**Smernica O VYBAVOVANÍ SŤAŽNOSTÍ**

**Súvisiace predpisy: Zákon č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach Zákon č. 596/2003 Z. z. o štátnej správe v školstve a školskej samospráve a o zmene a doplnení Zákon č. 122/2013 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov Vnútorný poriadok Základnej školy s materskou školou vo Švábovciach.**

**Riaditeľ Základnej školy s materskou školou vo Śvábovciach podľa** [§ 11 ods. 1](javascript:viewlawpart('9_2010%20Z.z.','20121101','%C2%A7%2011','(1)','','1')) **zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach vydáva túto smernicu**

**Smernica Č. 4/2013**

**O VYBAVOVANÍ SŤAŽNOSTÍ**

**Článok 1**

**Úvodné ustanovenia**

1. Táto smernica upravuje postup *Základnej školy s materskou školou vo Švábovciach*  pri prijímaní, evidovaní, prešetrovaní a písomnom oznámení výsledku prešetrenia alebo prekontrolovania sťažnosti podanej škole podľa zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach (ďalej len „zákon o sťažnostiach“).

2. Podľa zákona o sťažnostiach postupujú orgány územnej samosprávy a nimi zriadené organizácie. Riaditeľ školy v súlade s [§ 5 ods. 2 písm. d)](javascript:viewlawpart('596_2003%20Z.z.','20140301','%C2%A7%205','(2)','','1')) 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 zodpovedný za dodržiavanie všeobecne záväzných právnych predpisov, ktoré súvisia s predmetom činnosti školy alebo školského zariadenia.

**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](javascript:viewlawpart('9_2010%20Z.z.','20121101','%C2%A7%203','(1)-(2)','','1')) a ods. 2 zákona o sťažnostiach.

2. Vybavovaním sťažnosti sa rozumie súhrn úkonov, ktorými sú najmä prijímanie sťažnosti, jej evidovanie a prešetrovanie, vyhotovenie zápisnice o prešetrení sťažnosti a oznámenie výsledku prešetrenia osobe, ktorá sťažnosť podala.

3. Súčinnosťou pri prešetrovaní sťažnosti sa rozumie poskytnutie dokladov, iných písomností, vyjadrení, informácií a údajov potrebných na jej prešetrenie.

**Článok 3**

**Prijímanie a centrálna evidencia sťažností**

1. Prijímanie sťažností podaných písomne na riaditeľstvo školy zabezpečuje ekonómka *(administratívna pracovníčka 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](javascript:viewlawpart('9_2010%20Z.z.','20121101','%C2%A7%2010','(1)','','1')) zákona o sťažnostiach.

2. Prijímanie sťažností podaných telefaxom alebo elektronickou poštou zabezpečuje tajomníčka školy ***(asistentka riaditeľa školy***). V prípade, ak sú doručené priamo zamestnancom školy, títo sú povinní informovať o tejto skutočnosti riaditeľa školy a postúpiť sťažnosť na zaevidovanie tajomníčke školy.

3. Ústne podanú sťažnosť prijíma do záznamu ekonómka *(administratívna pracovníčka školy)*, ktorá zabezpečí účasť svedkov potrebných k podpísaniu záznamu ústne podanej sťažnosti.

4. Ak ekonómka *(administratívna pracovníčka školy)*školy zistí, že podanie, ktoré bolo škole doručené, je sťažnosťou, toto písomné podanie zaeviduje a bezodkladne postúpi riaditeľovi školy.

5. Ak zamestnanec školy, ktorému bolo doručené podanie na meno zistí, že podanie má charakter sťažnosti, oznámi túto skutočnosť svojmu nadriadenému, ktorý zabezpečí postup podľa ods. 4.

6. Doručenie každej písomnej sťažnosti do rúk zamestnancovi školy (učiteľovi, vychovávateľovi, nepedagogickému zamestnancovi), sú títo povinní odovzdať riaditeľovi školy, ktorý zabezpečí ich zaevidovanie a ďalší postup pri ich vybavení. Vybavenie sťažnosti sa zaznačí do agendového protokolu a centrálnej evidencie sťažností.

