

MESTO ROŽŇAVA

Odbor školstva, kultúry, mládeže, športu a ZPOZ

Usmernenie k prijímaniu a vybavovaniu sťažností v podmienkach materských škôl a školských jedální pri materských školách bez právnej subjektivity v zriaďovacej pôsobnosti Mesta Rožňava

I. Legislatívny rámec

1. Obec v zmysle § 6 ods. 17 zákona č. 596/2003 Z.z. o štátnej správe v školstve a školskej samospráve vybavuje sťažnosti a petície občanov a zákonných zástupcov detí a žiakov škôl a školských zariadení uvedených v odsekoch 1 a 2 okrem sťažností a petícií podľa § 13 ods. 1, v prípade potreby požiada o pomoc pri prešetrovaní sťažností a petícií Štátnu školskú inšpekciu alebo Obvodný úrad Košice – odbor školstva.
2. Obec, školy a školské zariadenia s právnou subjektivitou prijímajú, evidujú, vybavujú a kontrolujú vybavovanie sťažností fyzických a právnických osôb v súlade so zákonom NR SR č.9/2010 Z.z. o sťažnostiach.

Materské školy a školské jedálne pri MŠ v zriaďovacej pôsobnosti Mesta Rožňava pri riešení sťažností postupujú podľa Zásad vybavovania sťažností v podmienkach samosprávy mesta Rožňava, ktoré boli schválené uznesením Mestského zastupiteľstva č. 313/2012 zo dňa 29.11.2012. Tieto zásady upravujú postup pri podávaní, prijímaní, evidovaní, prešetrovaní a písomnom oznámení výsledku prešetrenia sťažností.

A) *Kompetencie riaditeľa materskej školy a riaditeľa školskej jedálne pri MŠ pri vybavovaní sťažností:*

- riaditeľ je povinný sťažnosť prijať,
- vyhotoviť záznam z ústnej sťažnosti, ktorá smeruje výlučne proti zamestnancom školy alebo školského zariadenia,
- bezodkladne postúpiť sťažnosť na prešetrovanie orgánu verejnej správy, t.j. mestu Rožňava,
- pri sťažnostiach, ktoré smerujú proti riaditeľovi, usmerniť sťažovateľa, že svoju sťažnosť môže podať na mestský úrad v Rožňave

Mesto Rožňava je povinné sťažnosť prijať. Sťažnosti prijímajú poverení pracovníci MsÚ každý pracovný deň v celom rozsahu pracovného času. Rozpis prijímania sťažností sa zverejňuje na úradnej tabuli a internetovej stránke mesta. Písomné sťažnosti možno podávať v úradných hodinách na Mestskom úrade v Rožňave v kancelárii prvého kontaktu – podateľňa. Prijatú sťažnosť, na ktorej vybavenie nie je príslušné mesto Rožňava, postúpi najneskôr do 10 pracovných dní od doručenia orgánu verejnej správy príslušnému na jej vybavenie a zároveň o tom upovedomí sťažovateľa. Mesto Rožňava nepostúpi sťažnosť, v ktorej sťažovateľ požiadal o utajenie podľa tohto usmernenia. Sťažnosti prešetruje a vybavuje útvar hlavného

kontrolóra v spolupráci s vedúcimi odborov MsÚ, riaditeľmi mestských organizácií a náčelníkom MP. Do kompetencie riaditeľov školy nepatrí vybavovanie petícií.

