

Z á s a d y
postupu pri uplatňovaní zákona č. 9/2010 Z.z. o sťažnostiach
v podmienkach Základnej umeleckej školy, Bernolákova 26, Košice

Postup pri podávaní, prijímaní, evidovaní, prešetrovaní, vybavovaní a kontrole
vybavovania sťažnosti v podmienkach Základnej umeleckej školy, Bernolákova 26,
Košice.

Článok I.
Definícia pojmov

1. Sťažnosť je podanie fyzickej alebo právnickej osoby, ktorým
 - a) sa domáha ochrany svojich práv alebo právom chránených záujmov, pretože došlo k ich porušeniu alebo k ohrozeniu činnosťou alebo nečinnosťou Základnej umeleckej školy (ďalej len „ZUŠ“)
 - b) poukazuje na konkrétne nedostatky, najmä na porušenie právnych predpisov, ktorých odstránenie je v pôsobnosti ZUŠ.
2. Za sťažnosť sa nepovažuje podanie
 - a) ktoré má charakter dopytu, vyjadrenia, názoru, žiadosti, podnetu alebo návrhu a nie je v ňom jednoznačne vyjadrené, ochrany akého svojho práve 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 – zákon č. 372/1990 Zb. o priestupkoch
 - c) je sťažnosťou podľa osobitného predpisu – zákon č. 511/1992 Zb. o správe daní, alebo
 - d) ktoré smeruje proti rozhodnutiu orgánu verejnej správy vydanému v konaní podľa iného právneho predpisu – zákon č. 511/1992 Zb. o správe daní, 71/1967 Zb. o správnom konaní.
3. Podanie sa posudzuje podľa obsahu.
4. Sťažovateľ je fyzická alebo právnická osoba, ktorá podala sťažnosť.

Článok II.
Podávanie sťažnosti

1. Sťažnosť možno podať písomne, ústne do záznamu, telefaxom alebo elektronickou poštou.
2. Sťažnosť podaná telefaxom alebo elektronickou poštou musí byť do 5 pracovných dní od jej podania písomne potvrdená podpisom, inak sa sťažnosť odloží.
3. Sťažnosť adresovaná na meno vedúceho alebo zamestnanca ZUŠ sa považuje za sťažnosť podanú ZUŠ.
4. Zo sťažnosti musí byť zrejmé, kto ju podáva, proti komu smeruje, na aké nedostatky poukazuje, čoho sa sťažovateľ domáha, musí byť čitateľná a zrozumiteľná. Musí obsahovať:
 - a) meno a priezvisko, adresu trvalého pobytu alebo prechodného pobytu fyzickej osoby alebo
 - b) názov a sídlo právnickej osoby, meno a priezvisko osoby oprávnenej za ňu konať
 - c) podpis sťažovateľa.

5. Ak sťažnosť podáva viac sťažovateľov spoločne a neurčí sa v nej, komu z nich sa majú doručovať písomnosti vo vybavovanej veci, všetky odosielané písomnosti sa doručujú tomu sťažovateľovi, ktorý sa v sťažnosti uvádza na prvom mieste.
6. Ak si sťažovateľ zvolí zástupcu, ktorý v jeho mene podáva sťažnosť, súčasťou sťažnosti musí byť úradne osvedčené splnomocnenie.
7. Podanie sťažnosti sa nesmie stať podnetom ani dôvodom na vyvodzovanie dôsledkov, ktoré by sťažovateľovi spôsobili akúkoľvek ujmu.
8. Ak sťažovateľ požiadal, aby sa jeho totožnosť utajila alebo ak je jej utajovania v záujme náležitého vybavenia sťažnosti, pri prešetrovaní sťažnosti sa postupuje len na základe jej odpisu, v ktorom sa neuvádza nič z toho, čo by umožňovalo identifikáciu sťažovateľa. Každý zúčastnený na vybavovaní veci, komu je sťažovateľova totožnosť známe, je povinný o nej zachovať mlčanlivosť.
9. Keď predmet sťažnosti neumožňuje jej prešetrenie bez uvedenia niektorého z údajov o jeho osobe, treba ho o tom bezodkladne upovedomiť. Zároveň ho treba poučiť, že vo vybavovaní sťažnosti sa bude pokračovať len vtedy, ak v určenej lehote písomne udolí súhlas s uvedením určitého potrebného údaja o svojej osobe.
10. ZUŠ je oprávnená v nevyhnutnom rozsahu písomne vyzvať sťažovateľa na spoluprácu s poučením, že v prípade neposkytnutia spolupráce alebo jej neposkytnutia v stanovenej lehote, ktorá je 10 pracovných dní od doručenia výzvy sťažovateľovi, sťažnosť odloží. Sťažovateľ môže v odôvodnených prípadoch požiadať o predĺženie lehoty. Ak je to možné, ZUŠ prešetrí aj sťažnosť, pri ktorej sťažovateľ poskytol potrebnú súčinnosť, avšak výsledok takejto sťažnosti sťažovateľovi neoznami.

