

SMERNICA

o

vybavovaní sťažností

Riaditeľka Materskej školy, J. Lettricha 1, Martin (ďalej len „riaditeľka“) podľa § 11 ods. 1 zákona č. 94/2017 Z. z., ktorým sa mení a dopĺňa zákon č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o sťažnostiach“) a zákona č. 85/1990 Zb. o petičnom práve v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o petičnom práve“), vydáva túto smernicu:

**Smernica č.1/ 2025
o vybavovaní sťažností**

**Čl.1
Úvodné ustanovenia**

Táto smernica upravuje postup Materskej školy, J. Lettricha 1, Martin (ďalej len „škola“) pri vybavovaní a kontrole vybavovania sťažností fyzických a právnických osôb (ďalej len „vybavovanie“) podaných na Materskú školu, J. Lettricha 1, Martin podľa zákona o sťažnostiach.

**Čl.2
Podávanie sťažností**

1. Sťažnosť možno podať písomne, ústne do záznamu, alebo elektronickou poštou.
2. Sťažnosť **musí** obsahovať:
 - a) meno a priezvisko
 - b) adresu trvalého pobytu alebo prechodného pobytu sťažovateľa
 - c) pri právnickej osobe musí obsahovať aj názov a sídlo, meno a priezvisko oprávnenej osoby za ňu konajúcej
3. Sťažnosť **musí byť**:
 - a) čitateľná a zrozumiteľná
 - b) musí z nej byť jednoznačné, proti komu smeruje, na aké nedostatky poukazuje, čoho sa sťažovateľ domáha
 - c) **musí byť sťažovateľom podpísaná, inak sa sťažnosť odloží**
4. O ústnej sťažnosti, ktorú nemožno vybaviť hneď pri jej podaní vyhotoví riaditeľka písomný záznam.
 - a) okrem náležitostí podľa odst.1 a 2 záznam obsahuje :
 - deň a hodinu jeho vyhotovenia
 - názov a adresu orgánu verejnej správy
 - mená a priezviská zamestnancov, ktorí záznam vyhotovili
 - mená a priezviská zamestnancov, ktorí boli prítomní pri ústnom podaní sťažnosti
 - b) riaditeľka **nie je** povinná záznam vyhotoviť, ak s ňou sťažovateľ pri ústnom podávaní sťažností nespôsobuje, alebo ak sa domáha činnosti riaditeľa v rozpore s právnymi predpismi
 - c) ak sťažovateľ odmietne vyhotovenie písomného záznamu a chce sa sťažovať iba ústne, riaditeľka školy takúto sťažnosť **neprijme**
 - d) ak sťažovateľ odmietne záznam podpísať, riaditeľka záznam odloží s poznámkou o odmietnutí podpísania
5. Sťažnosť podaná telefonicky alebo elektronickou poštou sa považuje za písomnú len vtedy, ak ju sťažovateľ do piatich pracovných dní od jej podania písomne potvrdí podpisom, inak sa sťažnosť odloží.

6. Sťažnosť podaná so zaručeným elektronickým podpisom sa považuje za písomnú Sťažnosť.
7. Písomnosti súvisiace s vybavovaním sťažnosti, ktorú podalo viac sťažovateľov a nie je v nej určené, komu sa majú doručovať, riaditeľka ich zašle sťažovateľovi, ktorý je u vedený ako prvý a uvádza údaje podľa odst.2.
8. Ak si sťažovateľ zvolí zástupcu, ktorý v jeho mene podáva sťažnosť, súčasťou sťažnosti musí byť úradne osvedčené splnomocnenie.

Čl.3 Odloženie sťažnosti

1. Riaditeľka sťažnosť odloží, ak:
 - a) neobsahuje náležitosti podľa Čl.2
 - b) je zrejmé, že vo veci, ktorá je predmetom sťažnosti koná súd
 - c) zistí, že sťažnosť sa týka inej osoby, než ktorá ju podala a nie je priložené splnomocnenie
 - d) od udalosti, ktorá je predmetom sťažnosti uplynulo v deň jej doručenia 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 v lehote podľa §16 odst.2
2. Ak sťažnosť nie je v súlade s §5 odst.3 alebo ak chýbajú informácie potrebné na jej prešetrenie, riaditeľka písomne vyzve sťažovateľa na doplnenie informácií, súčasne ho poučí, že inak sťažnosť odloží.
3. Podmienky postupu MŠ pri odložení sťažnosti sú zakotvené v § 6 zákona o sťažnostiach.

