

# **Materská škola Bodvianska 4, 821 07 Bratislava**

Číslo vnútorného predpisu: 1/2020

SMERNICA upravujúca postup prešetrovania, vybavovania a kontroly vybavovania sťažnosti v materskej škole.

Smernica je záväzná pre všetkých zamestnancov materskej školy a zákonných zástupcov detí navštevujúcich materskú školu

Dátum schválenia: 1.9.2020

Dátum účinnosti: 12.11.2020

V Bratislave 12.11.2020

Schválila: riaditeľka – poverená riadením Mgr. Iveta Stranovská

Riaditeľka Materskej školy Bodvianska ul. č. 4 v súlade so zákonom č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o sťažnostiach“) vydáva internú smernicu upravujúcu postup prešetrovania, vybavovania a kontroly vybavovania sťažnosti v materskej škole.

## ČLÁNOK I.

### Úvodne ustanovenia

1. Táto smernica vydaná v súlade so zákonom o sťažnostiach v znení neskorších predpisov upravuje postup vybavovania sťažnosti.
2. Účelom tejto smernice je postup podávania, prijímania, evidovania, prešetrovania a vybavovania a kontroly vybavovania sťažnosti v podmienkach MŠ.

## ČLÁNOK II.

### Spoločný slovník

1. Sťažnosť je: podanie fyzickej a právnickej osoby, ktorým sa domáha ochrany svojich práv, alebo poukazuje na konkrétne nedostatky.
2. Sťažnosťou nie je: podanie, ktoré má charakter dopytu, vyjadrenia, názoru, podnetu alebo návrhu a poukazuje na konkrétne nedostatky v činnosti MŠ, ktorých odstránenie alebo vybavenie je upravené osobitným predpisom. Sťažnosťou nie je sťažnosť podľa osobitného predpisu. Sťažnosť nie je ak smeruje proti rozhodnutiu MŠ v konaní podľa osobitného predpisu (zákon č. 71/1967 Zb. o správnom konaní (správny poriadok). Ak smeruje proti záverom kontroly, auditu, dohľadu, dozoru alebo inšpekcie podľa osobitného predpisu (napr. zákona č. 563/2009 Z. z. o správe dani). Ak obsahuje utajované skutočnosti alebo z obsahu, ktorého je zrejme, že jeho vybavením ako sťažnosti podľa tohto zákona by došlo k ohrozeniu utajovaných skutočností podľa osobitného predpisu (napr. zákon č. 215/2004 Z. z. o ochrane utajovaných skutočností). Ak je podaním orgánu verejnej správy, v ktorom upozorňuje na nedostatky v konaní iného orgánu verejnej správy, ak je podaním osoby poverenej sudom na výkon verejnej moci.
3. Posudzovanie každého podania sa vykonáva podľa obsahu, nie podľa jeho označenia. Ak podanie obsahuje viac častí, z ktorých niektoré spĺňajú náležitosti podľa Cl. 1 ods. 1 a niektoré podľa Cl. 1 ods. 2 tejto smernice vybavujú sa ako sťažnosti tie, ktoré spĺňajú náležitosti sťažnosti. Ostatné časti MŠ nevráti sťažovateľovi, ale v oznámení výsledku prešetrovania sťažnosti uvedie dôvody neprešetrovania.
4. Vybavovanie sťažnosti je súhrn úkonov spojených s prijímaním, evidovaním, prešetrovaním a vybavovaním sťažnosti.
5. Vybavenie sťažnosti je odloženie sťažnosti alebo oznámenie výsledku prešetrovania sťažnosti.
6. Oznámenie o výsledku prešetrovania sťažnosti je písomná informácia sťažovateľovi, jeho sťažnosť je opodstatnená alebo neopodstatnená, prípadne, že sa nedá zistiť skutočný stav.

7. Spolupráca je povinnosť sťažovateľa spolupracovať s MŠ pri vybavovaní sťažností v potrebnom rozsahu. Sťažovateľ v prípade potreby vyzve na spoluprácu písomne s určením spôsobu jej poskytnutia a s poučením, že v prípade jej neposkytnutia v určenej lehote, sťažnosti odloží podľa § 6 ods. 1 písm. i) zákona o sťažnostiach.

