

Vnútorňý predpis o vybavovaní sťažností

**Vnútrotný predpis o vybavovaní sťažností
v súlade so Zákonom č 9/2010 Z.z. zo 4. decembra 2009 o sťažnostiach**

Tento prevádzkový predpis je vydaný v súlade so zákonom NR SR č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach a upravuje postup pri podávaní, prijímaní, evidovaní, prešetrovaní, vybavovaní a kontrole vybavovania sťažností v Strednej zdravotníckej škole, Moyzesova 17, Košice /ďalej škola /.

**Článok I.
Základné ustanovenia**

Zákon o sťažnostiach upravuje postup pri podávaní, prijímaní, evidovaní, prešetrovaní a kontrole vybavovania sťažností fyzických alebo právnických osôb vo veciach patriacich do pôsobnosti verejnej správy, pričom sú rešpektované osobitné predpisy, ktoré upravujú konania o iných sťažnostiach. Zákon o sťažnostiach vymedzuje okruh subjektov povinných vybavovať sťažnosti, vymedzuje pojem sťažnosť, rieši otázku anonymných sťažností, ochranu sťažovateľov pred negatívnymi dôsledkami, súčinnosť sťažovateľa, spoluprácu orgánov a iných osôb pri prešetrovaní sťažností.

Zákon o sťažnostiach zavádza inštitút poriadkovej pokuty za marenie prešetrovania sťažností alebo za nesplnenie povinností podľa tohto zákona.

Podľa týchto zásad postupujú:

- a) riaditeľ
- b) zamestnanci

**Článok II.
Sťažnosti**

(1) Sťažnosť je podanie fyzickej osoby alebo právnickej osoby (ďalej len „sťažovateľ“), ktorým

- a) sa domáha ochrany svojich práv alebo právom chránených záujmov, o ktorých sa domnieva, že boli porušené činnosťou alebo nečinnosťou (ďalej len „činnosť“) školy,
- b) poukazuje na konkrétne nedostatky, najmä na porušenie právnych predpisov, ktorých odstránenie je v pôsobnosti školy.

(2) Sťažnosťou podľa tohto 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) Na účely tohto predpisu je

- (a) *preskúmanie sťažnosti* - činnosť, spojená s oboznámením sa s obsahom a jeho posúdením, za účelom rozhodnutia, akým spôsobom sa bude sťažnosť vybavovať,
- (b) *prešetrovanie sťažnosti* - činnosť, pri ktorej sa skúma, aký stav požadujú všeobecne záväzné právne predpisy, analyzujú sa odchýlky skutočnosti od tohto požadovaného stavu, ich rozsah, závažnosť, množstvo a skúmajú sa príčiny nežiaduceho stavu a následky,
- (c) *vybavenie sťažnosti* - preskúmanie, prešetrovanie, prijatie opatrení na nápravu, ako aj kontrolu ich plnenia, teda všetky úkony od prijatia sťažnosti až do oznámenia výsledku a zabezpečenie nápravy.

(4) Škola podanie označené ako sťažnosť vráti tomu, kto ho podal, bezodkladne po tom, čo zistí, že nie je sťažnosťou podľa odseku 1 písm. a), b) a d) alebo podľa odseku 2, najneskôr do 30 pracovných dní od jeho doručenia, s uvedením dôvodu.

Článok III.

