Základná Umelecká škola škola Družstevná 509, 072 22 Strážske

**lnterná smernica č.1/2015**

**o vybavovaní sťažnosti**

Vypracoval: Mgr.art. Peter Králik .............................................

 riaditeľ ZUŠ

účinnosť : september 2015

Na základe zákona č. 9/2010 o sťažnostiach (ďalej len zákon c. 9/2010 Z. z.) v platnom znení a zákona č. 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám (ďalej len zákon c.

211/2000 z. z.) v platnom znení vydáva riaditeľ' Základnej umeleckej školy

V Strážskom , Družstevná 509 Strážske 07222 (ďalej len škola) tuto internú smernicu

o vybavovaní sťažnosti, Žiadosti a iných podaní (ďalej len podania).

**Časť : I. Úvodné ustanovenia**

**1. Pôsobnosť tejto smernice**

 1. Tato interná smernica upravuje postup pri podávaní, prijímaní, evidovaní,

 prešetrovaní, vybavovaní a kontrole vybavovania sfaznosti fyzických osôb

 a právnických osôb v podmienkach školy.

2. Podľa tejto internej smernice postupujú všetci zamestnanci školy .

**2. Sťažnosť**

1. **Sťažnosť' je** podanie fyzickej alebo právnickej osoby (ďalej len sťažovateľ), ktorým:

 a) sa domáha ochrany svojich práv alebo pravom chránených záujmov,

 o ktorých sa domnieva, že boli porušené činnosťou alebo nečinnosťou

 školy,

b) poukazuje na konkrétne nedostatky, najmä na porušenie právnych

predpisov, ktorých odstránenie je v pôsobnosti školy.

2. **Sťažnosťou 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 pravom chráneného záujmu sa osoba domáha,

b) poukazuje na konkrétne nedostatky v činnosti školy, ktorých odstránenie alebo vybavenie je upravene iným právnym predpisom,

c) je sťažnosťou podľa osobitného predpisu,

d) smeruje proti rozhodnutiu školy vydanému v konaní podľa iného právneho predpisu.

 3. Každé podanie pre účely určenia, čí podanie je sťažnosťou alebo nie je v

 zmysle zákona a tejto internej smernice sa vždy posudzuje podľa jeho obsahu bez ohľadu na

 jeho označenie .

4. Ak podanie obsahuje viac časti, z ktorých niektoré spĺňajú náležitosti sťažností podľa

ods.1. a niektoré podľa ods. 2., vybavia sa ako sťažnosť tie časti, ktoré spĺňajú náležitosti podľa ods.1. Ostatne časti škola sťažovateľovi nevráti, ale v oznámení o výsledku prešetrenia sťažnosti uvedie dôvody ich neprešetrenia.

**časť : II. Všeobecné ustanovenia**

 **3. Podávanie sťažnosti**

 1. Sťažnosť sa podáva skole písomné, ústne do záznamu ,telefaxom alebo

 elektronickou poštou.

 2. Sťažnosť adresovaná na meno riaditeľa alebo jej zamestnanca je sťažnosťou

 podanou škole.

3. O ústne podanej sťažnosti, ktorú nie je možné vybaviť hneď' pri jej podaní, je povinný

zamestnanec školy, ktorý ju prijíma, vyhotoviť písomný záznam o ústnej sťažnosti

a predložiť ho sťažovateľovi na precitanie a podpis. Na požiadanie sťažovateľa mu vydá rovnopis záznamu (príloha c. 1 - Záznam o podaní sťažnosti).

 4. Zamestnanec školy nie je povinný záznam vyhotoviť, ak s nim pri tom sťažovateľ'

 nespolupracuje alebo ak sa domáha činnosti školy v rozpore s právnymi predpismi.

Ak sťažovateľ' odmietne vyhotovenie záznamu, zamestnanec školy takúto sťažnosť

neprijme. Ak sťažovateľ' odmietne záznam podpísať, zamestnanec školy záznam

odloží s poznámkou o odmietnutí podpísania.