### **ČLÁNOK III.**

#### Podávanie sťažností

1. Sťažnosť sa podáva písomne v listinnej alebo elektronickej podobe.
2. Ústnu sťažnosť sťažovateľa, ktorý sa dostaví osobne nemožno prijať. Riaditeľka MŠ ako zodpovedný zamestnanec za prijímanie sťažností umožní sťažovateľovi, aby si vyhotovil sťažnosť sám do listinnej podoby.
3. Sťažnosť podaná v elektronickej podobe musí byť sťažovateľom autorizovaná podľa zákona o e-Governmente alebo zaslaná prostredníctvom prístupového miesta, ktoré vyžaduje úspešnú autentifikáciu sťažovateľa. Ak nie je elektronicky podaná sťažnosť autorizovaná ani odoslaná prostredníctvom prístupového miesta, sťažovateľ ju musí do 5 pracovných dní od jej podania potvrdiť vlastnoručným podpisom, alebo ju autorizovať podľa osobitného predpisu alebo odoslať prostredníctvom prístupového miesta vyžadujúceho úspešnú autentifikáciu, inak sa sťažnosť odloží a o tejto skutočnosti sa sťažovateľ do 15 pracovných dní upovedomí.
4. Sťažnosť adresovaná riaditeľke alebo inému zamestnancovi MŠ sa považuje za sťažnosť podanú.
5. Sťažnosť môže sťažovateľ podať aj prostredníctvom zástupcu / overené splnomocnenie. Nevzťahuje sa na poverenie advokáta.

### **ČLÁNOK IV.**

#### Náležitosti sťažností

1. Sťažnosť musí obsahovať meno, priezvisko a adresu sťažovateľa. Ak sťažnosť podáva právnická osoba, musí obsahovať aj názov a sídlo. Musí obsahovať vlastnoručný podpis sťažovateľa. Ak je v elektronickej podobe, môže obsahovať aj adresu na takéto doručenie.
2. Musí byť z jej obsahu zrejmé, proti komu smeruje, na aké nedostatky sťažovateľ poukazuje a čoho sa domáha. Ak sťažnosť nezodpovedá daným požiadavkám MŠ vyzve na ich doplnenie v lehote do 10 pracovných dní s poučením, že inak sťažnosť odloží.
3. Ak sťažnosť nie je v súlade s požiadavkami MŠ sťažnosť odloží podľa zákona o sťažnostiach.
4. Ak sťažnosť podáva viacero sťažovateľov spoločne a neurčí sa v nej komu majú byť doručované písomnosti doručuje tomu sťažovateľovi, ktorý je uvedený na prvom mieste.

5. Sťažnosť podaná elektronickou poštou so zaručeným elektronickým podpisom podľa zákona 6. 215/2002 Z. z. o elektronickom podpise a o zmene a doplnení niektorých zákonov sa považuje za písomnú sťažnosť.

## ČLÁNOK V.

### Prijímanie, evidencia a postúpenie sťažností

1. Je povinná sťažnosť prijímať, evidovať a vybavovať sťažnosť. Prijatú sťažnosť na vybavenie, ktorej nie je vecne príslušná, postúpi orgánu príslušnému na jej vybavenie do 10 pracovných dní a upovedomí sťažovateľa. V prípade, že sťažovateľ takejto sťažnosti požiadal o utajenie svojej totožnosti, MŠ mu jeho sťažnosť vráti s uvedením dôvodu. Takáto sťažnosť sa nepostupuje vecne príslušnému orgánu.
2. Pri osobnom podaní písomnej sťažnosti sťažovateľom a po posúdení jej obsahu, a prípadne okamžitom doplnení potrebných informácií, zodpovedný zamestnanec potvrdí príjem pečiatkou, dátumom prijatia a podpisom.
3. V podmienkach MŠ je centrálna evidencia sťažností, ktorá je vedená oddelene od ostatných písomností. Za jej vedenie je zodpovedná riaditeľka MŠ.
4. Každé podanie fyzickej alebo právnickej osoby označené ako sťažnosť alebo z ktorého obsahu je zrejmé, že sťažnosťou v zmysle zákona o sťažnostiach a tejto smernice a bolo zaregistrované do centrálnej evidencie sťažností.
5. Po zaregistrovaní sťažnosti riaditeľka MŠ zabezpečí jej vybavovanie.
6. V prípade, že MŠ prijala podanie ako sťažnosť a toto podanie nie je sťažnosťou, vráti ho tomu, kto ho podal s uvedením dôvodu. Takéto podanie nevráti, ak je príslušná vybaviť ho podľa osobitného predpisu.
7. Evidencia sťažností obsahuje
  - a) dátum doručenia a dátum zapísania sťažnosti, opakovanej sťažnosti
  - b) údaje pod Pa § 5 ods. 2 zákona o sťažnostiach (meno, priezvisko, adresu sťažovateľa, u právnickej osoby názov a jej sídlo, meno a priezvisko osoby oprávnenej konať),
  - c) predmet sťažnosti,
  - d) dátum pridelenia sťažnosti na vybavenie a komu bola pridelená,

