ukladá opatrenia na odstránenie nedostatkov a príčin ich vzniku zistených pri prešetrovaní sťažností. Je oprávnená a má povinnosť kontrolovať plnenie daných opatrení.
2. Riaditeľka MŠ môže písomne poveriť kontrolou plnenia opatrení v zmysle vnútorného kontrolného systému zástupcu riaditeľky MŠ či vedúcu školskej jedálne.

Čl. 15
Spoločné a prechodné ustanovenia

1. MŠ vytvára vhodné materiálne, technické a personálne podmienky na správne a včasné prešetrenie a vybavenie sťažností.
2. Trovy, ktoré vznikli pri prešetrovaní a vybavovaní sťažnosti sťažovateľovi znáša sám sťažovateľ. Tie, ktoré vznikli MŠ, znáša MŠ.

3. Každá osoba je povinná zachovávať mlčanlivosť o skutočnostiach, o ktorých sa dozvedela pri prešetrovaní a vybavovaní sťažnosti. Od tejto povinnosti ju môže písomne oslobodiť ten, v koho záujme má túto povinnosť.

4. Informácie, ktoré obsahuje dokumentácia súvisiaca s prešetrovaním sťažností sa nezverejňujú.

5. **Smernica nadobúda účinnosť 01.09.2019** a ruší sa smernica č. 2/2010 zo dňa 30.06.2010.

PaedDr, Jana Bolebruchová

riaditeľka MŠ