Článok III.

Podávanie a prijímanie sťažnosti

1. Všetky sťažnosti podané ZUŠ písomne, musia byť zaevidované v podateľni ZUŠ.
2. Všetky sťažnosti podané oddeleniam ZUŠ telefaxom alebo elektronickou poštou po ich evidovaní musia byť postúpené na zaevidovanie do podateľne.
3. Sťažovatelia môžu podávať sťažnosti ústne priamo vedeniu ZUŠ. O ústnej sťažnosti, ktorú nemožno vybaviť hneď pri jej podaní, zamestnanec, ktorý sťažnosť prijíma, vyhotoví záznam o ústnej sťažnosti. Sťažnosť musí byť sťažovateľom podpísaná a sťažovateľovi sa vždy vydá rovnopis záznamu.

Článok IV.

Evidencia sťažnosti

1. ZUŠ je povinná zabezpečiť vedenie v centrálnej evidencii podaných sťažností oddelene od evidencie ostatných písomností tak, aby poskytovala údaje potrebné na kontrolu vybavovania sťažností a zamedzilo sa úprave zadaných dát alebo ich vymazaniu.
2. Evidencia musí obsahovať najme tieto údaje:
 - a) dátum doručenia sťažnosti a dátum zapísania sťažnosti
 - b) meno, priezvisko, adresu trvalého pobytu alebo prechodného pobytu fyzickej osoby, názov, sídlo, osobu oprávnenú konať za právnickú osobu – sťažovateľa
 - 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, resp. odloženia sťažnosti
 - h) výsledok prekontrolovania predchádzajúcej sťažnosti alebo prešetrenia opakovanej sťažnosti
 - i) dátum postúpenia sťažnosti orgánu príslušnému na jej vybavenie
 - j) dôvody pre ktoré bola sťažnosť odložená
 - k) poznámku.
3. Centrálnu evidenciu sťažnosti vedie hospodárka ZUŠ.

Článok V.

Príslušnosť na prešetrenie a vybavenie sťažnosti

1. Na prešetrenie sťažnosti je určený zamestnanec riaditeľom ZUŠ podľa charakteru sťažnosti a náplne zamestnanca možnosť sťažnosť prešetriť.
2. Sťažnosť nesmie vybavovať ani prešetrovať osoba, pri ktorej sťažnosť smeruje, ani osoba, ktorá je podriadená tejto osobe. Z vybavovania sťažnosti i z prešetrovania sťažnosti je vylúčený,
 - a) zamestnanec ZUŠ, ak sa zúčastnil na činnosti, ktorá je predmetom sťažnosti,
 - b) ten, o koho predpojatosti možno mať pochybnosti vzhľadom na jeho vzťah k sťažovateľovi, jeho zástupcovi, zamestnancovi orgánu verejnej správy, proti ktorému sťažnosť smeruje alebo k predmetu sťažnosti.

Článok VI.

Proces vybavovania sťažnosti

1. Po doručení sťažnosti príslušnému zamestnancovi na prešetrenie a vybavenie, tento zašle najneskôr do 3 dní zamestnancovi, ktorého sa sťažnosť týka, formou interného oznámenia, dožiadanie o stanovisko k sťažnosti. Týmto mu umožní vyjadriť sa k sťažnosti, predkladať doklady, iné písomnosti, informácie a údaje potrebné na vybavenie sťažnosti. Termín na predloženie vyjadrenia, resp. stanoviska príslušného oddelenia je uvedený na internom oznámení – spravidla 10 pracovných dní podľa zložitosti a závažnosti predmetu sťažnosti.
2. Prešetrovanie sťažnosti je činnosť, pri ktorej príslušný zamestnanec na vybavovanie sťažnosti postupuje tak, aby zistil skutočný stav vecí a jeho súlad alebo rozpor s právnymi predpismi, účelnosťou a hospodárnosťou plnenia úloh, osobu, ktorá zodpovedá za zistené nedostatky, ako aj príčiny ich vzniku a škodlivé následky.
3. Pri prešetrovaní sťažnosti sa vychádza z jej obsahu bez zreteľa na sťažovateľa a toho, proti komu sťažnosť smeruje, ako aj na to, ako ju sťažovateľ označil.
4. Za predloženie všetkých relevantných dokladov a zabezpečenie prítomnosti osôb, ktoré sa podieľali na vybavení agendy na konaní o prešetrení sťažnosti zodpovedá príslušný zamestnanec na vybavovanie sťažnosti.
5. Z konania o prešetrení sa vyhotovuje zápisnica o prešetrení sťažnosti.
6. Sťažnosť je prešetrená prerokovaním zápisnice o prešetrení sťažnosti, o čom príslušný zamestnanec na prešetrovanie sťažnosti spíše úradný záznam, ktorý bude podpísaný všetkými dotknutými osobami.
7. Oznámenie o výsledku prešetrenia sťažnosti zašle príslušný zamestnanec určený na vybavenie sťažnosti sťažovateľovi písomne a riaditeľovi ZUŠ.