5. Ak sťažnosť podanú skole telefaxom alebo elektronickou poštou sťažovateľ' do 5

pracovných dni od jej podania nepotvrdí vlastnoručným podpisom, sťažnosť sa

odloží.

6. Sťažnosť je možné podal aj prostredníctvom zvoleného zástupcu, ktorý ju podáva

v mene sťažovateľa. V takomto prípade je súčasťou sťažnosti aj úradné overene splnomocnenie \_na zastupovanie sťažovateľa pri podávaní sfaznosti a pri úkonoch

súvisiacich s jej vybavovaním.

**4. Náležitosti sťažnosti**

1. Sťažnosť muší obsahovať meno, priezvisko, adresu trvalého alebo prechodného

 pobytu sťažovateľa. Ak sťažnosť podáva právnická osoba, muší obsahovať jej názov

 a sídlo, meno a priezvisko osoby oprávnenej za ňu konať.

 2. Sťažnosť muší byť čitateľná a zrozumiteľná. Z jej obsahu muší byť jednoznačné proti

 komu smeruje, na aké nedostatky poukazuje, čoho sa sťažovateľ' domáha. Sťažnosť

 muší byť sťažovateľom podpísaná. Podpísaním sťažnosti v elektronickej forme sa

 rozumie podpísanie sťažnosti platným zaručeným elektronickým podpisom

 sťažovateľa.

3. Ak sťažnosť nemá požadované náležitosti, resp. nie je v súlade s požiadavkami

podľa predchádzajúcich odsekov alebo sú na jej vybavenie potrebne ďalšie údaje a informácie, škola písomné vyzve sťažovateľa, aby sťažnosť v lehote do 10 pracovných dni doplnil. Súčasné ho poučí, že v prípade neposkytnutia spolupráce sťažnosť odloží.

4. Ak sťažnosť podáva viacero sťažovateľov spoločné a neurčí sa v nej, komu majú byť

doručované písomnosti vo veci, tieto sa doručujú tomu sťažovateľovi, ktorý je v sťažnosti uvedený na prvom mieste a uvádza údaje podľa odseku 1).

**5. Prijímanie sťažnosti**

 1. Škola je povinná prijimať sťaznosti od fyzických a právnických osôb, podane všetkými

 spôsobmi uvedenými v bode 3 ods.1 tejto internej smernice.

2. Fyzické a právnické osoby v prípade, že sťaznosť nezasielajú poštou, podávajú

 písomné sťaznosti v riaditeľni školy.

V prípade, že písomná sťažnosť bola prevzatá od fyzickej osoby alebo od zástupcu právnickej osoby iným zamestnancom školy, tento je povinný predložiť ju na

zaevidovanie v riaditeľni školy bezodkladne, najneskôr však v nasledujúci pracovný

deň.

3. Sťažnosť podávanú ústne je povinný prijať každý zamestnanec školy, ktorý bol o to

 sťažovateľom požiadaný. v prípade, že bol vyhotovený záznam 0 podaní ústnej

sťažnosti podľa § 3 ods. 3 tejto smernice, predloží ho zamestnanec. ktorý záznam

vyhotovil na zaevidovanie v riaditeľni školy bezodkladne, najneskôr však v nasledujúci pracovný deň.

4. Ustanovenie predchádzajúceho odseku platí primerane aj pre sťažnosti podane

telefaxom alebo elektronicky s tym, že takáto sťažnosť sa predkladá na zaevidovanie

v riaditeľni bez ohľadu na skutočnosť, či už došlo k písomnému potvrdeniu podpisu

sťažovateľa.

5. v prípade, že škola prijala podanie označené ako sťažnosť a toto podanie nie je

sťažnosťou, vráti ho tomu, čo ho podal, spolu s uvedením dôvodu bezodkladne po

tom, čo to zistila, najneskôr však do 30 pracovných dni. Škola takéto podanie nevráti, ak je príslušná vybaviť ho podľa iného právneho predpisu.

