

Sp. č. 812 /2017

INTERNÁ SMERNICA

k vybavovaniu sťažností v súlade so zákonom č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach

Košice, júl 2017

Čl. 1

Základné ustanovenia

Táto smernica upravuje postup pri podávaní, vybavovaní a kontrole vybavovania sťažností fyzických osôb alebo právnických osôb v Školskom internáte.

Vybavovaním sťažností je prijímanie, evidencia, prešetrenie a vybavenie sťažnosti.

Vybavením sťažnosti je vrátenie, odloženie, oznámenie výsledku prešetrenia alebo oznámenie výsledku prekontrolovania správnosti vybavenia predchádzajúcej sťažnosti

Čl. 2

Podávania sťažností

- a) Sťažnosť musí byť písomná a možno ju podať v listinnej alebo v elektronickej podobe.
- b) Prijem sťažností musí byť zaznamenaný v registri doručenej pošty.
- c) Sťažnosť musí obsahovať náležitosti uvedené v § 5 ods. 2 zákona 9/2010 Z. z. :
 1. meno, priezvisko a adresu pobytu sťažovateľa,
 2. ak sťažnosť podáva právnická osoba, musí obsahovať jej názov a sídlo, meno a priezvisko osoby oprávnenej za ňu konať.
 3. sťažnosť musí byť čitateľná a zrozumiteľná,
 4. zo sťažnosti musí byť jednoznačne proti komu smeruje, na aké nedostatky poukazuje a čoho sa sťažovateľ domáha(d'alej len predmet sťažnosti).
 5. sťažnosť v listinnej podobe musí obsahovať vlastnoručný podpis sťažovateľa.
- d) Sťažnosť podaná v elektronickej podobe musí byť 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 a to vlastnoručným podpisom, inak sa sťažnosť odloží. O odložení a dôvodoch jej odloženia sa sťažovateľ písomne upovedomí do 15 pracovných dní od odloženia. Lehota na vybavenie sťažnosti začína plynúť prvým pracovným dňom nasledujúcim po dni doručenia potvrdenia sťažnosti
- e) Ak sa sťažovateľ dostaví osobne podať sťažnosť, ktorá nie je v písomnej podobe, umožní sa mu aby si sťažnosť v listinnej podobe vyhotovil. Ak sťažovateľovi zdravotný stav bráni, aby si sťažnosť v listinnej podobe vyhotovil sám, za túto osobu ju vyhotoví zamestnanec ŠI.

Čl. 3

Odloženie sťažnosti

Školský internát sťažnosť odloží ak:

- a) neobsahuje náležitosti podľa čl.2 bod c.),
- b) zistí, že vo veci, ktorá je predmetom sťažnosti konal alebo koná súd, prokuratúra alebo iný orgán činný v trestnom konaní,
- c) zistí, že sťažnosť sa týka inej osoby, než tej, ktorá ju podala a nie je priložené splnomocnenie,
- d) od udalosti, ktorej sa predmet týka uplynulo v deň jej doručenia viac ako 5 rokov
- e) ide o ďalšiu opakovanú sťažnosť,
- f) ide o sťažnosť proti vybaveniu sťažnosti,
- g) ide o ďalšiu sťažnosť proti vybaveniu sťažnosti,
- h) ak sťažnosť bola ŠI zaslaná na vedomie,
- i) sťažovateľ neposkytol spoluprácu podľa § 16 ods.1 zákona, alebo ak spoluprácu neposkytol v lehote do 10 pracovných dní od doručenia písomnej výzvy, alebo sťažovateľ neudelil súhlas podľa § 8 ods.2 zákona.

Ak sťažnosť nie je v súlade s čl.2 bod c) 3 a 4, alebo ak chýbajú informácie k jej prešetreniu, ŠI písomne vyzve sťažovateľa, aby ju doplnil v lehote do 10 pracovných dní od doručenia písomnej výzvy a poučí ho, že inak sťažnosť odloží. ŠI taktiež odloží sťažnosť ak ju sťažovateľ vezme písomne späť pred jej vybavením.