II. Vysvetlenie pojmov

A) *Čo je sťažnosť:*

1. Sťažnosť je podľa §3 ods. 1 zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach podanie fyzickej alebo právnickej osoby, ktorým:
 - a) sa domáha ochrany svojich práv alebo právom chránených záujmov,
 - b) poukazuje na konkrétne nedostatky, najmä na porušenie právnych predpisov,
2. Každé doručené podanie sa posudzuje podľa obsahu.
3. Sťažnosťou podľa § 4 ods. 1 Zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach 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 orgánu verejnej správy, ktorých odstránenie alebo vybavenie je upravené iným právnym predpisom,
 - c) je sťažnosťou podľa osobitného predpisu alebo smeruje proti rozhodnutiu orgánu verejnej správy vydanému v konaní podľa iného predpisu,
 - d) podanie, v ktorom upozorňuje na nedostatky v činnosti iného orgánu verejnej správy

B) *Evidencia sťažností*

Centrálna evidencia prijatých sťažností sa vedie oddelene od evidencie ostatných písomností. Sťažnosť sa odovzdá do centrálnej evidencie sťažností po zaevidovaní v evidencii spisov. Centrálna evidencia sťažností musí obsahovať údaje podľa § 10 zákona o sťažnostiach.

C) *Podávanie sťažností*

1. Sťažnosť možno podať písomne, ústne do záznamu, telefaxom, alebo elektronickou poštou.
2. Sťažnosť musí obsahovať meno, priezvisko, adresu trvalého pobytu alebo prechodného pobytu sťažovateľa
3. Sťažnosť musí byť čitateľná a zrozumiteľná. Musí z nej byť jednoznačné proti komu smeruje, na aké nedostatky poukazuje, čoho sa sťažovateľ domáha a musí byť sťažovateľom podpísaná.
4. Poverený pracovník vyhotoví o ústnej sťažnosti, ktorú nemožno vybaviť ihneď pri jej podaní písomný záznam o ústnej sťažnosti podľa prílohy č. 1 tohto usmernenia.
5. Poverený pracovník nie je povinný záznam vyhotoviť:
 - a) ak s ním sťažovateľ pri ústnom podávaní sťažnosti nespolupracuje alebo ak sa domáha činnosti orgánu verejnej správy v rozpore s právnymi predpismi

- b) ak sťažovateľ odmietne vyhotovenie záznamu, poverený pracovník takúto sťažnosť neprijme,
 - c) ak sťažovateľ odmietne záznam podpísať, záznam sa odloží s poznámkou o odmietnutí podpísania.
6. Sťažnosť podaná telefaxom alebo elektronickou poštou sa považuje za písomnú iba vtedy, ak ju sťažovateľ do 5 pracovných dní od jej podania písomne potvrdí podpisom, inak sa sťažnosť odloží.

D) Utajenie totožnosti sťažovateľa

Totožnosť sťažovateľa je povinné utajiť, ak o to sťažovateľ požiada.

E) Lehota na vybavenie sťažnosti

1. Zodpovedný zamestnanec je povinný vybaviť sťažnosť v lehote do 30 pracovných dní. Lehota začína plynúť prvým pracovným dňom nasledujúcim po dni doručenia sťažnosti.
2. Ak je sťažnosť náročná na prešetrovanie lehota sa môže predĺžiť pred jej uplynutím o 30 pracovných dní. Predĺženie lehoty sa sťažovateľovi oznámi bezodkladne, písomne s uvedením dôvodu.

F) Oboznamovanie s obsahom sťažnosti a spolupráca sťažovateľa

1. Ten, kto sťažnosť prešetruje je:
 - a) Povinný bezodkladne oboznámiť toho, proti komu sťažnosť smeruje s obsahom v takom rozsahu a čase, aby sa jej prešetrovanie nemohlo zmariť. Zároveň mu umožní vyjadriť sa k sťažnosti, predkladať doklady, písomnosti, informácie a údaje potrebné na vybavovanie sťažnosti.
 - b) Oprávnený v nevyhnutnom rozsahu písomne vyzve sťažovateľa na spoluprácu s poučením, že v prípade neposkytnutia spolupráce alebo jej neposkytnutia v stanovenej lehote, sťažnosť odloží. Lehota na poskytnutie spolupráce sťažovateľa je 10 pracovných dní od doručenia písomnej výzvy sťažovateľovi.