**6. Odloženie sťažnosti**

1. Škola sťažnosť odloží ak:

a) neobsahuje potrebne náležitosti (meno, priezvisko, bydlisko...)

b) je z nej zrejme, že vo veci, ktorá je predmetom sťažnosti koná sud, prokuratúra alebo iný organ činný v trestnom konaní,

c) zisti, že sťažnosť sa týka inej osoby, než ktorá ju podala a nie je k nej

priložené splnomocnenie

d) od udalosti, ktorej sa tyká predmet sťažnosti, uplynulo v deň jej doručenia viac ako paf rokov,

e) Ide o o ďalšiu opakovanú sťažnosť

f) jej bola zaslaná na vedomie,

g) sťažovateľ' neposkytol spoluprácu, na ktorú bol vyzvaný resp. ju neposkytol v zákonnej lehote 10 dni,

h) ide o sťažnosť proti vybaveniu sťažnosti

2. 0 odložení sťažnosti a jeho dôvodoch škola vykoná zápis v spise.

3. 0 odložení sťažnosti a dôvodoch jej odloženia škola sťažovateľa písomné upovedomí

do 10 pracovných dni od odloženia sťažnosti.

**7. Centrálna evidencia sťažnosti**

1. V podmienkach školy je centrálna evidencia sťažnosti podľa tejto smernice vedená na sekretariáte školy. Tato evidencia je vedená v súlade s touto internou smernicou a zákonom o sťažnostiach v platnom znení.
2. Každé podanie fyzickej alebo právnickej osoby označené ako sťažnosť alebo z obsahu ktorého je zrejme, že je sťažnosťou v zmysle zákona a tejto smernice, aj keď takto označené nie je, a bolo zaregistrovane, muší byť bezodkladne zaevidovane do centrálnej evidencie sťažnosti.
3. V prípadoch, ak nie je jednoznačné, či podanie je alebo nie je sťažnosťou v zmysle zákona a tejto smernice, posúdenie jeho obsahu vykoná a následné o veci rozhodne riaditeľ' školy.
4. Po zaevidovaní sťažnosti v centrálnej evidencii, riaditeľ' na základe obsahu sťažnosti určí osobu na vybavenie sťažnosti podľa funkčnej a vecnej príslušnosti.
5. Evidencia obsahuje najmä :

a) dátum doručenia a dátum zapísania sťažnosti,

b) meno, priezvisko (u právnických osôb názov) a adresa sťažovateľa, c) predmet sťažnosti

d) dátum pridelenia sťažnosti na prešetrenie a komu bola pridelená

e) výsledok prešetrenia sťažnosti

f ) prijate opatrenia a termíny ich splnenia

g) dátum vybavenia sťažnosti, opakovanej sťažnosti alebo prešetrenia opakovanej sťažnosti

h) výsledok prekontrolovania predchádzajúcej sťažnosti alebo prešetrenia

 opakovanej sťažnosti

i) dôvody, pre ktorú bola sťažnosť odložená

j) poznámku

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

**8. Príslušnosť' na prešetrenie a vybavenie sťažnosti**

1. Na vybavenie sťažnosti je príslušný riaditeľ' školy, pri. písomné poverený zamestnanec školy. Na vybavenie sťažnosti podanej proti riaditeľovi je príslušný zriaďovateľ' školy.

2. Sťažnosť nesmie byť pridelená na prešetrenie alebo vybavenie tomu, proti komu

sťažnosť smeruje, ani zamestnancovi v jeho riadiacej pôsobnosti. Prešetrením sťažnosti môže byť poverený nadriadený osoby, proti ktorej sťažnosť smeruje, resp. iný vedúci zamestnanec pokiaľ sa sťažnosť v nijakej časti nezyka aj jeho osoby, resp. jeho činnosti.