**Článok 4**

**Oprávnenie na vybavovanie a prešetrovanie sťažností**

7. Za konečné vybavenie podania, ktoré po posúdení obsahu je sťažnosťou podľa zákona o sťažnostiach, po jeho zaevidovaní v agendovom protokole školy a v centrálnej evidencii sťažností a po jeho doručení riaditeľovi školy, zodpovedá riaditeľ školy, okrem prípadov uvedených v [§ 12 ods. 1 a ods. 2](javascript:viewlawpart('9_2010%20Z.z.','20121101','%C2%A7%2012','(1)-(2)','','1')) zákona o sťažnostiach.

8. Riaditeľ školy najmä:

1. zodpovedá za vybavenie sťažností, ktoré smerujú proti zamestnancom školy a jeho priamym podriadeným,
2. rozhoduje o predĺžení lehoty na vybavenie sťažnosti podľa [§ 13](javascript:viewlawpart('9_2010%20Z.z.','20121101','%C2%A7%2013','','','1')) zákona o sťažnostiach,
3. rozhoduje o oprávnení na prešetrenie sťažností, ak smerujú proti zamestnancom školy a jeho priamym podriadeným,
4. postupuje alebo vracia podania, ktoré nie sú sťažnosťou podľa zákona o sťažnostiach,
5. odkladá sťažnosti podľa zákona o sťažnostiach a upovedomuje sťažovateľa o odložení sťažnosti podľa [§ 5 ods. 7](javascript:viewlawpart('9_2010%20Z.z.','20121101','%C2%A7%205','(7)','','1')) a [§ 6 ods. 1](javascript:viewlawpart('9_2010%20Z.z.','20121101','%C2%A7%206','(1)-(3)','','1')) až 3 v spojení s [§ 16 ods. 1](javascript:viewlawpart('9_2010%20Z.z.','20121101','%C2%A7%2016','(1)','','1')), [§ 21 ods. 2](javascript:viewlawpart('9_2010%20Z.z.','20121101','%C2%A7%2021','(2)','','1')) a [§ 22 ods. 3](javascript:viewlawpart('9_2010%20Z.z.','20121101','%C2%A7%2022','(3)','','1')) zákona o sťažnostiach.

9. Zástupca riaditeľa školy poverený prešetrením sťažnosti zodpovedá predovšetkým:

1. za prešetrenie sťažnosti podľa [§ 19](javascript:viewlawpart('9_2010%20Z.z.','20121101','%C2%A7%2019','','','1')) zákona o sťažnostiach, na ktorej vybavenie je písomne poverený riaditeľom školy okrem prípadov, ktorých prešetrenie si vyhradil riaditeľ školy,
2. za vyhotovenie zápisnice o prešetrení sťažnosti a oboznámenie so zápisnicou riaditeľa školy alebo jeho splnomocneného zástupcu,
3. vyhotovenie oznámenia o výsledku prešetrenia sťažnosti podľa [§ 20](javascript:viewlawpart('9_2010%20Z.z.','20121101','%C2%A7%2020','','','1')) zákona o sťažnostiach,
4. uloženie a sledovanie plnenia povinností vyplývajúcich z [§ 19](javascript:viewlawpart('9_2010%20Z.z.','20121101','%C2%A7%2019','','','1')) zákona o sťažnostiach

10. Ak sťažnosť podľa zákona o sťažnostiach nemôže byť pridelená na vybavenie zástupcovi riaditeľa školy, o príslušnosti na vybavenie a prešetrenie sťažnosti rozhoduje riaditeľ školy.

11. Sťažnosti smerujúce proti riaditeľovi školy sa postúpia podľa povahy predmetu sťažnosti na priame vybavenie zriaďovateľovi alebo štátnej školskej inšpekcii.

