

Materská škola Jána Cikkera 651/2 962 31 Sliach

## SMERNICA O SŤAŽNOSTIACH

zabezpečenie jednotného postupu pri vybavovaní sťažností a petícií podľa platného zákona o sťažnostiach a petíciách v znení neskorších predpisov

Materskej školy Jána Cikkera 651/2 962 31 Sliach

Účinnosť od:  
02.09.2015

# Obsah

Obsah .....	2
Základné ustanovenia.....	3
Úvodné ustanovenia.....	3
Vybavovanie a prešetrovanie sťažností .....	3
Zásady pri vybavovaní sťažností.....	4
Prijímanie sťažností .....	5
Evidencia sťažností.....	5
Príslušnosť na vybavenie sťažností.....	6
Lehoty na vybavenie sťažností .....	6
Prešetrenie sťažností .....	6
Oznámenie o vybavení sťažností.....	7
Opakovaná sťažnosť .....	7
Kontrola vybavenia sťažností.....	8
Peticie.....	8
Vymedzenie základných pojmov .....	8
Postup pri vybavovaní petícií .....	8
Záverečné ustanovenia .....	9
Príloha č.1 Záznam z ústnej sťažnosti .....	10
Príloha č.2 Zápisnica o prešetrovaní sťažnosti .....	11

## Základné ustanovenia

Riaditeľka Materskej školy Jána Cikkera 651/2 962 31 Sliač, vydáva toto usmernenie na zabezpečenie jednotného postupu pri vybavovaní sťažností a petícií podľa platného zákona č. 9/2010 o sťažnostiach zo 04. decembra 2009 v znení neskorších predpisov a zákona 242/1998 z 1. júla 1998, ktorým sa mení doplnia zákon 85/1990 o petičnom práve z 27. marca 1990.

# CL 1

## Úvodné ustanovenia

1. Touto smernicou sa upravujú zásady prijímania, evidovania, vybavovania a kontrol vybavovania sťažností fyzických a právnických osôb a postupu pri vybavovaní petícií v podmienkach Materskej školy Jána Cikkera 651/2 962 31 Sliač.
2. Sťažnosť je podnet fyzickej osoby alebo právnickej osoby / ďalej len „sťažovateľ“/, ktorým
  - a) sa domáha svojich práv alebo právom chránených záujmov, pretože k ich porušeniu alebo ohrozeniu došlo činnosťou alebo nečinnosťou zodpovedných osôb,
  - b) upozorňuje na konkrétne nedostatky, najmä na porušenie právnych predpisov, ktorých odstránenie si vyžaduje nastolenie súladu so zákonom,
  - c) za sťažnosť sa nepovažuje podanie fyzickej alebo právnickej osoby, ktoré je poslané ako dopyt, ktorým sa nedomáha svojich práv, v ktorom upozorňuje na nesprávnu činnosť iného subjektu, ktorého vybavovanie je upravené osobitným predpisom a proti rozhodnutiu orgánu verejnej správy vydanému v správnom konaní, ak je zrejmé, že podanie možno vybaviť v správnom konaní.

# Cl. 2

## Vybavovanie a prešetrovanie sťažností

1. Vybavovanie sťažností zahŕňa všetky úkony, ktoré nasledujú po evidovaní sťažností a končia písomným oznámením sťažovateľovi o vybavení sťažnosti. V prípade opodstatnenej sťažnosti vybavovanie zahŕňa aj prijatie opatrení na odstránenie zistených nedostatkov a príčin ich vzniku.

2. Prešetrovanie sťažnosti je činnosť, pri ktorej prešetrovateľ sťažnosti postupuje tak, aby zistil skutočný stav vecí a jej súlad alebo rozpor s právnymi predpismi, účelnosťou a hospodárnosťou, plnenie úloh, osobu, ktorá zodpovedá za zistené nedostatky, ako aj príčiny ich vzniku a škodlivé následky.