3. Z vybavovania a prešetrovania sťažnosti je vylúčený :

* 1. zamestnanec školy, ak sa zúčastnil na činnosti, ktorá je predmetom sťažnosti
	2. osoba, ktora sa zúčastnila na činnosti, ktora je predmetom sfaznosti

 c) osoba, o nepredpojatosti ktorej možno mal pochybnosti vzhľadom na jej vzťah k sťazovatel'ovi,

 jeho zástupcovi, k zamestnancovi školy, proti ktorému sťažnosť smeruje, alebo k predmetu

 sťažnosti.

**9. Lehoty na vybavenie st'aznosti**

Riaditeľ príp. poverený zamestnanec, je povinný prešetriť sťažnosť a vybaviť ju do 60 pracovných dni.

 Ak je sťažnosť náročná na prešetrenie, môže riaditeľ lehotu podľa ods. 1 pred jej uplynutím predĺžiť

o 30 pracovných dni.

3. Predĺženie lehoty oznámi bezodkladne sfazovatel'ovi písomne s uvedením dôvodu ešte pred uplynutím lehoty podľa ods.1.

4. Lehota na vybavenie sfaznosti začína plynúť prvým pracovným dňom nasledujúcim po dni jej doručenia.

V čaše od odoslania výzvy na poskytnutie spolupráce do ich skutočného poskytnutia lehota na vybavenie sfaznosti neplynie. O tejto skutočnosti škola písomne vyrozumie sťažovateľa a to priamo vo vyzve na poskytnutie spolupráce.

5. Ustanovenia predchádzajúcich odsekov sa vzťahujú rovnako aj na vybavenie opakovanej sfaznosti a sťažnosti proti vybaveniu sfaznosti\_ .

10. Oboznamovanie s obsahom st'aznosti, spolupráca a súčinnosť' pri

vybavovaní st'aznosti

1. Škola je povinná oboznamiť toho, proti komu sťažnosť smeruje, s jej obsahom v takom rozsahu a čaše, aby sa jej prešetrovanie nemohlo zmariť, zároveň mu umožniť vyjadriť sa k sfaznosti, predkladať doklady, poskytovať informácie a údaje potrebne k vybaveniu sfaznosti.

2. Skala je oprávnená v nevyhnutnom rozsahu písomné vyzvať sťažovateľa na spoluprácu s poučením, že v prípade jej neposkytnutia bude sťažnosť odložená,

lehota na poskytnutie spolupráce je 10 pracovných dni od doručenia výzvy sťažovateľovi .

3. Ak sťažovateľ preukaze, že nemohol z objektívnych dôvodov v stanovenej lehote

Spoluprácu poskytnúť, môže mu byť určená nová Lehota.

4. Bez poskytnutia spolupráce podľa vyššie uvedeného, škola pokračuje vo vybavovaní

sťažnosti len ak je to možné. Výsledok prešetrenia sa v takomto prípade sfazovatel'ovi neoznámi.

**11. Utajenie totožnosti sťažovateľa**

1. Totožnosť sťažovateľa je škola povinná utajiť, ak o to sťažovateľ' požiada. Totožnosť sťažovateľa maze byť utajená aj pokiaľ' je to v zaujme vybavenia sfaznosti. Pri prešetrovaní takejto sfaznosti sa používa jej odpis, resp. kópia bez údajov, ktoré by mohli identifikovať sťažovateľa. Všetci zúčastnení na vybavovaní veci, ktorým je totožnosť sťažovateľa známa, sú povinní zachovať o tom mlčanlivosť.

2. v prípade, že "utajenie totožnosti sťažovateľa napriek jeho žiadosti nie je možné z dôvodu, že predmet sfaznosti neumožňuje jej prešetrenie bez uvedenia niektorého z údajov o jeho osobe, muší byť sťažovateľ o tom bezodkladne vyrozumený a upozornený, že vo vybavovaní sťažnosti sa bude pokračovať len vtedy, ak písomné udelí súhlas s použitím potrebných osobných údajov v určenej lehote.