Čl.4 Zásada

1. Podanie sťažnosti sa nesmie stať podnetom ani dôvodom na vyvodzovanie dôsledkov, ktoré by sťažovateľovi spôsobili akúkoľvek ujmu.
2. Informácie, ktoré obsahuje dokumentácia súvisiaca s vybavovaním sťažností sa nespístupňujú (§8 - 12 zákona č.211/2000 Z.z. o slobodnom prístupe k informáciám).

Čl.5 Utajenie totožnosti sťažovateľa

1. Totožnosť sťažovateľa je riaditeľka povinná utajiť, ak o to sťažovateľ požiada. Pri prešetrovaní takejto sťažnosti sa používa jej odpis, alebo ak je to možné jej kópia bez uvedenia údajov, ktoré by pomohli identifikovať sťažovateľa.
2. Každý, komu je totožnosť sťažovateľa známa, je povinný o nej zachovávať mlčanlivosť.

Čl.6

Prijímanie sťažností

Riaditeľka školy je povinná sťažnosť prijať. Prijatú sťažnosť, na ktorej vybavenie nie je príslušná, postúpi najneskôr do 10 pracovných dní orgánu príslušnému na jej vybavenie a zároveň o tom upovedomí sťažovateľa.

Čl.7

Evidencia sťažností

1. Materská škola je povinná viesť centrálnu evidenciu sťažností podľa zákona NR SR č.9/2010 oddelene od ostatnej evidencie.
2. Evidencia musí obsahovať tieto údaje:
 - dátum doručenia a dátum zapísania sťažností, opakovanej sťažnosti a ďalšej opakovanej sťažnosti,
 - údaje: meno, priezvisko, adresu trvalého pobytu alebo prechodného pobytu sťažovateľa - ak sťažnosť podáva právnická osoba, musí obsahovať jej názov a sídlo, meno a priezvisko osoby oprávnenej za ňu konať
 - predmet sťažnosti
 - dátum pridelenia sťažnosti na prešetrenie a komu bola pridelená,
 - výsledok prešetrenia sťažnosti,
 - prijaté opatrenia a termíny ich splnenia,
 - dátum vybavenia sťažnosti,
 - dátum postúpenia sťažnosti orgánu príslušnému na jej vybavenie,
 - dôvody, pre ktoré bola sťažnosť odložená,
 - poznámka

Čl.8

Príslušnosť na vybavenie sťažností

1. Na vybavenie sťažnosti je príslušná riaditeľka školy. Ak sťažnosť smeruje proti nej, vybavuje ju Oddelenie školstva, mládeže, kultúry a športu MsÚ Martin.
2. Sťažnosť nesmie byť pridelená na vyšetrenie a prešetrenie tomu, proti komu smeruje, ani zamestnancovi v jeho riadiacej pôsobnosti (§12).

Čl.9

Lehota na vybavenie sťažností

1. Sťažnosť je povinné vybaviť do 60 pracovných dní.
2. Ak je sťažnosť náročná na prešetrenie, môže riaditeľka lehotu podľa odseku 1 predĺžiť pred jej uplynutím o 30 pracovných dní.
3. Lehotu nemôže predĺžiť osoba, ktorá sťažnosť prešetruje.
4. Predĺženie lehoty sťažovateľovi je nevyhnutné bezodkladne písomne oznámiť aj s uvedením dôvodu.
5. Lehota na vybavenie sťažnosti začína plynúť prvým pracovným dňom nasledujúcim po dni jej doručenia.