Podávanie a evidencia sťažností

- (1) Sťažnosti a petície sa prijímajú na sekretariáte školy.
- (2) Sťažnosť adresovaná na meno vedúceho alebo zamestnanca sa považuje za sťažnosť podanú orgánu verejnej správy.
- (3) Sťažnosť možno podať písomne, ústne do záznamu alebo telefaxom. Pri sťažnosti podávanej ústne, ktorú nie je možné ihneď vybaviť, sa so sťažovateľom spíše záznam, ktorý si sťažovateľ prečíta a podpíše. Na požiadanie sťažovateľa je potrebné vyhotoviť rovnopis tohto záznamu a vydať ho sťažovateľovi. Záznam treba spísať i vtedy, ak vybavenie sťažnosti patrí do pôsobnosti iného orgánu verejnej správy a sťažovateľ o to požiada. Ak škola prijíma sťažnosti v elektronickej forme aj iným spôsobom ako elektronicou poštou, túto informáciu zverejní na svojom webovom sídle. Ak sťažnosť podaná v elektronickej forme alebo telefaxom nie je podpísaná a sťažovateľ ju do piatich pracovných dní od jej podania nepotvrdí vlastnoručným podpisom, sťažnosť sa odloží. Podpísaním sťažnosti v elektronickej forme sa rozumie podpísanie sťažnosti platným zaručeným elektronickým podpisom sťažovateľa. Lehota na vybavenie sťažnosti začína plynúť prvým pracovným dňom nasledujúcim po dni doručenia písomného potvrdenia. Ak písomné potvrdenie obsahuje iné údaje než sťažnosť podaná telefaxom alebo v elektronickej forme, škola sťažnosť podanú telefaxom alebo v elektronickej forme odloží.
- (4) Zo sťažnosti musí byť zrejmé, kto ju podáva. Musí obsahovať meno, priezvisko, adresu fyzickej osoby alebo názov a sídlo právnickej osoby, predmet sťažnosti a čoho sa sťažovateľ domáha.
- (5) Centrálnu evidenciu podaných sťažností a petícií za školu vedie zamestnanec poverený riaditeľom školy – sekretárka školy.

Evidencia obsahuje najmä tieto údaje:

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

Všetky sťažnosti a petície došlé na školu sa doručia riaditeľovi školy na oboznámenie a posúdenie. Následne sa cez podateľňu školy postúpia na vybavenie vecne príslušnému. Evidencia anonymných sťažností sa vedie v rozsahu, v akom to ich obsah umožňuje. Podanie sťažností sa nesmie stať podnetom ani dôvodom na vyvodenie dôsledkov, ktoré by sťažovateľovi spôsobili akúkoľvek ujmu.

Článok IV.

Prešetrenie a vybavenie sťažností

- (1) Vybavovaním sťažností je poverený riaditeľ školy
- (2) Sťažnosti prešetruje:
 - (a) riaditeľ (alebo zástupca riaditeľa), ak ide o sťažnosť podanú na zamestnanca organizácie,
 - (b) sťažnosť na riaditeľa sa postupuje zriaďovateľovi KSK, Námestie Maratónu mieru 1, Košice,
- (3) Riaditeľ podľa obsahu, zamerania a závažnosti sťažnosti určí spôsob a postup jej prešetrenia.
- (4) Ak určený zamestnanec v priebehu prešetrovania sťažnosti zistí, že sa nejedná o sťažnosť, vyhotoví o tejto skutočnosti záznam.
- (5) Určený zamestnanec vykoná prešetrenie sťažnosti podľa zákona. Z prešetrenia sťažnosti vyhotoví zápisnicu. Výsledok prešetrenia sťažnosti v stanovenej lehote písomne oznámi sťažovateľovi. Po vybavení sťažnosti predloží zápisnicu s kompletným spisovým materiálom riaditeľovi školy .
- (6) Sťažnosť nesmie vybavovať ani prešetrovať osoba, proti ktorej sťažnosť smeruje, ani osoba, ktorá je podriadená tejto osobe.

Článok V.

Spolupráca pri vybavovaní sťažností

- (1) Sťažovateľ je povinný spolupracovať pri prešetrovaní a vybavovaní sťažností, v rozsahu potrebnom na vybavenie sťažnosti. Ak sťažovateľ bez vážneho dôvodu do desiatich dní od doručenia požiadania o spoluprácu alebo v inom určenom termíne neposkytne požadovanú spoluprácu škole nie je povinný vybaviť sťažnosť, o čom sťažovateľa poučí v požiadaní o spoluprácu.
- (2) Ak sťažovateľ oznámi vážne dôvody, ktoré mu bránia, aby spolupracoval podľa odseku 1, vo vybavovaní jeho sťažnosti sa pokračuje. V čase, keď sťažovateľ mešká s plnením tejto povinnosti, lehoty neplynú.
- (3) Ak je to na vybavenie sťažnosti nevyhnutné, sťažovateľ je povinný poskytnúť požadovanú spoluprácu osobne, a to aj v prípade, že má ustanoveného zástupcu.