**12. Prešetrovanie st'aznosti**

1. Pri prešetrovaní sfaznosti riaditeľ' alebo poverený zamestnanec postupuje tak, aby bol zistený skutočný stav veci a jeho súlad alebo rozpor so súvisiacimi právnymi predpismi, ako aj príčiny vzniku zistených nedostatkov a ich následky. K tomu môžu používať postupy a met6dy podľa vlastnej úvahy (napr. zisťovanie z písomných dokladov, osobne zisťovanie, miestne obhliadky, vypočutie dotknutých osôb, posudky, vyjadrenia a pod.), výsledkom ktorých budú objektívne a pravdivé zistenia vo veci.

Ak je sťažnosťou len časť podania, prešetrí sa iba v tomto rozsahu. Ak sa sťažnosť skladá zo samostatných bodov, prešetruje sa každý z nich. Ak nemožno sťažnosť alebo jej časť prešetriť (napr. jej predmetom sú nepreukázateľné skutočnosti), zodpovedný pracovník to uvedie v zápisnici o prešetrení sfaznosti a oznámi sťažovateľovi.

2. Sťažnosť je prešetrená prerokovaním zápisnice o prešetrení sťažnosti (príloha č. 3. Zápisnica o prešetrení sfaznosti).

3. Zápisnica o prešetrení sťažnosti muší obsahovať najmä tieto údaje:

a) označenie zodpovedného zamestnanca, ktorý sťažnosť vybavuje, b) predmet sfaznosti,

c) obdobie prešetrovania sfaznosti,

d) preukázané zistenia,

e) dátum vyhotovenia zápisnice,

f) mena, priezviska a podpisy osôb, ktoré sťažnosť prešetrovali,

g) povinnosti určených osôb v prípade zistenia nedostatkov v lehote určenej riaditeľom školy:

určiť osobu zodpovednú za zistene nedostatky

prijať opatrenia na odstránenie zistených nedostatkov a príčin ich vzniku,

predložiť riaditeľovi školy správu o splnení opatrení a uplatnení

právnej zodpovednosti

ak nie je totožnosť sťažovateľa utajená, oznámiť mu prijate opatrenia prostredníctvom zodpovedného pracovníka, ktorý sťažnosť vybavoval.

h) potvrdenie o odovzdaní a prevzatí dokladov

i) údaje 0 prerokovaní zápisnice (dátum, miesto, mena, priezviska a podpisy

zúčastnených os6b).

**13. Vybavenie sťažnosti**

1. Sťažnosť je vybavená odoslaním písomného oznámenia e výsledku jej prešetrenia sťažovateľovi. V oznámení sa uvedie, či je sťažnosť opodstatnená alebo neopodstatnená. Oznámenie muší obsahovať odôvodnenie výsledku prešetrenia, vychádzajúce zo zápisnice o prešetrení sfaznosti. Ak je sťažnosť opodstatnená, uvedú sa aj uložené povinnosti. Ak sa sťažnosť skladá z viacerých samostatných časti, v oznámení sa uvedú údaje podľa predošlej vety ku každému bodu osobitne.

**14. Opakovaná sťažnosť' a ďalšia opakovaná sťažnosť'**

1. Opakovaná sťažnosť a ďalšia opakovaná sťažnosť je sťažnosť toho istého sťažovateľa v tej iste veci, ak v nej neuvádza nove skutočnosti.

2. Na vybavenie opakovanej sfaznosti prijatej školou je príslušný riaditeľ, pri. ten zamestnanec, ktorý predchádzajúcu sťažnosť vybavil, ak to nie je v rozpore s § 12

zákona o sťažnostiach c. 9/2010 Zúz.. Vybavenie opakovanej sťažnosti spočíva

v prekontrolovaní správnosti vybavenia pôvodnej sfaznosti, o čom sa vyhotoví písomný záznam.