Článok VII.

Lehota na vybavenie sťažnosti

1. ZUŠ je povinná prešetriť a vybaviť sťažnosť do 60 pracovných dní odo dňa, keď jej bola sťažnosť doručená.
2. Ak je sťažnosť náročná na prešetrenie, môže riaditeľ ZUŠ lehotu podľa odseku 1 predĺžiť o 30 pracovných dní. Lehotu nemôže predĺžiť osoba, ktorá sťažnosť prešetruje. Predĺženie lehoty musí byť oznámené sťažovateľovi s uvedením dôvodu predĺženia.

Článok VIII.

Oznámenie výsledku prešetrenia sťažnosti

1. Sťažnosť je vybavená odoslaním písomného oznámenia výsledku jej prešetrenia.
2. V oznámení sa uvedie, či je sťažnosť opodstatnená alebo neopodstatnená spolu s uvedením odôvodnenia výsledku prešetrenia, ktoré vychádza zo zápisnice. V prípade, že sa zistila opodstatnenosť sťažnosti, uvedú sa v oznámení aj opatrenia prijaté alebo vykonané na odstránenie zistených nedostatkov.
3. Ak má sťažnosť viacero častí, musí oznámenie obsahovať výsledok prešetrenia každej z nich.

Článok IX.

Opakovaná sťažnosť a ďalšia opakovaná sťažnosť

1. Ak sťažovateľ opakuje sťažnosť v tej istej veci a neuvádza v nej nové skutočnosti, príslušný zamestnanec na vybavenie agendy prekontroluje, či pôvodná sťažnosť bola správne vybavená, o čom vyhotoví záznam. Ďalšia opakovaná sťažnosť sa odloží.
2. Ak bola predchádzajúca sťažnosť vybavená správne, ZUŠ túto skutočnosť sťažovateľovi oznámi spolu s odôvodnením, že ďalšie opakované sťažnosti odloží. Ak pôvodná sťažnosť nebola vybavená správne, ZUŠ opakovanú sťažnosť prešetrí a vybaví v lehote podľa článku VII. ods. 1 a 2.
3. Sťažnosť iného sťažovateľa v tej istej veci, ktorú ZUŠ už vybavilo, sa neprešetruje. Výsledok jej prešetrenia sa oznámi sťažovateľovi.

Článok X.

Podnet proti vybavovaniu sťažnosti

1. Podnet, v ktorom sťažovateľ vyjadruje nesúhlas s vybavovaním alebo odložením svojej predchádzajúcej sťažnosti je novým podaním proti postupu ZUŠ pri vybavovaní alebo pri odložení sťažnosti.
2. Podnet podľa odseku 1 vybaví riaditeľ ZUŠ.

Článok XI.

Kontrola vybavovania sťažnosti

1. Príslušný zamestnanec ZUŠ, ktorý sťažnosť vybavoval, je povinný kontrolovať, či sa opatrenia prijaté na odstránenie nedostatkov a príčin ich vzniku riadne plnia. Kontrolu

prijímania, evidencie, prešetrovania, vybavovania sťažnosti a plnenia opatrení prijatých na odstránenie zistených nedostatkov vykonáva riaditeľ ZUŠ.

Článok XII. Spoločné ustanovenia

1. Riaditeľ ZUŠ je povinný vytvárať vhodné materiálne, technické a personálne podmienky na správne a včasné prešetrenie a vybavenie sťažnosti.
2. Každý je povinný o skutočnostiach, ktoré sa dozvedel pri vybavovaní sťažnosti zachovávať mlčanlivosť.
3. Trovy, ktoré vznikli sťažovateľovi v súvislosti s podaním, prešetrením a vybavením sťažnosti, znáša sťažovateľ.
4. Trovy, ktoré vznikli ZUŠ v súvislosti s podaním, prešetrením a vybavením sťažnosti, znáša ZUŠ.
5. Informácie, ktoré obsahuje dokumentácia súvisiaca s vybavovaním sťažnosti, sa nesprístupňujú.

Článok XIII. Záverečné ustanovenia

Účinnosť od 03. 01. 2011

V Košiciach 3. 1. 2011

Mgr. Peter K u n d r a c i k
riaditeľ školy