O odložení sťažnosti a dôvodoch jej odloženia podľa čl. 3 bod b), c), d), f) a g) ŠI písomne upovedomí sťažovateľa do 60 pracovných dní.

Čl.4

Utajenie totožnosti sťažovateľa

a) ŠI je povinný utajiť totožnosť sťažovateľa, 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.

b) 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.

c) Sťažnosť, v ktorej sťažovateľ požiadal o utajenie svojej totožnosti, na ktorej vybavenie ŠI nie je príslušný, najneskôr do desiatich pracovných dní od jej doručenia ju vráti sťažovateľovi s uvedením dôvodu.

Čl.5 Prijímanie sťažností

ŠI je povinný sťažnosť prijať. Prijatú sťažnosť, na ktorej vybavenie nie je príslušný, postúpi najneskôr do desiatich pracovných dní od doručenia orgánu verejnej správy príslušnému na jej vybavenie a zároveň o tom upovedomí sťažovateľa.

a) Centrálna evidencia sťažností doručených do školského internátu je vedená na sekretariáte riaditeľky – u asistentky riaditeľky. Asistentka riaditeľky zabezpečujúca vedenie protokolu sťažností po zaevidovaní doručenej sťažnosti v protokole sťažností jej prideli evidenčné číslo a založí spis, obsahujúci sťažnosť, ktorý bezodkladne odovzdá riaditeľke ŠI. Riaditeľka ŠI rozhodne o tom, kto bude sťažnosť vybavovať a prideli sťažnosť na vybavenie vecne príslušnému vedúcemu úseku. Prevzatie sťažnosti na vybavenie potvrdí príslušný vedúci zamestnanec v protokole sťažností.

b) Sťažnosť nesmie byť pridelená na vybavenie skôr ako bola zaevidovaná v protokole sťažností.

Evidencia musí obsahovať najmä tieto údaje :

1. dátum doručenia a dátum zapísania sťažnosti, príp. opakovanej sťažnosti,
2. meno, priezvisko a adresu sťažovateľa,
3. predmet sťažnosti,
4. dátum pridelenia sťažnosti na prešetrenie a komu bola pridelená,
5. výsledok prešetrenia sťažnosti,
6. prijaté opatrenia a termíny ich splnenia,
7. dátum vybavenia sťažnosti, opakovanej sťažnosti alebo odloženia ďalšej opakovanej sťažnosti,
8. výsledok prekontrolovania predchádzajúcej sťažnosti alebo prešetrenia opakovanej sťažnosti,
9. dátum postúpenia sťažnosti orgánu príslušnému na jej vybavenie,
10. dôvody, pre ktoré bola sťažnosť odložená,
11. poznámky.

Čl. 6 Príslušnosť na vybavenie sťažnosti

Sťažnosť nesmie byť pridelená na prešetrovanie a vybavenie tomu, proti komu smeruje, ani zamestnancovi v jeho riadiacej pôsobnosti.

Sťažnosť vybavuje :

- riaditeľka školského internátu, ak ide o sťažnosť na činnosť zástupcov riaditeľa a vedúcej školskej jedálne,

- v ostatných prípadoch priamy nadriadený zamestnanca školského internátu, voči činnosti ktorého sťažnosť smeruje.

V prípade účasti osoby, ktorá by mala sťažnosť vybavovať na činnosti, voči ktorej sťažnosť smeruje, alebo v prípade pochybností o nepredpojatosti tejto osoby vzhľadom na jej vzťah k sťažovateľovi, k zamestnancovi, proti ktorému sťažnosť smeruje, alebo k predmetu sťažnosti, prideliť riaditeľ školského internátu sťažnosť na vybavenie inej osobe, ktorá nemala účasť na činnosti, voči ktorej sťažnosť smeruje, alebo pri ktorej nie sú pochybnosti o jej nepredpojatosti.