- e) výsledok prešetrenia sťažnosti,
- f) prijaté opatrenia a termíny ich splnenia,
- g) dátum vybavenia sťažnosti, opakovanej sťažnosti alebo odloženia ďalšej opakovanej sťažnosti,
- h) výsledok prekontrolovania predchádzajúcej sťažnosti alebo prešetrenia opakovanej sťažnosti,
- i) dátum postúpenia sťažnosti orgánu príslušnému na jej vybavenie,
- j) dôvody, pre ktoré sťažnosť odložila,
- k) poznámky.

8. Opakovaná sťažnosť a ďalšia opakovaná sťažnosť sa eviduje v roku, v ktorom bola doručená. V poznámke sa uvedie číslo sťažnosti, s ktorou súvisí.

## ČLÁNOK VI.

### Odloženie sťažnosti

1. MŠ sťažnosť odloží ak,

- a) neobsahuje náležitosti podľa § 5 ods. 2 ak ide o sťažnosť podanú v elektronickej podobe aj podľa § 5 ods. 5 zákona o sťažnostiach,
- b) zisti, že vo veci, ktorá je predmetom sťažnosti koná sud, prokuratúra, iný organ činný v trestnom konaní alebo koná iný organ verejnej správy,
- c) zisti, že sťažnosť sa týka inej osoby, než ktorá ju podala a nie je priložené splnomocnenie podľa § 5 ods. 9 zákona o sťažnostiach,
- d) od udalosti, ktorej sa predmet sťažnosti týka, uplynulo v deň jej doručenia viac ako 5 rokov,
- e) ide o ďalšiu opakovanú sťažnosť podľa § 21 ods. 6,
- f) ide o sťažnosť proti vybaveniu sťažnosti podľa § 22 ods. 3,
- g) ide o ďalšiu sťažnosť proti vybavovaniu sťažnosti podľa § 22 ods. 5,
- h) mu bola zaslaná na vedomie,
- i) sťažovateľ neposkytol spoluprácu podľa § 16 ods. 1 alebo ak neposkytol spoluprácu v lehote podľa § 16 ods. 2, alebo
- j) sťažovateľ neudelil súhlas podľa § 8 ods. 2.

2. O odložení sťažnosti a dôvodoch jej odloženia podľa § 6 ods. 1 písm. b), c), d), f) a g) zákona o sťažnostiach zodpovedný zamestnanec — riaditeľka písomne upovedomí sťažovateľa v lehote uvedenej v § 13 zákona o sťažnostiach a vykoná zápis v spise k sťažnosti.

3. Podanie sťažnosti nemôže byť dôvodom na vyvodzovanie negatívnych a ujmu spôsobujúcich dôsledkov voči sťažovateľovi.

## **ČLÁNOK VII.**

### **Odloženie sťažnosti na základe žiadosti sťažovateľa**

1. V prípade, ak sťažovateľ v priebehu prešetrovania a vybavovania sťažnosti zmení svoj postoj k predmetu sťažnosti zmení svoj postoj k predmetu sťažnosti, písomne vezme svoju sťažnosť späť alebo oznámi, že netrvá na jej vybavení, riaditeľka sťažnosť odloží.

