

Základná škola s materskou školou M. Hella v Štiavnických Baniach,

Štiavnické Bane 128, 969 81

Smernica o riešení sťažností

Vnútorný predpis o postupe pri riešení sťažností

1. **Sťažnosť** je podanie fyzickej alebo právnickej osoby (ďalej len „sťažovateľ“), ktorým:
 - a. sa domáha ochrany svojich práv alebo právom chránených záujmov, pretože došlo k ich porušeniu alebo k ohrozeniu činnosťou zamestnanca
 - b. upozorňuje na konkrétne nedostatky, najmä na porušenie právnych predpisov, ktorých odstránenie si vyžaduje zásah orgánu verejnej správy.
2. Sťažnosť v zmysle zákona **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 školy, ktorých odstránenie alebo vybavenie je upravené iným právnym predpisom,
 - c. je sťažnosťou podľa osobitného predpisu, alebo
 - d. smeruje proti rozhodnutiu orgánu verejnej správy vydanému v konaní podľa iného právneho predpisu.
3. Odborné vybavenie a prešetrenie každej sťažnosti má smerovať ku kvalifikovanému zisteniu či sťažnosť (*alebo jej jednotlivé časti*) je **opodstatnená** alebo **neopodstatnená**.
4. V prípade opodstatnenosti je nutné kvalifikovať a preukázať porušenie právnych predpisov (*aj interných*), preukázať nesprávny postup školy voči sťažovateľovi, čo si vyžiada zásah nadriadeného, resp. kompetentného orgánu verejnej správy k zabezpečeniu nápravy, a to formou prijatia príslušných opatrení.
5. Tento predpis v súlade s vyššie citovaným zákonom upravuje postup pri podávaní, prijímaní, evidovaní, vybavovaní a kontrole vybavovania sťažností fyzických a právnických osôb
6. Sťažnosť môžu podať fyzické osoby iba vo svojom mene, alebo v prípade, že sú toho názoru, že ich najbližší (*manžel, manželka, deti, rodičia a pod.*) utrpeli ujmu v dôsledku zanedbania povinnosti školy. Znamená to, že sťažnosť **môže podať aj rodič voči škole, alebo jej zamestnancovi**, ak je toho názoru, že jeho dieťa bolo poškodené.

7. Škola je povinná sťažnosti **prijímať, evidovať, vybavovať a kontrolovať vybavovanie sťažností.**
8. Prijímať, evidovať a vybavovať sťažnosti podané voči Základnej škole Oščadnica – Ústredie, resp. jej zamestnancom je povinná.
9. Po prijatí a zaevidovaní sťažnosti túto predloží administratívna zamestnankyňa školy na **vyriešenie riaditeľovi Základnej školy s materskou školou Štiavnické Bane 128.**
10. Ak sťažnosť z obsahovej stránky nespĺňa náležitosti citovaného zákona (§ 4ods. 1 písm. a) až c)) i napriek tomu, **že podanie je označené ako sťažnosť**, je povinnosťou administratívnej zamestnankyne **v lehote do piatich (5) dní vrátiť** také podanie tomu, kto ho podal, **bez prešetrovania** - ale s primeraným odôvodnením, že nejde o sťažnosť podľa citovaného zákona.
11. Sťažnosť sa podáva spravidla písomne alebo ústne.
12. Sťažnosť adresovaná na meno riaditeľa školy alebo zamestnanca školy sa považuje za sťažnosť podanú na základnú školu.
13. O ústnej sťažnosti, ktorú nemožno vybaviť hneď pri jej podaní, administratívna zamestnankyňa **vyhotoví záznam, ktorý sťažovateľovi predloží na prečítanie a podpis.** Súčasne na požiadanie sťažovateľa mu vydá **rovnopis záznamu.**
14. Zo sťažnosti musí byť zrejmé, kto ju podáva. Zn. to, že musí obsahovať:
 - a. **meno, priezvisko, adresu fyzickej osoby alebo**
 - b. **názov a sídlo právnickej osoby**
 - c. **predmet sťažnosti**
 - d. **čoho sa sťažovateľ domáha**
15. Ak sťažnosť nemá požadované náležitosti podľa bodu 14, tejto smernice, nie je zrozumiteľná, alebo ak sú na jej náležité vybavenie potrebné údaje, ktoré sa v sťažnosti neuvádzajú, **treba zabezpečiť ich doplnenie.**
16. Ak sťažnosť **podáva viac sťažovateľov spoločne** a neurčí sa v nej, komu z nich sa majú doručovať písomnosti vo vybavovanej veci, všetky odosielané písomnosti sa doručujú tomu sťažovateľovi, *ktorý sa v sťažnosti uvádza na prvom mieste.*
17. Sťažnosť, v ktorej sťažovateľ neuvádza svoje meno, priezvisko a adresu (právnická osoba svoj názov a sídlo) je **anonymná sťažnosť.** Táto sa vybavuje, **ak obsahuje konkrétne údaje**, ktoré nasvedčujú, **že bol porušený právny predpis.**
18. Administratívna zamestnankyňa školy je povinná zabezpečiť vedenie centrálnej evidencie podaných sťažností **oddelene od evidencie ostatných písomností** tak, aby poskytovala údaje potrebné na kontrolu vybavovania sťažností. Evidencia musí obsahovať najmä tieto údaje:

