

SMERNICA O SŤAŽNOSTIACH

Základnej školy Bernolákova ulica 1061, 093 01 Vranov n/T

Vnútoraná smernica školy č.1 / 2022

<i>Organizácia</i>	Základná škola
<i>Identifikačné číslo organizácie (IČO)</i>	31305318
<i>Obec a PSČ</i>	093 01 Vranov nad Topľou
<i>Ulica a číslo</i>	Bernolákova 1061
<i>Štát</i>	Slovenská republika
<i>Právna forma</i>	rozpočtová organizácia
<i>Štatutárny orgán</i>	Mgr. Marek Cerula, MBA

Riaditeľ Základnej školy (ďalej len „škola“) schvaľuje túto Smernicu o sťažnostiach.
Platnosť Smernice o sťažnostiach je od 05.09.2022

Vranov nad Topľou, 24.08.2022

Mgr. Marek Cerula, MBA - riaditeľ školy

Riaditeľ Základnej školy, Bernolákova ulica 1061, 093 01 Vranov nad Topľou, na zabezpečenie jednotného postupu pri vybavovaní sťažností a petícií doručených Základnej škole, Bernolákova ulica 1061, 093 01 Vranov nad Topľou, v zmysle §11 ods. 1 zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach vydáva túto Smernicu o sťažnostiach doručených Základnej škole, Bernolákova ulica 1061, 093 01 Vranov nad Topľou.

ČI. I

Úvodné ustanovenia

Táto smernica upravuje postupy pri prijímaní, evidovaní, prešetrovaní, vybavovaní a kontrole sťažností v Základnej škole, Bernolákova ulica 1061, 093 01 Vranov nad Topľou (ďalej len „škola“), do pôsobnosti ktorej patrí činnosť alebo nečinnosť, prostredníctvom ktorej sa sťažovateľ domnieva, že boli porušené jeho práva alebo právom chránené záujmy alebo v ktorých sťažovateľ poukazuje na konkrétne nedostatky, najmä na porušenie právnych predpisov, ktorých odstránenie je v jej pôsobnosti.

ČI. II

Podávanie a prijímanie sťažností

1. Sťažnosť môže byť podaná písomne, ústne do záznamu alebo elektronickou poštou.
2. O ústnej sťažnosti, ktorú nemožno vybaviť ihneď pri jej podaní, vyhotoví zamestnanec školy písomný záznam do tlačiva (pozri prílohu č. 1). Ak sťažovateľ odmietne vyhotovenie záznamu, zamestnanec školy takúto sťažnosť neprijme. Ak sťažovateľ odmietne záznam podpísať, zamestnanec školy sťažnosť odloží s poznámkou o odmietnutí podpísania.
3. Sťažnosť podaná elektronickou poštou sa považuje za písomnú iba vtedy, ak ju sťažovateľ do piatich pracovných dní od jej podania písomne potvrdí podpisom, inak sa sťažnosť odloží. Sťažnosť podaná elektronickou poštou so zaručeným elektronickým podpisom sa považuje za písomnú sťažnosť.
4. Pracovník zodpovedný za evidenciu doručenej pošty označí písomnú sťažnosť dátumom prijatia, zapíše ju do centrálnej evidencie doručenej pošty a odstúpi ju do centrálnej evidencie sťažností školy, ktorú vedie riaditeľ školy.

ČI. III

Evidencia, prešetrovanie a príslušnosť na vybavenie sťažností

1. Prijatú písomnú sťažnosť zaznamená riaditeľ školy do centrálnej evidencie sťažností školy (pozri prílohu č. 2), riaditeľ školy posúdi, či podanie je sťažnosťou v zmysle zákona o sťažnostiach.

