



ZÁKLADNÁ UMELECKÁ ŠKOLA MILOŠA RUPPELDTA

Panenská 11, 811 03 Bratislava

Vnútrotná smernica o podávaní, prijímaní, evidovaní, vybavovaní a kontrole vybavovania sťažností podaných v Základnej umeleckej škole Miloša Ruppeldta

Čl. 1

Základné ustanovenia

- (1) Smernica o podávaní, prijímaní, evidovaní, vybavovaní a kontrole vybavovania sťažností podaných v Základnej umeleckej škole Miloša Ruppeldta (ďalej len „ZUŠ“) je vypracovaná v zmysle § 11 ods. 1 zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach.

Úprava postupov pri podávaní, prijímaní, evidovaní, vybavovaní a kontrole vybavovania sťažností podaných v ZUŠ je prioritne daná v zák. č. 9/2010 Z. z. v jeho aktuálnom znení.

- (2) Sťažnosť je podanie fyzickej osoby alebo právnickej osoby (ďalej len sťažovateľ), ktorým sa domáha ochrany svojich práv alebo právom chránených záujmov, o ktorých sa domnieva, že boli porušené činnosťou alebo nečinnosťou ZUŠ a zároveň poukazuje na konkrétne nedostatky, najmä na porušenie právnych predpisov, ktorých odstránenie je v pôsobnosti ZUŠ.
- (3) Ak podanie nespĺňa náležitosti uvedené v odseku 2 tohto článku, nie je sťažnosťou.
- (4) Za sťažnosť podľa zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach sa nepovažuje podanie, ktoré:
- a) má charakter dopytu, vyjadrenia, názoru, žiadosti, podnetu alebo návrhu,
 - b) poukazuje na konkrétne nedostatky v činnosti ZUŠ, ktorých odstránenie alebo vybavenie je upravené osobitným predpisom,
 - c) je sťažnosťou podľa osobitného predpisu,
 - d) smeruje proti rozhodnutiu ZUŠ vydanému v konaní podľa osobitného predpisu,
 - e) smeruje proti záverom kontroly, auditu, dohľadu, dozoru alebo inšpekcie podľa osobitného predpisu alebo
 - f) obsahuje utajované skutočnosti alebo z obsahu ktorého je zrejmé, že jeho vybavením ako sťažnosti podľa tohto zákona by došlo k ohrozeniu utajovaných skutočností podľa osobitného predpisu.
- (5) Sťažnosťou podľa cit. zákona nie je ani podanie
- a) orgánu verejnej správy, v ktorom upozorňuje na nedostatky v činnosti iného orgánu verejnej správy,
 - b) osoby poverenej súdom na výkon verejnej moci.

- (6) Podanie podľa ods. 4 písm. a), b) a d) ZUŠ vráti uvedením dôvodov tomu, kto ho podal, bezodkladne po tom, ako sa zistí, že podnet nie je sťažnosťou, najneskôr však do 15 pracovných dní od jeho doručenia.

Podanie podľa ods. 4 písm. c) postúpi ZUŠ najneskôr do 10 pracovných dní od jeho doručenia orgánu verejnej správy, ktorý je na jeho vybavenie príslušný podľa osobitného predpisu a súčasne to oznámi sťažovateľovi.

- (7) Ak časť podania spĺňa náležitosti sťažnosti, vybaví sa táto časť podania ako sťažnosť.
- (8) Podanie sťažnosti sa nesmie stať podnetom ani dôvodom na vyvodzovanie dôsledkov, ktoré by sťažovateľovi spôsobili akúkoľvek ujmu.

Čl. 2

Podávanie, prijímanie a evidencia sťažnosti

- (1) Sťažnosti sa podávajú písomne, ústne do záznamu, telefaxom alebo elektronickou poštou.
- (2) Sťažnosť musí:
- obsahovať meno, priezvisko, adresu sťažovateľa,
 - byť čitateľná a zrozumiteľná,
 - musí z nej byť jednoznačné:
 - proti komu smeruje,
 - na aké nedostatky poukazuje,čoho sa sťažovateľ domáha,
- musí byť sťažovateľom podpísaná.