Opakovanú sťažnosť v tej istej veci, ak sa v nej neuvádzajú nové skutočnosti, vybavuje tá istá osoba, ktorá vybavovala predchádzajúcu sťažnosť, ak to nevyklučuje osobitný predpis (§ 12 zákona 9/2010 Z. z.).

Sťažnosť, v ktorej sťažovateľ vyjadruje nesúhlas s vybavením alebo odložením svojej predchádzajúcej sťažnosti vybavuje riaditeľka ŠI.

Sťažnosť podanú proti vybaveniu alebo odloženiu predchádzajúcej sťažnosti riaditeľkou ŠI sa odkladá.

O odložení sťažnosti a dôvodoch jej odloženia zamestnanec, ktorý sťažnosť vybavuje písomne upovedomí sťažovateľa do desiatich dní od odloženia sťažnosti.

Čl. 7 Vybavenie sťažnosti

Za správne a včasné vybavenie sťažnosti, v lehotách a predpísaným spôsobom zodpovedá ten, kto bol poverený vybavovaním sťažnosti. Prešetrovanie sťažnosti je jednou z foriem kontrolnej činnosti vykonávanej podľa tohto zákona, ktorou sa zisťuje skutočný stav veci a jeho súlad alebo rozpor so všeobecne záväznými právnymi predpismi. Ak nemožno sťažnosť alebo jej časť prešetriť ŠI to uvedie v zápisnici o prešetrení sťažnosti a oznámi to sťažovateľovi. Sťažnosť je prešetrená prerokovaním **zápisnice o prešetrení sťažnosti**. Zápisnica má všetky náležitosti v zmysle § 19 ods.1 zákona O výsledku prešetrenia sťažnosti je povinný odoslať sťažovateľovi oznámenie, najneskôr v posledný deň lehoty stanovenej na vybavenie sťažnosti.

Zamestnanec poverený vybavovaním sťažností po vybavení sťažnosti zabezpečí chronologické usporiadanie a očíslovanie všetkých písomností v sťažnostnom spise a vyhotoví zoznam týchto písomností. Po vybavení sťažnosti odstúpi sťažnostný spis bez zbytočného odkladu na uloženie hospodárke. Hospodárka skontroluje, či počet ukladaných listov súhlasí so zoznamom písomností.

Čl. 8

Opatrenia proti úniku informácií

Zamestnanec, ktorý zodpovedá za vedenie **protokolu sťažností** a zamestnanec poverený prešetrovaním sťažnosti sú povinní vykonať opatrenia proti úniku informácií zo sťažnostného spisu. Všetci zamestnanci sú povinní zachovať mlčanlivosť o skutočnostiach, o ktorých sa dozvedeli pri vybavovaní sťažnosti.

Informácie, ktoré obsahuje dokumentácia súvisiaca s vybavovaním sťažnosti, sa nesprístupňujú.

Čl. 9

Predĺženie lehoty na vybavenie sťažnosti

Ak je sťažnosť náročná na prešetrovanie, môže riaditeľka školského internátu predĺžiť lehotu na vybavenie pred jej uplynutím o 30 pracovných dní. Predĺženie lehoty na prešetrovanie sťažnosti a dôvod predĺženia musí byť bezodkladne písomne oznámený sťažovateľovi.

Lehota na vybavenie sťažnosti začína plynúť prvým pracovným dňom nasledujúcim po dni jej doručenia

Čl. 10

Záverečné ustanovenia

Táto smernica nadobúda účinnosť dňom 1. júla 2017.

Zrušuje sa interná smernica riaditeľa ŠI k vybavovaniu sťažností v súlade so zákonom č. 9/2010 o sťažnostiach z mája 2010.

V Košiciach 29.06.2017

Ing. Dana R o š k o v á
riaditeľka ŠI