G) Prešetrovanie sťažnosti

1. Prešetrovaním sťažnosti sa zisťuje skutočný stav veci a jeho súlad alebo rozpor so všeobecne záväznými predpismi a s vnútornými predpismi ako aj príčiny vzniku zistených nedostatkov a ich následky.
2. 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, táto skutočnosť sa uvedie v zápisnici o prešetrovaní sťažnosti a oznámi sťažovateľovi.
3. Sťažnosť je prešetrovaná prerokovaním zápisnice o prešetrovaní sťažnosti.

H) Zápisnica o prešetrovaní sťažnosti

O prešetrovaní sťažnosti sa vyhotoví zápisnica – príloha č. 2 tohto usmernenia, ktorú

vyhotovuje pracovník, ktorý ju prešetroval.

I) Oznámenie výsledku prešetrenia sťažnosti

Sťažnosť je vybavená odoslaním písomného oznámenia výsledku jej prešetrenia. Výsledok prešetrenia sťažnosti oznámi sťažovateľovi pracovník útvaru hlavného kontrolóra. V oznámení sa uvedie, či je sťažnosť opodstatnená alebo neopodstatnená. Oznámenie musí obsahovať odôvodnenie výsledku prešetrenia sťažnosti, ktoré vychádza zo zápisnice. Ak je sťažnosť opodstatnená, v oznámení sa uvedú prijaté opatrenia na odstránenie zistených nedostatkov.

III. Záver

Ďalšie náležitosti a podrobnosti sú uvedené v zásadách vybavovania sťažností v podmienkach samosprávy Mesta Rožňava.. Vo veciach neupravených týmito zásadami platia ustanovenia zákona NR SR č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach v platnom znení. Súčasťou tohto usmernenia o prijímaní a vybavovaní sťažností sú odporúčané vzory písomností uvedené v prílohe č. 1 a č. 2.

V Rožňave, dňa 31.07.2013

Pavol Burdiga
primátor mesta

Príloha.č.1

Mesto Rožňava, Šafárikova 29, 048 01 Rožňava
Záznam z ústnej sťažnosti

Sťažnosť prijatá dňa ohod.

Sťažovateľ:

FO (meno, priezvisko, adresa trvalého pobytu, alebo prechodného pobytu)

.....

PO (názov, sídlo, meno a priezvisko osoby oprávnenej za ňu konať)

.....

Predmet sťažnosti:

1. **Sťažnosť je zameraná proti***:.....

2. **Sťažnosť poukazuje na nedostatky***.....

3. **Sťažnosť sa domáha***.....

(*nehodiace škrtnite)

Sťažovateľ sa domáha a navrhuje:

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

Sťažovateľ na podporu svojich tvrdení prikladá: (názov materiálu, počet strán)

.....
.....

Sťažovateľ žiada – nežiada o utajenie totožnosti.

Záznam vyhotovil:..... podpis.....

Zamestnanci prítomní pri ústnom podávaní sťažnosti (meno a priezvisko)

.....

Sťažovateľ potvrdzuje, že záznam o sťažnosti si prečítal a že tento záznam zodpovedá ústne podanej sťažnosti. Zároveň potvrdzuje prevzatie jeho rovnopisu.

.....

podpis sťažovateľa

Mesto Rožňava, Šafárikova 29, 048 01 Rožňava

Zápisnica o prešetrení sťažnosti, petície

Predmet sťažnosti:

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

Orgán VS v ktorom sa sťažnosť prešetrovala.....

Meno a priezvisko vedúceho orgánu verejnej správy, v ktorom sa sťažnosť prešetrovala, alebo ním splnomocneného zástupcu.....

Obdobie prešetrovania sťažnosti:.....

Mená, priezviská a podpisy zamestnancov, ktorí sťažnosť prešetrovali:

.....
.....

Dátum vyhotovenia zápisnice:.....

Preukázané zistenia:

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