Sťažnosť podaná v elektronickej podobe musí byť sťažovateľom autorizovaná podľa osobitného predpisu; to neplatí, ak sťažnosť bola odoslaná prostredníctvom prístupového miesta, ktoré vyžaduje úspešnú autentifikáciu sťažovateľa.

Ak sťažnosť neobsahuje meno, priezvisko a adresu sťažovateľa, sťažnosť sa odloží. Ak sťažnosť neobsahuje ďalšie uvedené náležitosti, sťažovateľ sa písomne vyzve, aby sťažnosť doplnil, s poučením, že inak sa sťažnosť odloží.

Ak sťažnosť podaná v elektronickej podobe nie je autorizovaná podľa osobitného predpisu ani odoslaná prostredníctvom prístupového miesta, ktoré vyžaduje úspešnú autentifikáciu sťažovateľa, sťažovateľ ju musí do piatich pracovných dní od jej podania potvrdiť, a to vlastnoručným podpisom, jej autorizáciou podľa osobitného predpisu alebo jej odoslaním prostredníctvom prístupového miesta, ktoré vyžaduje úspešnú autentifikáciu sťažovateľa, inak sa sťažnosť odloží. O odložení sťažnosti a dôvodoch jej odloženia ZUŠ písomne upovedomí sťažovateľa do 15 pracovných dní od odloženia. Sťažovateľom sa rozumie aj osoba oprávnená konať v mene právnickej osoby.

Lehota na vybavenie sťažnosti začína plynúť prvým pracovným dňom nasledujúcim po dni doručenia potvrdenia sťažnosti. Ak potvrdenie sťažnosti obsahuje iné údaje ako sťažnosť podaná v elektronickej podobe, ZUŠ sťažnosť podanú v elektronickej podobe odloží.

- (3) O ústnej sťažnosti, ktorú nemožno vybaviť ihneď pri jej podaní, sa vyhotoví písomný záznam, ktorý sa sťažovateľovi predloží na prečítanie a podpis.

Ak sa do ZUŠ dostaví osoba, ktorej zdravotný stav bráni, aby si sťažnosť v listinnej podobe vyhotovila sama, za túto osobu ju vyhotoví zamestnanec ZUŠ. Povinnosť sťažovateľa uviesť náležitosti sťažnosti podľa odseku 2 tým nie je dotknutá.

Ak sťažovateľ odmietne záznam podpísať, záznam sa odloží bez prešetrenia. Na požiadanie sťažovateľa sa mu vydá rovnopis záznamu.

Záznam z ústnej sťažnosti musí obsahovať okrem náležitostí uvedených v Čl. 2 ods. 2:

- deň a hodinu vyhotovenia,
- názov a adresu ZUŠ,
- mená a priezviská zamestnancov, ktorí záznam vyhotovili, mená a priezviská zamestnancov, ktorí boli prítomní pri ústnom podávaní sťažnosti.

Záznam z ústnej sťažnosti nemusí byť vyhotovený, ak sťažovateľ:

- pri ústnom podaní nespolupracuje,
- domáha sa činnosti ZUŠ v rozpore s právnymi predpismi.

- (4) Sťažnosť doručená telefaxom alebo elektronickou poštou sa považuje za písomnú iba vtedy, ak ju sťažovateľ do piatich pracovných dní od jej podania písomne potvrdí podpisom. Inak sa sťažnosť odloží.

Elektronický podpis musí byť akceptovaný.

- (5) Písomné podanie označené ako sťažnosť sa v zmysle Registratúrneho poriadku prijme a eviduje v došlej pošte.
- (6) Zástupca riaditeľa ZUŠ pre hospodársko-správnú činnosť eviduje sťažnosti oddelene od ostatných písomností, prideli im evidenčné číslo v tvare: poradové číslo v denníku XXX-číslo/rok. Pod týmto číslom sa sťažnosť eviduje až do jej vybavenia a následného archivovania.