12. Sťažnosti smerujúce proti zástupcovi riaditeľa školy vybavuje riaditeľ školy.

13. Sťažnosti na pedagogických zamestnancov vybavuje priamy nadriadený - zástupca riaditeľa školy zodpovedný za príslušný úsek riadenia.

14. Sťažnosti na nepedagogických zamestnancov školy vybavuje priamy nadriadený – riaditeľ školy.

15. Pri opakovanej sťažnosti na vedúcich zamestnancov školy (okrem riaditeľa školy), pedagogických a nepedagogických zamestnancov školy, sťažnosti vybavuje riaditeľ školy na základe prešetrenia ním vymenovanej komisie.

**Článok 5**

**Lehoty na vybavenie sťažnosti**

1. Škola je povinná dodržať lehotu na vybavenie podľa [§ 13 ods. 1](javascript:viewlawpart('9_2010%20Z.z.','20121101','%C2%A7%2013','(1)','','1')) zákona o sťažnostiach.

2. Ak je sťažnosť náročná na prešetrenie, riaditeľ školy môže túto lehotu podľa [§ 13 ods. 2](javascript:viewlawpart('9_2010%20Z.z.','20121101','%C2%A7%2013','(2)','','1')) zákona o sťažnostiach predĺžiť pred jej uplynutím o 30 pracovných dní. Návrh na predĺženie lehoty s odôvodnením predkladá zástupca riaditeľa školy, v ktorého kompetencii sa sťažnosť prešetruje. Osoba zodpovedná za prešetrenie sťažnosti je povinná v súlade s [§ 13 ods. 2](javascript:viewlawpart('9_2010%20Z.z.','20121101','%C2%A7%2013','(2)','','1')) zákona o sťažnostiach bezodkladne upovedomiť písomne sťažovateľa o predĺžení lehoty a o dôvodoch jej predĺženia. Písomné upovedomenie sťažovateľa o predĺžení lehoty sa zasiela doručenkou do vlastných rúk.

3. Podľa [§ 16 ods. 4 a ods. 5](javascript:viewlawpart('9_2010%20Z.z.','20121101','%C2%A7%2016','(4)-(5)','','1')) zákona o sťažnostiach lehota na vybavenie sťažnosti neplynie v čase odoslania výzvy na poskytnutie spolupráce so sťažovateľom až do jej poskytnutia. Sťažovateľ môže v odôvodnených prípadoch, ak preukáže, že lehota na poskytnutie spolupráce nie je dostatočná, písomne požiadať o jej primerané predĺženie.

**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 prešetrenie 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, riaditeľ školy alebo ním 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 prešetrenia sa oznámi sťažovateľovi.

5. Opakovanú sťažnosť je škola povinná vybaviť v lehote podľa [§ 13](javascript:viewlawpart('9_2010%20Z.z.','20121101','%C2%A7%2013','','','1')) zákona o sťažnostiach.

**Článok 7**

**Súčinnosť**

1. Pri vybavovaní sťažnosti možno požadovať súčinnosť aj od iných osôb s ich súhlasom, ak osobitný predpis neustanovuje inak ( napr. zákon č. 122/2013 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých predpisov).

2. V čase od odoslania žiadosti o poskytnutie súčinnosti do jej poskytnutia lehota na vybavenie sťažnosti neplynie. Prerušenie plynutia lehoty škola písomne oznámi sťažovateľovi doručenkou do vlastných rúk.

**Článok 8**

**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 riaditeľa školy vykonávajú podľa ustanovení Vnútorného kontrolného systému školy:

**Článok 9**

**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 vyvodené opatrenia v súlade s ustanovením Zákonníka práce.

**Článok 10**

**Spoločné ustanovenia**

1. Riaditeľ školy vytvára vhodné materiálne podmienky na riešenie sťažností

2. Trovy, ktoré vznikli

* Sťažovateľovi, znáša sťažovateľ,
* 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.

**Článok 11**

**Účinnosť**

Táto smernica nadobúda účinnosť 2. septembra 2013

....................................................................

Mgr. Vladimír Dravecký

riaditeľ