Čl.10

Oboznámenie s obsahom sťažnosti

Riaditeľka školy je povinná bezodkladne oboznámiť toho, proti komu sťažnosť smeruje, s jej obsahom v takom rozsahu a čase, aby sa jej prešetrovanie nemohlo zmariť. Zároveň mu umožní vyjadriť sa k sťažnosti, predkladať doklady, písomnosti, informácie a údaje potrebné na vybavovanie sťažností.

Čl.11

Spolupráca sťažovateľa

1. Riaditeľka školy je oprávnená v nevyhnutnom rozsahu (§6 odst.2) písomne vyzvať sťažovateľa na spoluprácu s poučením, že v prípade, ak nebude spolupracovať do desať pracovných dní, sťažnosť odloží podľa §6 odst.1 písmena h).
2. Bez poskytnutia potrebnej spolupráce riaditeľka vo vybavovaní sťažnosti pokračuje, iba ak je to možné. Výsledok prešetrenia takejto sťažnosti riaditeľka sťažovateľovi neoznámí.

Čl.12

Prešetrovanie sťažnosti

1. Prešetrovaním sťažnosti sa zisťuje skutočný stav veci a jeho súlad či nesúlad so všeobecne záväznými právnymi či vnútornými predpismi, ako aj príčiny vzniku nedostatkov a ich následky.
2. Ak sa sťažnosť skladá z viacerých bodov, prešetruje sa každý z nich.

Čl.13

Zápisnica o prešetrení sťažnosti

1. Riaditeľka vyhotoví zápisnicu o prešetrení sťažnosti, ktorá obsahuje najmä :
 - a) označenie orgánu príslušného na vybavenie sťažnosti
 - b) predmet sťažnosti
 - c) označenie orgánu verejnej správy, v ktorom sa sťažnosť prešetrovala
 - d) obdobie prešetrovania sťažnosti
 - e) preukázané zistenia
 - f) dátum vyhotovenia zápisnice
 - g) mená, priezviská a podpisy zamestnancov, ktorí sťažnosť prešetrili
 - h) meno, priezvisko a podpis riaditeľky
 - i) v prípade zistenia nedostatkov je riaditeľka povinná:
 - určiť osoby zodpovedné za nedostatky
 - prijať opatrenia na odstránenie nedostatkov a príčin ich vzniku
 - ak nie je totožnosť sťažovateľa utajená, oznámiť mu prijaté opatrenia

Čl.14

Oznámenie o výsledku prešetrenia sťažnosti

1. Sťažnosť je vybavená odoslaním písomného oznámenia výsledku jej prešetrenia sťažovateľovi, kde sa uvedie, či bola opodstatnená alebo nie.

2. Oznámenie musí obsahovať odôvodnenie výsledku prešetrenia sťažnosti, ktoré vychádza zo zápisnice.
3. Ak má sťažnosť viacero častí, musí písomné oznámenie obsahovať výsledok prešetrenia každej z nich.

Čl.15

Spoločné ustanovenia.

1. Riaditeľka školy je povinná vytvárať vhodné materiálne, technické a personálne podmienky na správne a včasné prešetrenie a vybavenie sťažnosti.
2. Trovy, ktoré vznikli:
 - a) sťažovateľovi, znáša sťažovateľ
 - b) škole, znáša škola
3. Každý je povinný o skutočnostiach, ktoré sa dozvedel pri vybavovaní sťažnosti, zachovávať mlčanlivosť.

Čl. 16

Účinnosť

1. Táto vyhláška nadobúda účinnosť jej oboznámením sa dňa 31.01.2025

Mgr. Štefánia Rakovanová
riaditeľka školy

Príloha č.1

EVIDENCIA PREROKOVANIA SŤAŽNOSTI

Dátum doručenia:

Dátum zapísania:

Meno a priezvisko sťažovateľa:

Adresa sťažovateľa:

Predmet sťažnosti:

Vybavená dňa:

Sťažnosť pridelená dňa/komu:

Výsledok prešetrenia sťažnosti:

Prijaté opatrenia a termíny:

Termín splnenia opatrení:

Dátum vybavenia sťažnosti:

Dátum postúpenia sťažnosti príslušnému orgánu:

Dôvody odloženia sťažnosti:

Poznámka: