



Školský internát, Medická 2, 040 11 Košice

Číslo spisu: ŠI-551/17

Smernica o vybavovaní sťažností

Košice, december 2017

Školský internát, Medická 2, 040 11 Košice

Riaditeľka Školského internátu Medická 2, 040 11 Košice podľa § 11 ods. 1 zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach vydáva túto smernicu

Čl. 1

Úvodné ustanovenia

- 1) Táto smernica upravuje postup Školského internátu Medická 2, Košice (ďalej len ŠI) pri podávaní, prijímaní, evidovaní, prešetrovaní a kontrole vybavovania sťažností.
- 2) Podľa tejto smernice postupujú všetci zamestnanci ŠI.

Čl. 2

Základné pojmy

- 1) Na účely tejto smernice sa sťažnosťou rozumie podanie fyzickej osoby alebo právnickej osoby (ďalej len sťažovateľ), ktorým
 - a) sa domáha ochrany svojich práv alebo právom chránených záujmov, o ktorých sa domnieva, že boli porušené činnosťou alebo nečinnosťou ŠI,
 - b) poukazuje na konkrétne nedostatky, najmä na porušenie právnych predpisov, ktorých odstránenie je v pôsobnosti ŠI.
- 2) Sťažnosťou podľa zákona o sťažnostiach 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 ŠI, ktorých odstránenie alebo vybavenie je upravené iným právnym predpisom,
 - c) je sťažnosťou podľa osobitného predpisu, alebo
 - d) smeruje proti rozhodnutiu ŠI vydanému v konaní podľa iného právneho predpisu.
- 3) V prípade, že podanie nie je sťažnosťou podľa čl. 2 odsek 2 písm. a), b), d), je potrebné ho vrátiť s uvedením dôvodov tomu, kto ho podal bezodkladne po tom, ako sa zistí, že podnet nie je sťažnosťou, najneskôr však do 30 pracovných dní od jeho doručenia.
- 4) V prípade Čl. 2 odsek 2 písm. c) postúpi orgán verejnej správy podanie tomu, kto je na jeho vybavenie príslušný a súčasne to oznámi tomu, kto ho podal.
- 5) Podanie sťažnosti sa nesmie stať podnetom ani dôvodom na vyvodzovanie dôsledkov, ktoré by sťažovateľovi spôsobili akúkoľvek ujmu.

Čl. 3

Podávanie sťažností

- 1) Sťažnosť musí byť písomná a možno ju podať v listinnej alebo v elektronickej podobe.
- 2) Sťažnosť musí obsahovať:
 - a. meno, priezvisko, adresu sťažovateľa. Ak sťažnosť podáva právnická osoba, musí obsahovať jej názov a sídlo, meno a priezvisko osoby oprávnenej za ňu konať,
 - b. sťažnosť musí byť čitateľná a zrozumiteľná,
 - c. musí z jej obsahu byť jednoznačné proti komu smeruje, na aké nedostatky poukazuje, čoho sa sťažovateľ domáha,
 - d. v listinnej podobe podpis sťažovateľa.
- 3) Sťažnosť podaná v elektronickej podobe musí byť sťažovateľom autorizovaná podľa osobitného predpisu, to neplatí, ak sťažnosť bola odoslaná prostredníctvom prístupového miesta, ktoré vyžaduje úspešnú autentifikáciu sťažovateľa. Ak sťažnosť nie je autorizovaná sťažovateľ ju musí do 5 pracovných dní od jej podania potvrdiť vlastnoručným podpisom, inak sa sťažnosť odloží.
- 4) Ak sa sťažovateľ dostaví osobne podať sťažnosť, ktorú nemá v písomnej podobe, umožní sa mu aby si sťažnosť v listinnej podobe vyhotovil. Ak sťažovateľovi bráni zdravotný stav vyhotoviť sťažnosť v listinnej podobe, za túto osobu ju vyhotoví zamestnanec ŠI.

Čl. 4

Odloženie sťažností

- 1) ŠI sťažnosť odloží ak:
 - a) neobsahuje potrebné náležitosti podľa zákona,
 - b) je z nej zrejmé, že vo veci, ktorá je predmetom sťažnosti, koná súd, prokuratúra alebo iný orgán činný v trestnom konaní,
 - c) zistí, že sťažnosť sa týka inej osoby, než ktorá ju podala a nie je priložené splnomocnenie,
 - d) od udalosti, ktorej sa predmet sťažnosti týka, uplynulo v deň jej doručenia viac ako päť rokov,
 - e) ide o ďalšiu opakovanú sťažnosť,
 - f) ide o sťažnosť proti vybaveniu sťažnosti,
 - g) mu bola zaslaná na vedomie,
 - h) sťažovateľ neposkytol spoluprácu, na ktorú bol vyzvaný podľa zákona alebo spoluprácu neposkytol v zákonnej lehote 10 dní.
- 2) ŠI odloží sťažnosť, ktorú sťažovateľ vezme späť alebo písomne oznámi, že na jej vybavení netrvá.
- 3) O odložení sťažnosti a dôvodoch jej odloženia ŠI sťažovateľa písomne upovedomí do desiatich pracovných dní od odloženia sťažnosti.