- (7) Evidencia sťažností musí obsahovať údaje:
- dátum doručenia,
 - dátum zapísania sťažnosti,
 - meno, priezvisko, adresa sťažovateľa,
 - predmet sťažnosti,
 - kedy a komu sa sťažnosť prideliť alebo postúpila na prešetrenie,
 - výsledok prešetrenia,
 - prijaté opatrenia a termíny ich splnenia,
 - dátum vybavenia sťažnosti, opakovanej sťažnosti, resp. odloženia opakovanej sťažnosti,
 - dátum postúpenia sťažnosti orgánu príslušnému na jej vybavenie,
 - dôvody odloženia sťažnosti,
 - poznámky.

Spisový obal obsahuje tieto náležitosti:

- a) číslo sťažnosti,
- b) vecné hľadisko, t. j. čo je predmetom sťažnosti,

- c) meno, priezvisko, adresa sťažovateľa,
 - d) proti komu sťažnosť smeruje,
 - e) dátum doručenia sťažnosti do ZUŠ (dátum rozhodujúci pre začatie plynutia lehoty na vybavenie),
 - f) meno a priezvisko zamestnanca, ktorý sťažnosť vybavuje,
 - g) názov útvaru alebo orgánu verejnej správy a dátum odstúpenia sťažnosti v prípade, že sa sťažnosť odstupuje,
 - h) termín vybavenia sťažnosti,
 - i) predĺženie lehoty na vybavenie sťažnosti v prípade jej potreby,
 - j) opodstatnenosť sťažnosti,
 - k) obsah spisu,
 - l) prijaté opatrenia a termín ich plnenia.
- (8) Opakovaná sťažnosť sa eviduje v roku, v ktorom bola doručená. V poznámke sa uvedie číslo sťažnosti, vo vzťahu ku ktorej je opakovaná sťažnosť podávaná.
- (9) Sťažnosť, ktorá smeruje voči zamestnancovi ZUŠ, prešetrí a o výsledku prešetrenia sťažovateľa informuje riaditeľ ZUŠ prípadne poverený riadiaci zamestnanec ZUŠ. Na vybavenie sťažnosti, ktorá smeruje voči riaditeľovi ZUŠ, je príslušný podľa predmetu sťažnosti zriaďovateľ školy alebo Štátna školská inšpekcia.

Čl. 3

Odloženie sťažnosti

Pri odložení sťažnosti z dôvodov vedených v § 6 zák. č. 9/2010 Z. z. postupuje ZUŠ podľa cit. ust. cit. zák.

Čl. 4

Lehoty na vybavenie sťažností

- (1) Poverený zamestnanec ZUŠ je povinný sťažnosť prešetriť a vybaviť do 60 pracovných dní od prvého pracovného dňa po dni doručenia sťažnosti. V prípadoch náročných na prešetrovanie sťažnosti je možné predĺžiť lehotu na jej vybavenie o ďalších 30 pracovných dní.
- (2) O predĺžení lehoty rozhodne riaditeľ ZUŠ, pričom o predĺžení a o dôvodoch predĺženia treba vždy bezodkladne písomne upovedomiť sťažovateľa.
- (3) V prípade, že zamestnanec vybavujúci sťažnosť zistí, že z dôvodu náročnosti sťažnosti je potrebné predĺžiť lehotu na jej vybavenie, požiada riaditeľa ZUŠ o zabezpečenie tohto predĺženia aspoň 2 pracovné dni pred uplynutím lehoty na vybavenie.

Čl. 5

Spolupráca sťažovateľa

- (1) ZUŠ je oprávnená v nevyhnutnom rozsahu písomne vyzvať sťažovateľa na spoluprácu s určením spôsobu jej poskytnutia a s poučením, že v prípade neposkytnutia spolupráce alebo jej neposkytnutia v stanovenej lehote, sťažnosť odloží.