- a. dátum doručenia sťažnosti,
- b. meno, priezvisko, adresu (názov, sídlo) sťažovateľa,
- c. predmet sťažnosti,
- d. proti komu sťažnosť smeruje,
- e. kedy a komu sa sťažnosť pridelila alebo postúpila na prešetrenie,
- f. výsledok prešetrenia,
- g. prijaté opatrenia a termíny ich splnenia,
- h. dátum odoslania oznámenia sťažovateľovi o výsledku prešetrenia.

19. **Opakovaná sťažnosť** sa eviduje v roku, v ktorom bola doručená, a predchádzajúca sťažnosť sa k nej pripojí.

20. Sťažnosť sa označuje poradovým číslom centrálnej evidencie, pod ktorým sa s ňou nakladá až do jej úplného vybavenia. Opakovaná sťažnosť sa eviduje *pod novým číslom*.

21. V prípade, že škola dostala sťažnosť *len v rovnopise alebo na vedomie*, **nemusi sa takéto podanie evidovať ako sťažnosť**, ale sa s ňou naloží ako s bežnou korešpondenciou.

22. Sťažnosť sa **ukladá ako vybavená** až vtedy, ak boli preukázateľne splnené všetky prijaté opatrenia na nápravu.

23. Lehota na uloženie vybavenej sťažnosti a jej následnú skartáciu je **10 rokov**.

24. Na vybavenie sťažnosti je príslušný riaditeľ školy.

25. Ak sťažnosť smeruje na riaditeľa základnej školy, navrhovaná sťažnosť smeruje na príslušný Okresný úrad odbor školstva v Banskej Bystrici.

26. V záujme zabezpečenia včasného a správneho prešetrenia či vybavenia sťažnosti sa postupuje nasledovne :

a. *ak sťažnosť smeruje voči pedagogickému zamestnancovi, resp. sa týka výchovno-vzdelávacieho procesu na škole – riaditeľovi školy*

Súčasne sú povinní s ňou spolupracovať:

§ výchovný poradca

§ príslušný triedny učiteľ/mentor

§ príslušný učiteľ, resp. vychovávateľka v ŠŠI

b. *ak sťažnosť smeruje voči nepedagogickému zamestnancovi, resp. sa týka prevádzkovej činnosti školy vrátane školského internátu a školskej jedálne – riaditeľovi školy*

27. Kompetentný je povinný písomne oznámiť:

§ **v akej časovej lehote sťažnosť vybavil**

§ **aké opatrenia prijal, resp. navrhuje na odstránenie chýb a nedostatkov, proti ktorým sťažnosť smerovala**

§ **aké navrhuje opatrenia v personálnej oblasti, resp. v oblasti odmeňovania zamestnancov školy.**

Ak sťažnosť nesmeruje priamo voči riaditeľovi základnej školy, ale táto bola súčasne zaslaná štátnej školskej inšpekcii, zriaďovateľovi školy a taktiež MŠ SR, je **vecne príslušný** predmetnú sťažnosť prešetriť a vybaviť **zriaďovateľ školy**.

Sťažnosť nesmie vybavovať ani prešetrovať osoba, proti ktorej sťažnosť smeruje, ani osoba, ktorá je podriadená tejto osobe.

Sťažnosť v zmysle § 13 citovaného zákona sa musí prešetriť a vybaviť **do 30 dní odo dňa, kedy bola doručená na Základnú školu s materskou školou M. Hella v Štiavnických Baniach**. V prípadoch **spornej príslušnosti** (§ 11 ods. 5 zákona) začína lehota na vybavenie sťažnosti plynúť odo dňa, keď bolo doručené oznámenie o určení príslušnosti.

Ak si vybavenie sťažnosti vyžaduje súčinnosť iného orgánu verejnej správy, fyzickej alebo právnickej osoby, škola je povinná vybaviť sťažnosť **do 60 dní, kedy jej bola doručená**.

V prípadoch náročných na prešetrenie sťažnosti môže riaditeľ základnej školy **predĺžiť lehotu na jej vybavenie o ďalších 30 dní**. O tejto skutočnosti je povinná administratívna zamestnankyňa školy písomne upovedomiť sťažovateľa bez zbytočného odkladu (§ 13 ods. 2 zákona).