Čl. 5

Utajenie totožnosti sťažovateľa

- 1) Totožnosť sťažovateľa je ŠI povinný utajiť, ak o to sťažovateľ požiada. ŠI môže utajiť totožnosť sťažovateľa, ak je to v záujme vybavenia sťažnosti. Pri prešetrovaní takejto sťažnosti sa používa jej kópia, bez uvedenia údajov, ktoré by identifikovali sťažovateľa. Každý, komu je totožnosť sťažovateľa známa, je povinný o nej zachovať mlčanlivosť.
- 2) Ak sťažovateľ požiadal o utajenie svojej totožnosti, ale predmet sťažnosti neumožňuje jej prešetrenie bez uvedenia niektorého z údajov o jeho osobe, ŠI o tom sťažovateľa bezodkladne upovedomí. Súčasne ho poučí, že vo vybavovaní sťažnosti bude pokračovať len vtedy, ak v určenej lehote písomne udelí súhlas s uvedením potrebného údajov o svojej osobe, inak sťažnosť odloží.
- 3) Sťažnosť, v ktorej sťažovateľ požiadal o utajenie svojej totožnosti, na ktorej vybavenie ŠI nie je príslušný, najneskôr do desiatich pracovných dní od jej doručenia vráti sťažovateľovi s uvedením dôvodu.

Čl. 6

Prijímanie a centrálna evidencia sťažností

- 1) ŠI je povinný sťažnosť prijať. Prijatú sťažnosť, na ktorej vybavenie ŠI nie je príslušný, postúpi najneskôr do desiatich pracovných dní od doručenia orgánu verejnej správy príslušnému na jej vybavenie a zároveň o tom upovedomí sťažovateľa.
- 2) Sťažnosti prijíma sekretariát riaditeľky, kde je vedená aj centrálna evidencia sťažností.
- 3) Centrálna evidencia musí obsahovať najmä tieto údaje:
 - a) dátum doručenia a dátum zapísania sťažnosti,
 - b) údaje podľa čl. 3 ods.2,
 - c) predmet sťažnosti,
 - d) dátum pridelenia sťažnosti na prešetrenie 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 bola sťažnosť odložená,
 - k) poznámku.
- 4) Opakovaná sťažnosť a ďalšia opakovaná sťažnosť sa eviduje v roku, v ktorom bola doručená. V poznámke sa uvedie číslo sťažnosti, s ktorou súvisí.
- 5) Po zaevidovaní sťažnosti riaditeľka na základe obsahu sťažnosti určí osobu na vybavenie sťažnosti podľa funkčnej a vecnej príslušnosti.
- 6) V prípadoch, keď nie je jednoznačné, či podanie je alebo nie je sťažnosťou v zmysle zákona a tejto smernice, posúdenie jeho obsahu vykoná a následne o veci rozhodne riaditeľka ŠI.

Čl. 7

Príslušnosť na vybavenie sťažnosti

- 1) Sťažnosť nesmie byť pridelená na prešetrenie a vybavenie tomu, proti komu smeruje, ani zamestnancovi v jeho riadiacej pôsobnosti.
- 2) Sťažnosť, ktorá smeruje voči zamestnancovi ŠI, prešetrí a o výsledku prešetrenia sťažovateľa informuje riaditeľka resp. priamy nadriadený zamestnanec. Na vybavenie sťažnosti, ktorá smeruje voči riaditeľke, je príslušný podľa predmetu sťažnosti zriaďovateľ ŠI alebo Štátna školská inšpekcia.
- 3) Sťažnosť, v ktorej sťažovateľ vyjadruje nesúhlas s vybavením alebo odložením svojej predchádzajúcej sťažnosti vybavuje riaditeľka ŠI.
- 4) Z prešetrenia a vybavovania sťažnosti je vylúčený:
 - a) zamestnanec, ak sa zúčastnil činnosti, ktorá je predmetom sťažnosti,
 - b) ten, o koho nezaujatosti možno mať pochybnosti, vzhľadom na jeho vzťah k sťažovateľovi, jeho zástupcovi alebo predmetu sťažnosti.

Čl. 8

Lehota na vybavenie sťažnosti

- 1) Riaditeľka ŠI alebo poverený zamestnanec je povinný sťažnosť prešetriť a vybaviť do 60 pracovných dní.
- 2) Ak je sťažnosť náročná na prešetrenie je možné lehotu podľa ods. 1 predĺžiť pred jej uplynutím o 30 pracovných dní.
- 3) Lehota na vybavenie sťažnosti začína plynúť prvým pracovným dňom nasledujúcim po dni jej doručenia.

