** Súkromná základná škola UNES, Javorová 644/12, Nitra**

**Dodatok č. 1/2021 k internej smernici č. 01/2018**

**2021**

Táto smernica upravuje postup pri podávaní, prijímaní, evidovaní, prešetrovaní a písomnom oznámení výsledku prešetrenia sťažnosti alebo prekontrolovania sťažnosti Súkromnej základnej školy UNES, Javorová 644/12, Nitra v súlade so zákonom NR SR č. 9/2010 o sťažnostiach v znení neskorších predpisov (novelizovaný zákonom č. 6/2019 Z.z. s účinnosťou od 1. februára 2019)

Platná od: 12.novembra 2021

Vypracovala: Ing. Iveta Orolínová, riaditeľka školy

Zamestnanci oboznámení so smernicou: od 15. 11. do 24. 11. 2021

**Obsah**

Článok 1 Charakteristika sťažnosti ................................................................................................4 Článok 2 Podávanie sťažností.........................................................................................................4 Článok 3 Evidencia sťažnoti...........................................................................................................5 Článok 4 Lehoty na vybavenie sťažnosti .......................................................................................6 Článok 5 Spolupráca sťažovateľa ................................................................................................6 Článok 6 Vybavovanie sťažnosti ...................................................................................................6 Článok 7 Odklad sťažnosti ............................................................................................................7 Článok 8 Spoločné ustanovenia ...................................................................................................7 Článok 9 Záverečné ustanovenia ...................................................................................................7

Prílohy:

Príloha č. 1 Evidencia sťažností

Príloha č. 2 Záznam o prešetrení sťažnosti

Príloha č. 3 Záznam o ústnej žiadosti

Príloha č. 4 Záznam o oboznámení sa s dokumentáciou

**Úvodné ustanovenie**

Riaditeľka Súkromnej základnej školy UNES, Javorová 644/12 v Nitre v súlade so zákonom č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov (novelizovaný zákonom č. 6/2019 Z.z. s účinnosťou od 1. februára 2019) vydáva tento Dodatok č.1/2021 k internej smernici č. 01/2018.

**vnútornú smernicu,**

ktorá upravuje postup pri podávaní, prijímaní, evidovaní, prešetrovaní a písomnom oznámení výsledku prešetrenia alebo prekontrolovania sťažnosti.

**Článok 1**

**Charakteristika sťažnosti**

1. Sťažnosťou je podanie fyzickej alebo právnickej osoby, ktorým sa:

a) domáha ochrany svojich práv alebo právom chránených záujmov, ktoré boli porušené činnosťou alebo nečinnosťou,

b) poukazuje na konkrétne nedostatky, na porušenie právnych predpisov, ktorých odstránenie je v pôsobnosti Súkromnej základnej školy UNES, Javorová 644/12 v Nitre.

2. Orgán verejnej správy je povinný sťažnosť prijať. Ak nie je príslušný na jej vybavenie, najneskôr do 10 pracovných dní od doručenia ju postúpi orgánu verejnej správy, ktorý je príslušný na jej vybavenie.

3. Za sťažnosť sa nepovažuje podanie, ktoré:

a) má charakter dopytu, vyjadrenia názoru, žiadosti, podnetu alebo návrhu a nie je v ňom jednoznačne vyjadrené, ochrany akého práva alebo právom chráneného záujmu sa osoba domáha,

b) poukazuje na nedostatky, odstránenie ktorých upravuje iný právny predpis,

c) je sťažnosťou podľa osobitného predpisu,

d) smeruje proti rozhodnutiu orgánu verejnej správy vydanému v konaní podľa iného právneho predpisu,

e) upozorňuje na nedostatky v činnosti iného orgánu verejnej správy,

f) je podanie osoby poverenej súdom na výkon verejnej moci.

4. Ak riaditeľ školy nie je príslušný vybaviť takéto podanie podľa iného predpisu, vráti podanie sťažovateľovi bezodkladne po tom, čo to zistí, najneskôr do 30 pracovných dní od jeho doručenia, s uvedením dôvodu.