Článok VI.

Lehoty na vybavenie sťažností

- (1) Sťažnosť a petícia musí byť vybavená do 30 dní odo dňa jej zaevidovania na sekretariáte. Ak si vybavenie sťažnosti vyžaduje súčinnosť iného orgánu verejnej správy, fyzickej osoby alebo právnickej osoby, je povinnosť vybaviť sťažnosť najneskôr do 60 dní. V prípadoch náročných na prešetrovanie sťažnosti je možné predĺžiť túto lehotu na jej vybavenie o ďalších 30 dní.
- (2) Písomný súhlas na predĺženie lehoty na prešetrovanie a vybavenie sťažnosti na základe požiadania toho, kto sťažnosť prešetruje, vydáva riaditeľ organizácie.
- (3) Predĺženie lehoty na vybavenie sťažnosti sa písomne oznámi sťažovateľovi prostredníctvom prešetrujúceho subjektu.
- (4) Lehota na vybavenie sťažnosti začína plynúť prvým pracovným dňom nasledujúcim po dni jej doručenia

Článok VII.

Opakovaná sťažnosť

- (1) Ak sťažovateľ opakuje sťažnosť v tej istej veci, prešetrujúci orgán prekontroluje, či pôvodná sťažnosť bola správne vybavená a výsledok kontroly oznámi sťažovateľovi písomne.
- (2) Ak sťažovateľ opakuje sťažnosť v tej istej veci na vedúceho zamestnanca, riaditeľ určí ďalší spôsob vybavenia opakovanej sťažnosti a výsledok oznámi sťažovateľovi.
- (3) Ďalšia opakovaná sťažnosť v tej istej veci, ak neobsahuje nové skutočnosti, sa už neprešetruje, ani sa sťažovateľ písomne neupovedomí. Urobí sa o tom úradný záznam do spisového materiálu (evidencie).

Článok VIII.

Kontrola vybavovania sťažností

- (1) Riaditeľ najmenej raz za tri mesiace prekontroluje správnosť vedenia zápisov. O prijatých opatreniach na odstránenie prípadných nedostatkov a urýchlené vybavenie písomností uvedie stručný záznam s dátumom a podpisom v evidencii pod predtlačou strany.
- (2) Kontrolu prijímania, evidencie, prešetrovania, vybavenia sťažností a plnenia opatrení prijatých na nápravu vykonáva poverený zamestnanec.
- (3) Ak pri kontrole opatrení prijatých na odstránenie nedostatkov a príčin ich vzniku boli zistené nedostatky, pracovník poverený kontrolou informuje riaditeľa.
- (4) Za nesprávne prešetrovanie alebo vybavenie sťažnosti riaditeľ vyvodí dôsledky voči zodpovedným zamestnancom.

Článok IX.

Spoločné ustanovenia

- (1) Riaditeľ školy je povinný vytvárať vhodné materiálne, technické a personálne podmienky na správne a včasné prešetrovanie a vybavenie sťažností.

Stredná zdravotnícka škola, Moyzesova 17, Košice

- (2) Všetci zamestnanci školy sú povinní dodržiavať mlčanlivosť o skutočnostiach, ktoré sa dozvedeli pri prešetrovaní a vybavovaní sťažnosti. Od tejto povinnosti ich môže písomne oslobodiť ten, v koho záujme túto povinnosť majú.

**Článok X.
Záverečné ustanovenia**

- (1) Tento predpis nadobúda účinnosť dňa 1. septembra 2015.

V Košiciach 31.8.2015

PhDr. Viera Rusinková
riaditeľka školy

Príloha č.1

P í s o m n ý z á z n a m
o ústnom podaní sťažnosti

Meno a priezvisko sťažovateľa:

Adresa trvalého alebo prechodného pobytu:

.....

.....

Sťažnosť smeruje proti:

.....

Poznámka: ak sťažnosť podáva právnická osoba, uvedie sa jej názov a sídlo, meno a priezvisko osoby oprávnenej za ňu konať.

Sťažovateľ poukazuje na nedostatky:

.....

.....

.....