## **ČLÁNOK VIII.**

### **Príslušnosť na vybavenie sťažností**

1. Na vybavenie sťažnosti voči zamestnancom je príslušná riaditeľka MŠ. Na vybavenie sťažnosti smerujúcej voči riaditeľke MŠ je podľa povahy predmetu sťažnosti príslušný zriaďovateľ Štátna školská inšpekcia prípadne iný orgán verejnej správy.

2. Sťažnosť nesmie byť pridelená na vybavenie tomu, voči komu smeruje, ani zamestnancovi v jeho riadiacej pôsobnosti.

3. Z prešetrovania a vybavovania sťažnosti je vylúčený:

- a) zamestnanec, ktorý sa zúčastnil na činnosti, ktorá sa týka sťažnosti,
- b) iná osoba, ktorá sa zúčastnila na činnosti, ktorá je predmetom sťažnosti,
- c) ten, o koho predpojatosti možno mať pochybnosti vzhľadom na jeho vzťah k sťažovateľovi, jeho zástupcovi, zamestnancovi proti ktorému sťažnosť smeruje alebo k predmetu jeho činnosti.

## **ČLÁNOK VIII.**

### **Utajenie totožnosti sťažovateľa**

1. MŠ je povinná, ak o to sťažovateľ požiada utajiť jeho totožnosť. Totožnosť môže byť utajená aj vtedy, ak je to v zaujme prešetrovania a vybavenia sťažnosti.
2. Pri prešetrovaní sťažnosti, v ktorej sťažovateľ požiadal o utajenie totožnosti sa používa jej odpis, alebo ak je to možné kopia bez uvedenia identifikačných údajov sťažovateľa.
3. V prípade, že utajenie totožnosti sťažovateľa, aj napriek jeho žiadosti nie je možné z dôvodu, že predmet sťažnosti neumožňuje jej prešetrovanie bez uvedenia niektorého z jeho osobných údajov, musí byť sťažovateľ upovedomený, že vo vybavovaní sťažnosti sa bude pokračovať len vtedy, ak v určenej lehote udelí písomný súhlas s uvedením potrebného údajov o jeho osobe. Inak MŠ sťažnosť odloží podľa § 6 ods. 1 písm. j).

## ČLÁNOK X.

### Zápisnica o prešetrovaní sťažnosti

1. Sťažnosť je prešetrená prerokovaním zápisnice o prešetrovaní sťažnosti.
2. Zápisnica o prešetrovaní sťažnosti obsahuje my ma tieto údaje:
  - a) označenie orgánu príslušného na vybavenie sťažnosti - škola.
  - b) predmet sťažnosti,
  - c) označenie sťažovateľa (meno, priezvisko, adresa trvalého alebo prechodného pobytu, pri právnickej osobe uviesť názov a sídlo a meno a priezvisko osoby oprávnenej konať, prípadne uviesť aj subjekt, ktorý zastupuje sťažovateľ a čoho sa domáha,
  - d) obdobie prešetrovania sťažnosti,
  - e) miesto prešetrovania sťažnosti,
  - f) mena, priezviska osôb voči ktorým smeruje sťažnosť,
  - g) meno, priezvisko zamestnanca prešetrujúceho sťažnosť, ,
  - h) preukázane zistenia,
  - i) opatrenia prijaté na odstránenie zistených nedostatkov a ich príčin vrátane určenia osôb zodpovedných za ich plnenie a termínov splnenia opatrení,
  - j) dátum vyhotovenia a oboznámenia s obsahom zápisnice (meno, priezvisko osôb zúčastnených na prerokovaní zápisnice).

## ČLÁNOK XI.

### Lehoty na vybavenie sťažnosti

1. Riaditeľka MŠ je povinná sťažnosť vybaviť 5 do 60 pracovných dní.
2. Ak je sťažnosť náročná na prešetrenie, možno lehotu predĺžiť pred jej uplynutím o 30 pracovných dní.
3. Predĺženie lehoty riaditeľka MŠ bezodkladne oznámi sťažovateľovi s uvedením dôvodu ešte pred uplynutím lehoty.
4. Lehota na vybavenie sťažnosti začína plynúť prvým dňom nasledujúcim po dni jej doručenia. Lehoty sa rovnako vzťahujú na vybavenie opakovanej sťažnosti.