Riaditeľ základnej školy je povinný oboznámiť toho, proti komu sťažnosť smeruje, **s jej obsahom v takom rozsahu a čase, aby sa prešetrovanie nemohlo zmariť**. Zároveň mu umožní **vyjadriť sa k sťažnosti, predkladať doklady, iné písomnosti, informácie a údaje potrebné na vybavenie sťažnosti**.

Sťažovateľ je povinný spolupracovať s riaditeľom základnej školy v rozsahu potrebnom na vybavenie sťažnosti.

Ak sťažovateľ bez vážneho dôvodu **do 10 dní** od doručenia požiadania o spoluprácu **alebo v inom určenom termíne neposkytne** požadovanú spoluprácu, riaditeľ základnej školy **nie je povinný vybaviť sťažnosť**, o čom sťažovateľa poučí v požiadaní o spoluprácu.

Ak sťažovateľ oznámi vážne dôvody, ktoré mu bránia v spolupráci podľa bodu 35) tejto smernice, **vo vybavovaní jeho sťažnosti sa pokračuje**.

Každý zákonný zástupca, to zn. **rodič, osvojiteľ, opatrovník** musí preukázať riaditeľovi Základnej školy s materskou školou Štiavnické Bane, resp. administratívnej zamestnankyni **svoje splnomocnenie na zastupovanie**.

Riaditeľ Základnej školy s materskou školou Štiavnické Bane, príp. ním poverení zamestnanci vyhotovia o prešetrení sťažnosti zápisnicu. Táto musí obsahovať:

- . **miesto a čas prešetrenia predmetu sťažnosti,**
- . **preukázané zistenia,**
- . **dátum vyhotovenia zápisnice,**
- . **označenie školy,**
- . **mená a vlastnoručné podpisy osôb, ktoré sťažnosť prešetrovali,**
- . **mená a podpisy osôb, ktorých sa zistenia priamo týkajú a ktoré boli oboznámené s obsahom zápisnice.**

Ak sa zistili nedostatky, v zápisnici sa určí:

- a. kto, akým spôsobom a v akej lehote prijme opatrenia na odstránenie zistených nedostatkov a príčin ich vzniku;
- b. zároveň sa určí povinnosť predložiť správu o ich splnení.

39. Ak sa niekto zo zúčastnených **odmietne oboznámiť** s obsahom zápisnice alebo je po oboznámení sa s jej obsahom **odmietne podpísať**, uvedie sa to v zápisnici spolu s dôvodmi odmietnutia popisu.

40. Zápisnica sa vyhotoví 2x, pričom:

§ **1 vyhotovenie založí administratívna zamestnankyňa školy ku sťažnosti,**

§ **1 vyhotovenie dostane zamestnanec školy, voči ktorému sťažnosť smeruje.**

41. Text zápisnice:

§ musí byť stručný, výstižný, presný a zrozumiteľný s adresným uvádzaním nedostatkov a chýb s objektívnym hodnotením prešetrovanej problematiky a konania zodpovedných zamestnancov,

§ nesmie obsahovať úvahy a domnienky.

42. Výsledok prešetrenia sťažnosti sa oznamuje sťažovateľovi **písomne s odôvodnením**, či je sťažnosť opodstatnená alebo neopodstatnená. Ak je opodstatnená, uvedú sa v oznámení aj opatrenia prijaté alebo vykonané na odstránenie zistených nedostatkov.

43. Ak nemožno prešetriť predmet sťažnosti, riaditeľ školy to bez zbytočného odkladu oznámi sťažovateľovi.

44. Ak sa sťažnosť skladá z viacerých samostatných bodov, v oznámení o výsledku prešetrenia sa údaje podľa bodu 42) tejto smernice uvedú ku každému bodu osobitne.

45. Sťažnosť sa považuje **za vybavenú**, ak bol sťažovateľ písomne informovaný o výsledku prešetrenia sťažnosti a ak sa prijali opatrenia na odstránenie zistených nedostatkov a príčin ich vzniku.

46. O ústnej sťažnosti, ktorá bola vybavená hneď pri jej podaní, **sa písomné oznámenie nerobí.**

47. Kontrolu prijímania, evidencie, prešetrovania, vybavovania sťažností a plnenia opatrení prijatých na nápravu vykonáva **riaditeľ školy.**

48. Zamestnanci základnej školy sú povinní o skutočnostiach, ktoré sa dozvedeli pri vybavovaní sťažnosti, zachovávať mlčanlivosť.

49. Ostatné ustanovenia týkajúce sa problematiky podávania a riešenia sťažností rieši zákon č. 9/2009 Z. z. o sťažnostiach.

50. Smernica nadobúda účinnosť **1. septembra 2023.**

Smernica bola prerokovaná a schválená v pedagogickej rade 24.8.2023.

Mgr. Pavel Michal – riaditeľ ZŠ s MŠ