Sťažovateľ sa domáha:

.....

.....

.....

Deň a hodina vyhotovenia záznamu:.....

Meno, priezvisko a podpis zamestnanca, ktorý záznam vyhotovil:.....

.....

Mená, priezviská a podpisy zamestnancov, ktorí boli prítomní pri ústnom podaní sťažnosti:

.....

.....

Počet a zoznam príloh sťažnosti:

.....

.....

Podpis sťažovateľa:

Príloha č.2

Z á p i s n i c a o p r e š e t r e n í s ť a ž n o s t i

Meno, priezvisko a adresa trvalého alebo prechodného pobytu sťažovateľa, resp. ak sťažnosť podáva právnická osoba, uvedie sa jej názov a sídlo, meno a priezvisko osoby oprávnenej za ňu konať:

.....
.....
.....

Dátum doručenia sťažnosti:

Predmet sťažnosti: (uvedie sa proti komu sťažnosť smeruje, na aké nedostatky poukazuje a čoho sa sťažovateľ domáha)

.....
.....
.....

Označenie orgánu verejnej správy, v ktorom sa sťažnosť prešetrovala:

.....
.....

Obdobie prešetrovania sťažnosti:

Preukázané zistenia: (uvedie sa zistený stav veci a jeho súlad alebo rozpor so všeobecne záväznými právnymi predpismi a s vnútornými predpismi, ako aj príčiny vzniku zistených nedostatkov a ich následky. Pri prešetrovaní sťažnosti sa vychádza z jej predmetu, bez ohľadu na sťažovateľa a toho, proti komu sťažnosť smeruje, ako aj na to, ako ju sťažovateľ označil. Ak je podľa obsahu iba časť podania sťažnosťou, prešetrí sa iba v tomto rozsahu. Ak sa sťažnosť skladá z viacerých samostatných bodov, prešetruje sa každý z nich. Ak nemožno sťažnosť alebo jej časť prešetriť (napr. tzv. tvrdenie proti tvrdeniu) uvedie sa to v zápisnici a oznámi sťažovateľovi).

.....
.....
.....

Dátum vyhotovenia zápisnice:

Mená, priezviská a podpisy zamestnancov orgánu verejnej správy, ktorí sťažnosť prešetrili:

1.
2.
3.

Meno, priezvisko a podpis vedúceho orgánu verejnej správy, v ktorom sa sťažnosť prešetrovala, alebo ním splnomocneného zástupcu, ktorý zároveň potvrdzuje odovzdanie a prevzatie dokladov:

.....

V prípade, ak sú prešetrovaním sťažnosti zistené nedostatky, uložia sa vedúcemu orgánu verejnej správy, alebo ním splnomocnenému zástupcovi nasledovné povinnosti:

1. v lehote dourčiť osobu zodpovednú za zistené nedostatky,
2. v lehote doprijat' opatrenia na odstránenie zistených nedostatkov a príčin ich vzniku,
3. v lehote dopredložiť prijaté opatrenia orgánu prešetrujúcej sťažnosť,
4. v lehote dopredložiť orgánu prešetrujúcemu sťažnosť správu o splnení opatrení a uplatnení právnej zodpovednosti,
5. v lehote doak nie je totožnosť sťažovateľa utajená, oznámiť mu prijaté opatrenia; ak je totožnosť sťažovateľa utajená, oznámiť mu prijaté opatrenia prostredníctvom orgánu verejnej správy príslušného na vybavenie sťažnosti.

OBSAH

Článok I. Základné ustanovenia	2
Článok II. Sťažnosti	2
Článok III. Podávanie a evidencia sťažností	3
Článok IV. Prešetrenie a vybavenie sťažností	3
Článok V. Spolupráca pri vybavovaní sťažností	4
Článok VI. Lehoty na vybavenie sťažností	4
Článok VII. Opakovaná sťažnosť	4
Článok VIII. Kontrola vybavovania sťažností	4
Článok IX. Spoločné ustanovenia	4
Článok X. Záverečné ustanovenia	5
príloha č. 1: Písomný záznam o ústnom podaní sťažnosti	6
príloha č. 2: Zápisnica o prešetrení sťažnosti	7