- (2) Lehota na poskytnutie spolupráce sťažovateľa je desať pracovných dní od doručenia písomnej výzvy sťažovateľovi.
- (3) Ak sťažovateľ v odôvodnených prípadoch preukáže, že lehota na poskytnutie spolupráce nie je dostatočná, môže pred jej uplynutím písomne požiadať o určenie novej lehoty. ZUŠ môže sťažovateľovi určiť novú lehotu na poskytnutie spolupráce.
- (4) V čase od odoslania výzvy na poskytnutie spolupráce do jej poskytnutia lehota na vybavenie sťažnosti neplynie.

Čl. 6

Prešetrovanie a vybavovanie sťažností

- (1) Prešetrovanie sťažnosti je jednou z foriem kontrolnej činnosti, ktorou sa zisťuje skutočný stav veci a jeho súlad alebo rozpor so všeobecne záväznými právnymi predpismi.
- (2) Pri prešetrovaní sťažnosti sa vychádza z jej predmetu, bez ohľadu na sťažovateľa a toho, proti komu sťažnosť smeruje. Ak je podľa obsahu iba časť podania sťažnosťou, prešetrí sa iba v tomto rozsahu. Ak sa sťažnosť skladá z viacerých samostatných častí, prešetruje sa každá z nich. Ak nemožno sťažnosť alebo jej časť prešetriť, orgán verejnej správy príslušný na vybavenie sťažnosti to uvedie v zápisnici o prešetrovaní sťažnosti a oznámi to sťažovateľovi.
- (3) ZUŠ prešetrí iba tie časti sťažnosti, na ktorých vybavenie je príslušná, ostatné časti sťažnosti postúpi podľa § 9 zák. č. 9/2010 Z. z. orgánu verejnej správy príslušnému na ich vybavenie. Časti, ktoré nie sú sťažnosťou, orgán verejnej správy neprešetruje, o čom sťažovateľa upovedomí v oznámení výsledku prešetrovania sťažnosti s uvedením dôvodov ich neprešetrovania.
- (4) Zamestnancov ZUŠ poverených prešetrovaním sťažnosti určuje riaditeľ ZUŠ. Sťažnosť nesmie vybavovať ani prešetrovať osoba, proti ktorej sťažnosť smeruje, ani osoba, ktorá je podriadená tejto osobe.
- (5) Z vybavovania sťažnosti i prešetrovania sťažnosti je vylúčená osoba, o ktorej nezaujatosti možno mať pochybnosti vzhľadom na jej pomer k sťažovateľovi, jeho zástupcovi alebo k predmetu sťažnosti.
- (6) Sťažnosť je prešetrovaná prerokovaním zápisnice, ktorá obsahuje:
 - hlavičku ZUŠ,
 - predmet sťažnosti,
 - obdobie prešetrovania sťažnosti,
 - preukázané zistenia,
 - dátum vyhotovenia zápisnice,
 - mená, priezviská a vlastnoručné podpisy osôb, ktoré sťažnosť prešetrili,
 - meno, priezvisko a podpis riaditeľa ZUŠ, resp. ním splnomocneného zamestnanca ZUŠ,
 - mená a vlastnoručné podpisy osôb, ktorých sa zistenia priamo dotýkajú,
 - ak sa zistia nedostatky, v zápisnici sa určí:
 - kto je zodpovedný za zistené nedostatky,

- akým spôsobom a v akej lehote prijme opatrenia na odstránenie zistených nedostatkov a príčin ich vzniku,
 - povinnosť predložiť správu o splnení opatrení a uplatnení právnej zodpovednosti,
 - oznámiť sťažovateľovi prijaté opatrenia,
- potvrdenie o odovzdaní a prevzatí dokladov.

Odmietnutie oboznámenia sa so zápisnicou alebo podpísania zápisnice dotknutými osobami sa uvedie v zápisnici.