## Cl. 3

### Zásady pri vybavovaní sťažností

1. Podanie sťažnosti sa nesmie stať podnetom ani dôvodom na vyvodzovanie dôsledkov, ktoré by spôsobili sťažovateľovi akúkoľvek ujmu.
2. Každý zamestnanec školy podieľajúci sa na vybavení sťažnosti, ktorému je sťažovateľova totožnosť známa, je povinný o nej zachovať mlčanlivosť, ak o to sťažovateľ požiadal. V takomto prípade sa pri prešetrovaní sťažnosti postupuje len na základe jej odpisu, v ktorom sa neuvádza nič z toho, čo by umožnilo identifikáciu sťažovateľa.
3. Sťažnosť nesmie vybavovať ani prešetrovať osoba proti ktorej sťažnosť smeruje, ktorá je podriadená tejto osobe, ktorá sa zúčastnila ako zamestnanec na činnosti, ktorá je predmetom sťažnosti a o ktorej nezaujatosti možno mať pochybnosti vzhľadom na jej pomer k sťažovateľovi, jeho zástupcovi alebo k predmetu sťažnosti.
4. Ten, kto sťažnosť prešetruje, je povinný oboznámiť toho, proti komu sťažnosť smeruje, s jej obsahom v takom rozsahu a čase, aby sa jej prešetrenie nemohlo zmariť a zároveň mu umožní vyjadriť sa k predmetu sťažnosti, predkladať doklady a iné písomnosti, informácie a údaje potrebné na vybavenie sťažnosti.
5. Pri prešetrovaní sťažnosti sa vychádza z jej obsahu bez zreteľa na to, kto ju podal a proti komu smeruje.
6. Zúčastnené právnické i fyzické osoby sú povinné poskytnúť tomu, kto sťažnosť vybavuje alebo prešetruje doklady, iné písomnosti, vyjadrenia, informácie, údaje potrebné na vybavenie sťažnosti, ako aj nevyhnutnú súčinnosť na vybavenie sťažnosti.
7. Sťažovateľ je povinný spolupracovať pri vybavovaní a prešetrovaní sťažnosti v rozsahu potrebnom na vybavenie sťažnosti. Ak sťažovateľ bez vážneho dôvodu do 10 dní od doručenia výzvy o spoluprácu, alebo v inom určenom termíne neposkytne požadovanú spoluprácu, riaditeľka školy nie je povinná vybaviť sťažnosť, o čom sťažovateľa poučí vo výzve /požiadaní o spoluprácu.
8. Ak sťažovateľ oznámi vážne dôvody, ktoré mu v spolupráci bránia, vo vybavovaní jeho sťažnosti sa pokračuje. V čase, keď sťažovateľ mešká s plnením tejto povinnosti, lehoty na prešetrenie sťažnosti neplynú.



## Cl. 4

### Prijímanie sťažností

1. Sťažnosti podané písomne a ústne prijíma štatutár školy, počas jeho neprítomnosti ním poverená osoba, alebo iní prítomní zamestnanci. Telefonicky sa sťažnosti neprijímajú, ale sťažovateľ sa poučí o spôsobe podania sťažnosti, z ktorej musí byť zrejmé, kto sťažnosť podáva, predmet sťažnosti a čoho sa sťažovateľ domáha.
2. Pri ústnych sťažnostiach, ktoré nemožno vybaviť ihneď, pri jej podaní sa vyhotoví záznam, ktorý sťažovateľ po oboznámení sa s jeho obsahom podpíše a na jeho vyžiadanie sa mu vydá rovnopis záznamu (Príloha č. 1).
3. Každú prijatú sťažnosť štatutárny zástupca školy, alebo ním poverený zamestnanec zaeviduje a posúdi, či podanie označené ako sťažnosť spĺňa náležitosti sťažnosti.
4. Ak podanie je označené ako sťažnosť a nespĺňa po obsahovej a formálnej stránke v zmysle zákona o sťažnostiach náležitosti sťažnosti, sťažnosť sa do 5 dní vráti s uvedením dôvodu tomu, kto sťažnosť podal.
5. Podanie, ktoré nie je sťažnosťou v zmysle zákona o sťažnostiach sa neprešetruje podľa zákona o sťažnostiach. V tom prípade sa postupuje podľa príslušného právneho predpisu, alebo sa vybaví ako bežná korešpondencia. Sťažnosť, ktorá spĺňa náležitosti nevybavuje štatutár školy, alebo ním overená osoba v prípade, ak mu sťažnosť bola zaslaná iba na vedomie, pričom inému orgánu bola adresovaná na priame vybavenie.
6. Štatutár školy - riaditeľka školy zabezpečí postúpenie sťažnosti, ktorá smeruje voči jeho osobe nadriadenému orgánu – zriaďovateľovi mesta Sliač