**Článok 2**

**Podávanie sťažností**

1. Zákon o sťažnostiach neumožňuje podať ústnu sťažnosť alebo podať sťažnosť prostredníctvom telefaxu.
2. Sťažnosť musí byť podaná v písomnej podobe, a to v listinnej alebo v elektronickej podobe na adresu orolinova@unes.sk
3. Ak sa sťažovateľ dostaví na orgán verejnej správy osobne podať sťažnosť, ktorú nemá vyhotovenú písomne, orgán verejnej správy sťažovateľa príjme a umožní mu, aby si sťažnosť v listinnej podobe vyhotovil. Ak sa na orgán verejnej správy dostaví osoba, ktorej zdravotný stav bráni, aby si sťažnosť v listinnej podobe vyhotovila sama, za túto osobu ju vyhotoví zamestnanec orgánu verejnej správy.
4. **Písomne** podaná sťažnosť musí obsahovať 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.

Sťažnosť musí byť čitateľná, zrozumiteľná a musí z nej byť jednoznačné, proti komu smeruje, na aké nedostatky poukazuje, čoho sa sťažovateľ domáha.

Písomná sťažnosť musí byť sťažovateľom podpísaná.

Písomne podanú sťažnosť môže prijať riaditeľka školy alebo zástupkyne riaditeľky školy, na ich pokyn sťažnosť zaeviduje ekonómka školy poverená vedením registratúry.

1. **Elektronická sťažnosť** je sťažnosť podaná v elektronickej podobe, t. j. sťažnosť doručená prostredníctvom:
* elektronickej schránky na ústredný portál verejnej správy,
* elektronickej pošty,
* elektronickej podateľne.

Sťažnosť podaná elektronicky musí byť sťažovateľom autorizovaná. Táto povinnosť neplatí, ak sťažnosť bola odoslaná prostredníctvom prístupového miesta, ktoré vyžaduje úspešnú autentifikáciu – sťažovateľ s občianskym preukazom s elektronickým čipom (§ 19 zákona o e-Governmente).

Ak sťažovateľ odošle sťažnosť v elektronickej podobe (e-mail) na adresu orolinova@unes.sk bez toho, aby ju autorizoval kvalifikovaným elektronickým podpisom, musí takúto sťažnosť do piatich pracovných dní od jej podania písomne potvrdiť, inak sa odloží.

V prípade sťažnosti podanej elektronicky bez zaručeného podpisu začína lehota plynúť prvým pracovným dňom nasledujúcim po dni doručenia sťažnosti e-mailom.

**Článok 3**

**Evidencia sťažností**

1. Škola je povinná viesť centrálnu Evidenciu sťažností (Príloha č. 1) oddelene od evidencie ostatných písomností. Evidencia musí obsahovať:

a) dátum doručenia a dátum zapísania sťažnosti, opakovanej sťažnosti a ďalšej opakovanej sťažnosti,

b) meno, priezvisko a adresu pobytu sťažovateľa, a pri právnickej osobe musí obsahovať jej názov a sídlo, meno a priezvisko osoby oprávnenej za ňu konať,

c) predmet sťažnosti,

d) dátum pridelenia sťažnosti na prešetrenie 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 prechádzajúcej sťažnosti alebo prešetrenia opakovanej sťažnosti,

i) dátum postúpenia sťažnosti orgánu príslušnému na jej vybavenie,

j) dôvody, pre ktoré škola sťažnosť odložila,

k) poznámku.

2. Za vedenie evidencie sťažností je zodpovedná riaditeľka školy.

3. Prijatú sťažnosť, na ktorej vybavenie nie je príslušná, **postúpi** najneskôr do desiatich pracovných dní od doručenia OVS príslušnému na jej vybavenie a zároveň o tom upovedomí sťažovateľa.