Ak pôvodná sťažnosť bola vybavená správne, riaditeľ' tuto skutočnosť oznámi sfazovatel'ovi s odôvodnením a poučením, že ďalšie opakovane sfaznosti budú odložené. Ak sa zisti, že predchádzajúca sťažnosť nebola vybavená správne, riaditeľ', pri. poverený zamestnanec, vybavujúci opakovanú sťažnosť tuto prešetria vybaví.

3. V prípade, že v rovnakej veci, v akej už bola vybavená sťažnosť iného sťažovateľa, pôda sťažnosť ďalší sťažovateľ', jeho sťažnosť sa neprešetruje. Riaditeľ' alebo zamestnanec, ktorý vybavoval predchádzajúcu sťažnosť výsledok jej prešetrenia písomné oznámi sfazovatel'ovi.

15. Sťažnosť' proti vybaveniu st'aznosti a sťažnosť' proti odloženiu st'aznosti

1. Sťažnosť, v ktorej sťažovateľ vyjadruje nesúhlas s vybavovaním sfaznosti (t.j. so sp6sobom vybavovania alebo výsledkom prešetrenia) alebo s odložením svojej predchádzajúcej sfaznosti je novou sťažnosťou proti postupu školy pri vybavovaní sfaznosti alebo pri odložení sfaznosti. Takáto sťažnosť nie je opakovanou sťažnosťou, a to ani vtedy, ak v nej sťažovateľ opakuje skutočnosti z predchádzajúcej sfaznosti.

2. Na vybavenie sfaznosti podľa ods. 1) je príslušný riaditeľ' školy, alebo nim splnomocnený zástupca, ak to nie je v rozpore s § 12 zákona o sťažnostiach.

Sťažnostiach.

**16. Kontrola vybavovania st'aznosti**

1. Riaditeľ' školy alebo nim poverený zamestnanec, ktorý}' sťažnosť vybavoval a ktorý}' ukladá opatrenia na odstránenie nedostatkov a príčin ich vzniku, je oprávnený kontrolovať, či sa tieto opatrenia plnia (príloha c. 2 - Záznam o výsledku kontroly plnenia opatrení).

**Časť': III. Spoločné a záverečné ustanovenia**

**17. Spoločné ustanovenia**

1. Škola je povinná vytvárať vhodne materiálne, techničke a personálne podmienky na správne a včasné prešetrenie a vybavenie sfaznosti.

2. Trovy, ktoré vznikli v súvislosti s prešetrením a vybavením sťažnosti sťažovateľovi, znáša sám sťažovateľ' (napr. cestovne, ušla mzda, Pravne zastupovanie), trovy, ktoré vznikli skole, znáša škola.

3. Každá osoba je povinná o skutočnostiach, ktoré sa dozvedela pri vybavovaní sfaznosti, zachovávať mlčanlivosť. Od tejto povinnosti ju môže písomné oslobodiť ten, v koho zaujme ma tuto povinnosť.

4. lnformacie, ktoré obsahuje dokumentácia súvisiaca s vybavovaním sfaznosti, sa nezverejňujú.

**18. Záverečné ustanovenia**

lnterna smernica o postupe pri prijímaní, evidovaní, vybavoval! a kontrole vybavovania sfaznosti fyzických a právnických osôb v podmienkach Základnej umeleckej školy v Strážskom , bola schválená dňa ................................................. a nadobúda účinnosť dňom jej schválenia.

Prílohy :

Príloha č. 1 Záznam o podaní ústnej sťažnosti

Príloha č. 2 Záznam o výsledku kontroly plnenia opatrení

Príloha č. 3 Zápisnica o prešetrení sťažnosti

Príloha č. 4 Centrálna evidencia sťažností