## Cl. 5

### Evidencia sťažností

Evidencia obsahuje údaje podľa §10 zákona č. 9/2010 o sťažnostiach. Evidenciu sťažností na úseku MŠ vedie zástupkyňa pre MŠ, pričom oboznamuje so všetkými sťažnosťami riaditeľku školy.

## Cl. 6

### Príslušnosť na vybavenie sťažností

1. Na vybavenie sťažností proti zamestnancom školy je príslušný štatútár základnej školy (ďalej len „riaditeľka“).
2. Riaditeľka školy je oprávnená delegovať právomoc na vybavenie sťažností na svoju zástupkyňu. Ďalšie delegovanie právomoci na vybavenie sťažností je neprípustné.

## Cl. 7

### Lehoty na vybavenie sťažností

1. Sťažnosť musí byť prešetrená a vybavená do 30 dní odo dňa jej doručenia. Ak si vybavenie sťažností vyžaduje súčinnosť iného orgánu, fyzickej osoby alebo právnickej osoby, sťažnosť musí byť vybavená najneskôr do 60 dní odo dňa doručenia sťažností.

2. V prípadoch náročných na prešetrenie sťažností môže riaditeľka školy predĺžiť lehotu o ďalších 30 dní, t.j. na 90 dní, o čom písomne informuje sťažovateľa.

## CL 8

### Prešetrenie sťažností

1. Z prešetrenia sťažností sa vyhotoví zápisnica, ktorá obsahuje miesto a čas prešetrenia predmetu sťažností, preukázané zistenia, dátum vyhotovenia zápisnice, označenie toho, kto sťažnosť prešetril, mená a vlastnoručné podpisy osôb, ktoré sťažnosť prešetrovali ako aj mená a podpisy osôb, ktorých sa zistenia priamo dotýkajú a ktoré boli oboznámené s obsahom zápisnice. Ak sa zistili nedostatky, v zápisnici z prešetrenia sťažností sa určí kto, akým spôsobom a v akej lehote prijme adekvátne opatrenia na odstránenie zistených nedostatkov a príčin ich vzniku. Určí sa aj povinnosť zodpovednej osoby predložiť správu o ich splnení (v zmysle § 19, Zákona č. 9/2010 o sťažnostiach).
2. V zápisnici z prešetrenia sťažností sa vyhodnotí opodstatnenosť, neopodstatnenosť každého bodu v sťažnosti.

## Cl. 9

### Oznámenie o vybavení sťažnosti

1. Sťažovateľ musí byť v zákonnej lehote upovedomený o vybavení sťažnosti. Oznámenie musí obsahovať vyjadrenie, či je sťažnosť odôvodnená, alebo nie. Pokiaľ je odôvodnená, v oznámení majú byť uvedené opatrenia, ktoré boli prijaté alebo vykonané na odstránenie zistených nedostatkov.
2. Ak nemožno prešetriť sťažnosť, riaditeľka školy, alebo ňou poverená osoba to bez zbytočného odkladu oznámi sťažovateľovi.
3. Sťažnosť sa považuje za vybavenú, ak bol sťažovateľ písomne informovaný o výsledku prešetrenia jeho sťažnosti a ak sa prijali opatrenia na odstránenie zistených nedostatkov.
4. Ak sa sťažnosť skladá z viacerých samostatných bodov, v oznámení o výsledku prešetrenia sťažnosti sa údaje podľa bodu č. 1 uvedú ku každému bodu osobitne.
5. O ústnej sťažnosti, ktorá bola vybavená hneď pri jej podaní, sa písomné oznámenie nerobí.