4. OVS nepostúpi sťažnosť, v ktorej sťažovateľ požiadal o utajenie svojej totožnosti, ale ju najneskôr do desiatich dní od jej doručenia vráti sťažovateľovi s uvedením dôvodu, prečo sťažnosť vracia sťažovateľovi.

**Článok 4**

**Lehoty na vybavenie sťažnosti**

1. Škola je povinná vybaviť sťažnosť do 60 pracovných dní. Lehota začína plynúť prvým pracovným dňom nasledujúcim po dni jej doručenia.

2. Ak je sťažnosť náročná na prešetrenie, riaditeľka školy môže lehotu pred jej ukončením predĺžiť o 30 pracovných dní.

3. Predĺženie lehoty oznámi riaditeľka školy sťažovateľovi bezodkladne, písomne, s uvedením dôvodu.

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

**Článok 5**

**Spolupráca sťažovateľa**

1. Riaditeľka školy je oprávnená písomnou výzvou vyzvať sťažovateľa na spoluprácu v lehote desiatich pracovných dní.

2. Ak sťažovateľ neposkytne spoluprácu, riaditeľka školy sťažnosť odloží v zmysle § 6 a § 16 zákona NR SR č. 9/2010 o sťažnostiach.

**Článok 6**

**Vybavovanie sťažnosti**

1. Riaditeľka školy je povinná vytvárať vhodné materiálne, technické a personálne podmienky na prešetrenie a vybavenie sťažnosti.
2. Je v kompetencii riaditeľky školy, aby pokiaľ prešetrením sťažnosti bolo preukázané porušenie všeobecných záväzných právnych predpisov, zistila príčiny vzniku nedostatkov a závažnosť ich následkov a prijala na to adekvátne opatrenia.
3. Riaditeľka školy je zodpovedná za vyhotovenie Záznamu o prešetrení sťažnosti (Príloha č. 2) v súlade s § 19 zákona NR SR č. 9/2010 o sťažnostiach.
4. Pri prešetrovaní sťažnosti sa často nedá overiť skutočný stav a jeho súlad alebo rozpor so všeobecne záväznými právnymi predpismi, napr. ide len o tvrdenia sťažovateľa v rovine konštatovania, ktoré nie je možné relevantne preukázať a ide o tvrdenie proti tvrdeniu. Táto skutočnosť sa uvedie v zápisnici o prešetrení sťažnosti a oznámi sa sťažovateľovi. Opodstatnenosť alebo neopodstatnenosť sťažnosti sa nevyhodnocuje.

**Článok 7**

**Odklad sťažnosti**

1. Škola sťažnosť odloží, ak:

a) neobsahuje potrebné náležitosti,

b) vo veci už koná súd, prokuratúra alebo iný orgán činný v trestnom konaní,

c) zástupca sťažovateľa nepriložil splnomocnenie,

d) od udalosti, ktorej sa sťažnosť týka, uplynulo viac než 5 rokov,

e) sťažovateľ neposkytol spoluprácu alebo ak spoluprácu neposkytol v zákonnej lehote desať pracovných dní od doručenia písomnej výzvy sťažovateľovi.

**Článok 8**

**Spoločné ustanovenia**

1. Ak sťažnosť podalo viac sťažovateľov spoločne, škola písomnosti súvisiace s vybavovaním sťažnosti zašle sťažovateľovi, ktorý je na zozname uvedený ako prvý.

 2. Ak si sťažovateľ zvolí zástupcu, ktorý v jeho mene podáva sťažnosť, súčasťou sťažnosti musí byť aj úradne overené splnomocnenie na zastupovanie sťažovateľa.

**Článok 9**

**Záverečné ustanovenia**

1. Tento Dodatok nadobúda platnosť a účinnosť dňom 12. novembra 2021 a platí na dobu neurčitú.

2. Každá zmena v tejto smernici sa môže vykonať len formou písomného a očíslovaného dodatku.

V Nitre, 11. 11. 2021 Ing. Iveta Orolínová

 riaditeľka školy