## **ČLÁNOK XII.**

### Vybavenie sťažnosti

1. Sťažnosť je vybavená zaslaním písomného oznámenia výsledku jej prešetrenia sťažovateľovi. Oznámenie musí obsahovať odôvodnenie výsledku prešetrenia, ktoré vychádza zo zápisnice o prešetrení sťažnosti.
2. V písomnom oznámení sa uvedie, či je sťažnosť opodstatnená alebo neopodstatnená, prípadne, že sa dostupnými prostriedkami nedal zistiť skutočný stav a zdôvodni sa prečo. Ak je sťažnosť opodstatnená, uvedú sa v oznámení sťažovateľovi aj zo zistení vyplývajúce povinnosti a zodpovední zamestnanci. Ak má sťažnosť 5 viacerou časťami, oznámenie výsledku prešetrenia obsahuje výsledok prešetrenia každej z nich samostatne.

## **ČLÁNOK XIII.**

### Opakovaná sťažnosť a ďalšia opakovaná sťažnosť

1. Opakovaná sťažnosť je sťažnosť toho istého sťažovateľa v tej rovnakej veci, ak v nej neuvádza nové skutočnosti.
2. Na vybavenie opakovanej sťažnosti je príslušná riaditeľka MŠ. Pri jej vybavovaní sa postupuje podľa § 21 zákona o sťažnostiach. Vybavovanie opakovanej sťažnosti spočíva v prekontrolovaní správnosti vybavenia pôvodnej sťažnosti, o čom sa vyhotoví písomný záznam a sťažovateľovi sa oznámi tato skutočnosť s odôvodnením a poučením, že ďalšia sťažnosť sa odloží. Ak sa zistia nedostatky, sťažnosť sa znova prešetrí a vybaví.
3. Sťažnosť iného sťažovateľa v tej istej veci, ktorú už MŠ vybavila, sa neprešetruje. MŠ výsledok prešetrenia takejto sťažnosti oznámi sťažovateľovi.
4. Ďalšia opakovaná sťažnosť je sťažnosť toho istého sťažovateľa podaná po opakovanej sťažnosti



v tej istej veci, ak v nej sťažovateľ neuvádza nové skutočnosti. Správnosť vybavenia opakovanej sťažnosti MŠ opätovne neprekontroluje a ďalšiu opakovanú sťažnosť odloží podľa § 6 ods. 1

písm. e) zákona o sťažnostiach, o čom neupovedomí sťažovateľa.

#### **ČLÁNOK XIV.**

##### Kontrola vybavovania sťažností

Riaditeľka MŠ ukladá opatrenia na odstránenie nedostatkov a príčin ich vzniku zistených pri prešetrovaní sťažnosti. Je oprávnená a má povinnosť prekontrolovať plnenie daných opatrení.

2. Riaditeľka MŠ môže písomne poveriť kontrolou plnenia opatrení v zmysle vnútorného kontrolného systému zástupcu riaditeľky MŠ či vedúcu školskej jedálne.

#### **ČLÁNOK XV.**

##### Spoločné a prechodné ustanovenia

1. MŠ vytvára vhodne materiálne, technické a personálne podmienky na správne a včasné prešetrenie a vybavenie sťažnosti.

2. Trovy, ktoré vznikli pri prešetrovaní a vybavovaní sťažnosti sťažovateľovi znáša sám sťažovateľ. Tie, ktoré vznikli znáša MŠ.

3. Každá osoba je povinná zachovávať 5 mlčanlivosť o skutočnostiach, o ktorých sa dozvedela pri prešetrovaní a vybavovaní sťažnosti. Od tejto povinnosti ju môže písomne oslobodiť ten, v koho záujme má túto povinnosť.

4. Informácie, ktoré obsahuje dokumentácia súvisiaca s prešetrovaním sťažnosti sa nezverejňujú.

5. Smernica nadobúda účinnosť 1.novembra 2020 a ruší sa smernica c. 2/2019 zo dňa 27.06.2019.