## Cl. 10

### Opakovaná sťažnosť

1. Ak sa sťažovateľ opakuje v sťažnosti v tej istej veci, riaditeľka školy alebo ňou poverená osoba prekontroluje, či pôvodná sťažnosť bola správne a úplne vybavená podľa príslušného ustanovenia Zákona č. 9/2010 o sťažnostiach, § 20 ods. 1.
2. Ak ďalšia opakovaná sťažnosť podaná tým istým sťažovateľom v rovnakej veci neobsahuje nové skutočnosti, správnosť je vybavenia sa nekontroluje a sťažovateľ sa neupovedomuje. O tejto skutočnosti sa vyhotoví len úradný záznam, ktorý sa založí do spisového materiálu.
3. V prípade, že v rovnakej veci, v akej už bola vybavená sťažnosť iného sťažovateľa, podá sťažnosť iný sťažovateľ, jeho sťažnosť sa znova neprešetruje. Riaditeľka školy musí sťažovateľa informovať o výsledku jej vybavenia.

## Cl. 11

### Kontrola vybavenia sťažnosti

Kontrolu prijímania, evidencie, prešetrovania, vybavovania a plnenia opatrení prijatých na nápravu podľa Zákona č. 9/2010 o sťažnostiach vykonáva riaditeľka školy, alebo ňou poverená osoba v súlade so základnými pravidlami kontrolnej činnosti, Zákon č. 10/1996 Z.z. o kontrole v štátnej správe. Nadriadenú kontrolu vykonáva školská inšpekcia v zmysle § 3 (Vyhláška MŠ SR o školskej inšpekcii).

## Cl. 12

### Petície

Postup pri podávaní, prijímaní, evidovaní, vybavovaní a kontrole vybavovania petícií upravuje zákon o petičnom práve a primerane aj zákon o sťažnostiach.

## Cl. 13

### Vymedzenie základných pojmov

1. Za petíciu sa pokladá každá žiadosť, návrh alebo sťažnosť vo veciach verejného alebo iného spoločného záujmu.
2. Každý má právo sám alebo spoločne s inými obracať sa vo veciach verejného alebo iného spoločného záujmu na MŠ so žiadosťami, návrhmi a sťažnosťami (ďalej len „petícia“).

## Cl. 14

### Postup pri vybavovaní petícií

1. Na prijímanie, vybavovanie a kontrolu vybavovania petícií sa primerane použijú ustanovenia zákona o sťažnostiach a ustanovenia prvej časti tohto vnútorného predpisu.



2. Škola je povinná petíciu prijať. Ak nie je príslušná na jej vybavenie, odstúpi ju príslušnému nadriadenému orgánu do 10 dní a túto skutočnosť oznámi tomu, kto petíciu zaslal.
3. Evidenciu petícií vedie riaditeľka školy, alebo ňou poverený pracovník.
4. Ak riaditeľka školy, alebo ňou poverená osoba zistí v petícii také vecné nedostatky, ktoré znemožňujú jej prešetrovanie, alebo petícia neobsahuje všetky náležitosti v zmysle zákona, vyzve osobu, ktorá ju podala, aby nedostatky odstránila najneskôr do 30 dní odo dňa doručenia výzvy. Výzvu podpisuje riaditeľka školy. V prípade nedoplnenia petície sa táto neprešetruje.
5. V rámci prešetrovania petície je potrebné petíciu prešetriť tak, aby bol zistený skutočný stav veci, jeho súlad s právnymi predpismi a verejným alebo iným spoločným záujmom. Výsledok z prešetrovania petície sa oznamuje osobe, ktorá petíciu podala, resp. osobe určenej v petícii, do 30 dní odo dňa doručenia petície. Ak nie je možné petíciu vybaviť v tejto lehote, oznámi sa osobe, ktorá petíciu podala, resp. kontaktnej osobe v petícii uvedenej, že petícia bude vybavená v ďalšej 30 dňovej lehote.