Čl. 9

Prešetrenie sťažnosti

- 1) Prešetrovanie sťažnosti je zisťovanie skutočného stavu vecí a jeho súlad alebo rozpor so všeobecne záväznými právnymi predpismi a s vnútornými predpismi, ako aj príčiny vzniku zistených nedostatkov a ich následky.
- 2) Pri prešetrení sťažnosti sa vychádza z jej predmetu bez ohľadu na sťažovateľa a toho, proti komu sťažnosť smeruje.
- 3) Sťažnosť je prešetrená prerokovaním zápisnice ktorá obsahuje:
 - a) hlavičku ŠI,
 - b) predmet sťažnosti,
 - c) obdobie prešetrovania sťažnosti,
 - d) preukázané zistenia,
 - e) dátum vyhotovenia zápisnice,
 - f) mená, priezviská a vlastnoručné podpisy osôb, ktoré sťažnosť prešetrili,
 - g) meno, priezvisko a podpis riaditeľa školy, resp. ním splnomocneného zamestnanca,

- h) mená a vlastnoručné podpisy osôb, ktorých sa zistenia priamo dotýkajú,
 - i) ak sa zistia nedostatky, v zápisnici sa určí:
 - kto je zodpovedný za zistené nedostatky,
 - akým spôsobom a v akej lehote prijme opatrenia na odstránenie zistených nedostatkov a príčin ich vzniku,
 - povinnosť predložiť správu o splnení opatrení a uplatnení právnej zodpovednosti,
 - oznámiť sťažovateľovi prijaté opatrenia,
 - j) potvrdenie o odovzdaní a prevzatí dokladov.
- 4) Odmietnutie oboznámenia sa so zápisnicou alebo podpísania zápisnice dotknutými osobami sa uvedie v zápisnici.

Čl. 10

Vybavenie sťažnosti

- 1) Sťažnosť je vybavená odoslaním písomného oznámenia výsledku jej prešetrenia sťažovateľovi. V oznámení sa uvedie, či je sťažnosť opodstatnená alebo neopodstatnená. Oznámenie musí obsahovať odôvodnenie výsledku prešetrenia sťažnosti, ktoré vychádza zo zápisnice a ak je sťažnosť opodstatnená uvedú sa aj uložené povinnosti podľa čl. 7 ods. 6 písm. i).
- 2) Ak má sťažnosť viacero častí musí písomné oznámenie obsahovať výsledok prešetrenia každej z nich.

Čl. 11

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.
- 2) Riaditeľka ŠI alebo ňou splnomocnený zástupca (ten, kto predchádzajúcu sťažnosť vybavil) prekontroluje správnosť vybavenia predchádzajúcej sťažnosti, o čom vyhotoví záznam.
- 3) Ak bola predchádzajúca sťažnosť vybavená správne, táto skutočnosť sa oznámi sťažovateľovi s poučením, že ďalšia opakovaná sťažnosť bude odložená. Ak sťažnosť nebola vybavená správne, znova sa prešetrí a vybaví do 60 pracovných dní.
- 4) Sťažnosť iného sťažovateľa v tej istej veci, ktorá už bola vybavená sa neprešetruje. Výsledok jej prešetrenia sa oznámi sťažovateľovi.

Čl. 12

Sťažnosť proti vybaveniu a odloženiu sťažnosti

- 1) Sťažnosť, v ktorej sťažovateľ vyjadruje nesúhlas s vybavením alebo odložením svojej predchádzajúcej sťažnosti, je novou sťažnosťou proti postupu pri jej vybavovaní alebo

Školský internát, Medická 2, 040 11 Košice

odložení. Nie je opakovanou sťažnosťou ani vtedy, ak sťažovateľ opakuje skutočnosti z predchádzajúcej sťažnosti.

- 2) Sťažnosť proti postupu pri vybavovaní sťažnosti vybaví riaditeľka ŠI alebo ňou splnomocnený zástupca. Ak predchádzajúcu sťažnosť vybavila riaditeľka ŠI, na vybavenie sťažnosti podľa ods. 1) je príslušný podľa predmetu sťažnosti zriaďovateľ alebo Štátna školská inšpekcia.

Čl. 13

Kontrola vybavovania sťažnosti

- 1) Riaditeľka ŠI kontroluje, či sa opatrenia prijaté na odstránenie nedostatkov a príčin ich vzniku riadne plnia.

Čl. 14

Spoločné ustanovenia

- 1) ŠI je povinná vytvárať vhodné materiálne, technické a personálne podmienky na správne a včasné prešetrenie a vybavenie sťažností.
- 2) Každý je povinný o skutočnostiach, ktoré sa dozvedel pri vybavovaní sťažnosti, zachovávať mlčanlivosť. Od tejto povinnosti ho môže písomne oslobodiť ten, v koho záujme má túto povinnosť.
- 3) Informácie, ktoré obsahuje dokumentácia súvisiaca s vybavovaním sťažnosti sa nezverejňujú.

Čl. 15

Záverečné ustanovenia

- 1) Táto interná smernica nadobúda účinnosť 01.01.2018

Ing. Melánia Konečná
riaditeľka ŠI