2. Podanie, z ktorého obsahu vyplýva, že nie je sťažnosťou podľa § 4 ods. 1 písm. a), b) a d) alebo podľa odseku 2 zákona o sťažnostiach, vráti škola sťažovateľovi bezodkladne, najneskôr do 30 pracovných dní od jeho doručenia.
3. Prijatú sťažnosť, na ktorej vybavenie škola nie je príslušná, riaditeľ školy postúpi najneskôr do 10 pracovných dní od doručenia orgánu verejnej správy príslušnému na jej vybavenie a zároveň o tom písomne upovedomí sťažovateľa.
4. Podanie, ktoré smeruje proti rozhodnutiu, ktoré nie je právoplatné, postúpi škola do 5 pracovných dní od jeho doručenia orgánu, ktorý napadnuté rozhodnutie vydal a zároveň o tom písomne upovedomí sťažovateľa.
5. Prijatú sťažnosť, na ktorej vybavenie škola je príslušná, riaditeľ školy prideli na prešetrenie zamestnancovi školy. Sťažnosť nesmie byť pridelená na prešetrovanie a vybavenie tomu, proti komu smeruje, ani zamestnancovi v jeho riadiacej pôsobnosti.
6. Lehota na vybavenie (prešetrenie) sťažnosti je 60 pracovných dní od jej doručenia škole.
7. Ak je sťažnosť náročná na prešetrenie, môže škola lehotu podľa odseku 6 predĺžiť pred jej uplynutím o 30 pracovných dní. O tejto skutočnosti v časovom predstihu písomne informuje sťažovateľa. Lehotu nemôže predĺžiť zamestnanec, ktorý sťažnosť prešetruje.
8. Prešetrovaním sťažnosti príslušný orgán zisťuje skutočný stav veci a jeho súlad alebo rozpor so všeobecne záväznými právnymi predpismi a s vnútornými predpismi školy, ako aj príčiny vzniku zistených nedostatkov a ich následky. Následne osoba zodpovedná za prešetrenie sťažnosti vyhotoví zápisnicu o prešetrení sťažnosti v zmysle § 19 ods. 1 zákona o sťažnostiach. Osobou oprávnenou prešetrovať sťažnosť je ktorýkoľvek pedagogický alebo odborný zamestnanec určený riaditeľom školy.
9. Za dodržiavanie lehôt a vybavenie sťažnosti zodpovedá vybavujúci zamestnanec a riaditeľ školy. Sťažnosť je vybavená odoslaním písomného oznámenia výsledku jej prešetrenia sťažovateľovi v zmysle § 20 zákona o sťažnostiach osobou zodpovednou za jej vybavenie. Súčasne písomnosti súvisiace s prešetrovanou sťažnosťou uloží do spisu v centrálnej evidencii sťažností školy.
10. Informácie, ktoré obsahuje dokumentácia súvisiaca s vybavovaním sťažnosti, sa nesprístupňujú. Každý je povinný zachovávať mlčanlivosť o skutočnostiach, ktoré sa dozvedel pri vybavovaní sťažnosti.

ČI. IV

Kontrola vybavovania sťažností

1. Kontrolu vybavovania sťažností a kontrolu plnenia opatrení prijatých na odstránenie zistených nedostatkov a príčin ich vzniku vykonáva riaditeľ školy.

2. Riaditeľ školy spracováva informatívnu správu o stave a úrovni vybavovania sťažností a predkladá ju 1-krát ročne pedagogickej rade a rade školy.

Čl. V

Spoločné a záverečné ustanovenia

1. Táto smernica nadobúda účinnosť 5. septembra 2022.

Vo Vranove nad Topľou, 24.8.2022

.....
Mgr. Marek Cerula, MBA

Príloha č. 1

ZÁKLADNÁ ŠKOLA

Bernolákova ulica 1061, 093 01 Vranov nad Topľou

ZÁZNAM O ÚSTNEJ SŤAŽNOSTI

FO

PO

Meno a priezvisko sťažovateľa:	Názov organizácie:
Adresa bydliska sťažovateľa:	Sídlo organizácie:
	Meno a priezvisko osoby zamestnancov oprávnenej konať za organizáciu:
Predmet sťažnosti (v prípade potreby píšete na opačnú stranu tohto listu):	
Dátum a hodina podania sťažnosti:	
Podpis sťažovateľa:	

Sťažnosť prevzal - meno a priezvisko:	
podpis:	
Poznámky:	

Príloha č. 2

CENTRÁLNA EVIDENCIA SŤAŽNOSTÍ

P.č.	Dátum doručenia	Meno a priezvisko sťažovateľa	Predmet sťažnosti	Odložená Áno / Nie	Kedy a komu bola sťažnosť pridelená	Výsledok šetrenia	Opatrenia, termíny	Dátum odoslania oznámenia sťažovateľovi