## Cl. 15

### Záverečné ustanovenia

1. Originál tohto vnútorného predpisu je uložený k nahliadnutiu u riaditeľky školy.
2. Tento vnútorný predpis možno meniť alebo dopĺňať len formou písomných dodatkov.
3. Táto smernica nadobúda platnosť a účinnosť dňom 02. septembra 2015.

Príloha č.1 Záznam z ústnej sťažnosti

Materská škola Jána Cikkera 651/2 962 31 Sliač

## Záznam z ústnej sťažnosti

Sťažnosť prijatá dňa .....o ..... hod

**Sťažovateľ:**

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

(názov, sídlo, meno a priezvisko osoby za ňu konajú)

**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)

Sťažovateľ žiada - nežiada o utajenie totožnosti.

Záznam vyhotovil: ...podpis .....

Zamestnanci prítomní pri ústnom podávaní sťažnosti ( meno a priezvisko)

Sťažovateľ potvrdzuje, že záznam o sťažnosti si prečítal, a že tento záznam zodpovedá ústne podanej sťažnosti. Zároveň potvrdzuje prevzatie jeho rovnopisu.

podpis sťažovateľa

## Zápisnica o prešetrení sťažnosti

**Predmet sťažnosti:**

Orgán verejnej správy, v ktorom sa sťažnosť prešetrovala .....

Meno a priezvisko riaditeľa školy, ktorý sa sťažnosť prešetroval alebo ním splnomocneného zástupcu.

Obdobie (čas) prešetrovania sťažnosti.....

Mená, priezviská a podpisy zamestnancov, ktorí sťažnosť prešetrovali:

Dátum vyhotovenia zápisnice: .....

Preukázané zistenia:

Záver:

**A/ Sťažnosť opodstatnená:**

Povinnosť vedúceho orgánu verejnej správy ( riaditeľa školy), 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, v lehote do: .....
2. prijať opatrenia na odstránenie zistených nedostatkov a príčin ich vzniku, v lehote do : .....
3. predložiť prijaté opatrenia orgánu prešetrojúcemu sťažnosť v lehote do:
4. predložiť orgánu prešetrojúcemu sťažnosť správu o splnení opatrení a uplatnení právnej zodpovednosti v lehote do : .....

**B/ Sťažnosť neopodstatnená:**

Zápisnica o prešetrení sťažnosti prerokovaná dňa: .....

Podpis vedúceho zamestnanca - riaditeľa školy, alebo ním splnomocneného zástupcu:

Podpisy zamestnancov, ktorí sťažnosť prešetrovali:

Podpisy prítomných:

Sťažovateľ bol oboznámený s opatreniami dňa: .....

Prílohy:

Z prešetrenia sťažnosti sa vyhotoví zápisnica, ktorá obsahuje miesto a čas prešetrenia predmetu sťažnosti, preukázané zistenia, dátum vyhotovenia zápisnice, označenie toho, kto sťažnosť prešetril, mená a vlastnoručné podpisy osôb, ktoré sťažnosť prešetrovali ako aj mená a podpisy osôb, ktorých sa zistenia priamo dotýkajú a ktoré boli oboznámené s obsahom zápisnice. Ak sa zistili nedostatky, v zápisnici z prešetrenia sťažnosti sa určí kto, akým spôsobom a v akej lehote prijme adekvátne opatrenia na odstránenie zistených nedostatkov a príčin ich vzniku. Určí sa aj povinnosť zodpovednej osoby predložiť správu o ich splnení (§ 19 ).