- (7) Sťažnosť je vybavená odoslaním písomného oznámenia výsledku jej prešetrenia sťažovateľovi. Oznámenie musí obsahovať odôvodnenie výsledku prešetrenia sťažnosti, ktoré vychádza zo zápisnice.
- (8) V oznámení sa uvedie, či sťažnosť je opodstatnená, alebo neopodstatnená. Ak má sťažnosť viacero častí, oznámenie výsledku prešetrenia sťažnosti obsahuje výsledok prešetrenia každej z nich. Sťažnosť zložená z viacerých častí je vyhodnotená ako opodstatnená, ak aspoň jedna z jej častí je opodstatnená.

Čl. 5

Opakovaná sťažnosť

- (1) Opakovaná sťažnosť je sťažnosť toho istého sťažovateľa v tej istej veci, ak v nej neuvádza nové skutočnosti.
- (2) Riaditeľ ZUŠ alebo ním poverený zamestnanec ZUŠ (predovšetkým ten, ktorý predchádzajúcu sťažnosť vybavil) prekontroluje správnosť vybavenia predchádzajúcej sťažnosti, o čom vyhotoví záznam.
- (3) Ak bola predchádzajúca sťažnosť vybavená správne, táto skutočnosť oznámi riaditeľ ZUŠ sťažovateľovi s poučením, že ďalšia opakovaná sťažnosť bude odložená. Ak sťažnosť nebola vybavená správne, znova sa prešetrí a vybaví do 60 pracovných dní.

Čl. 6

Sťažnosť proti vybaveniu a odloženiu sťažnosti

- (1) Sťažnosť, v ktorej sťažovateľ vyjadruje nesúhlas s vybavením alebo odložením svojej predchádzajúcej sťažnosti, je novou sťažnosťou proti postupu pri jej vybavovaní alebo odložení. Nie je opakovanou sťažnosťou ani vtedy, ak sťažovateľ opakuje skutočnosti z predchádzajúcej sťažnosti.
- (2) Sťažnosť proti postupu proti vybavovaniu sťažnosti vybaví riaditeľ ZUŠ alebo ním splnomocnený zástupca. Ak predchádzajúcu sťažnosť vybavil riaditeľ ZUŠ, na vybavenie sťažnosti podľa odseku 1 je príslušný podľa predmetu sťažnosti zriaďovateľ alebo Štátna školská inšpekcia.

Čl. 7

Kontrola vybavovania sťažnosti

- (1) Riaditeľ ZUŠ kontroluje, či sa opatrenia prijaté na odstránenie nedostatkov a príčin ich vzniku riadne plnia.

Čl. 8

Spoločné a záverečné ustanovenia

- (1) Každý je povinný o skutočnostiach, ktoré sa dozvedel pri vybavovaní sťažnosti, zachovávať mlčanlivosť. Od tejto povinnosti ho môže písomne oslobodiť ten, v koho záujme má túto povinnosť.
- (2) Súčasťou tejto smernice sú vzory dokumentov:
Záznam z ústnej sťažnosti
Zápisnica z prešetrenia sťažnosti
Oznámenie o výsledku prešetrenia sťažnosti
- (2) Zrušuje sa Vnútoraná smernica o podávaní, prijímaní, evidovaní, vybavovaní a kontrole vybavovania sťažností podaných v Základnej umeleckej škole Miloša Ruppeldta zo dňa 27.08.2010.
- (3) Táto smernica nadobúda účinnosť 01.06.2017. Podania doručené ZUŠ do 01.06.2017 budú vybavované postupom podľa Vnútornej smernice o podávaní, prijímaní, evidovaní, vybavovaní a kontrole vybavovania sťažností podaných v Základnej umeleckej škole Miloša Ruppeldta zo dňa 27.08.2010.

V Bratislave dňa 22.05.2017

Mgr. art. Alexandra Pažická
riaditeľka ZUŠ