



Smernica o vybavovaní sťažností

Požiadavky, ktorým popis v smernici zodpovedá : STN EN ISO 9001:2009 Systém manažérstva kvality - požiadavky					
Platnosť od:	1.9.2017	Revízia:		Vypracoval :	Dátum :
Nahrádza dokument:	SI 87/2010	Ozn. súboru	RD		Meno: Mgr. Renáta Terebesiová
Počet strán celkom / počet príloh	11		Podpis :		
Pripomienkoval:	Dátum :			Schválil :	Dátum :
	Meno: RNDr. Milina Rákayová				Meno: PhDr. Anna Hencovská
	Podpis				Podpis

SI 87/2017

Obsah

Článok 1.....	3
Všeobecné ustanovenia	3
Článok II.....	3
Právna úprava podávania sťažností.....	3
Článok III.....	3
Charakteristika sťažností.....	3
Článok IV.....	4
Podávanie sťažností	4
Článok V.....	5
Odloženie sťažnosti	5
Článok VI.....	5
Utajenie totožnosti sťažovateľa	5
Článok VII.....	5
Prijímanie sťažností	5
Článok VIII.....	6
Evidencia sťažností.....	6
Článok IX.....	6
Príslušnosť na vybavenie sťažností.....	6
Článok X.....	6
Lehoty na vybavenie sťažností.....	6
Článok XI.....	7
Oboznamovanie s obsahom sťažností	7
Článok XII.....	7
Spolupráca sťažovateľa a súčinnosť orgánov verejnej správy.....	7
Článok XIII.....	7
Prešetrovanie sťažností	7
Článok XIV.....	7
Oznámenie o výsledku prešetrovania	7
Článok XV.....	7
Opakovaná sťažnosť a ďalšia opakovaná sťažnosť.....	7
Článok XVI.....	7
Sťažnosť proti vybavovaniu sťažnosti a sťažnosť proti odloženiu sťažnosti	7
Článok XVII.....	8
Kontrola vybavovania sťažností	8
Článok XVIII.....	8
Poriadková pokuta	8
Článok XIX.....	8
Spoločné ustanovenia.....	8
Článok XX.....	8
Účinnosť.....	8

Článok I.

Všeobecné ustanovenia

1. Táto smernica vydaná v zmysle zákona NR SR č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach (ďalej len „zákon“) zo 4. decembra 2009 § 11, ods. 1 upravuje podávanie, prijímanie, evidenciu, príslušnosť sťažností, týkajúcich sa SZŠ, Kukučínova 40, Košice (ďalej „SZŠ“) a lehoty na ich vybavenie.
2. Táto smernica je vydaná za účelom zjednotenia a upravenia postupu pri podávaní, prijímaní, evidovaní, vybavovaní a kontrole vybavovania sťažností fyzických a právnických osôb podľa zákona.

Článok II.

Právna úprava podávania sťažností

1. Ústava SR v čl. 27 ods. 1 zaručuje právo občana samého alebo s inými obracať sa vo veciach verejného alebo iného spoločenského záujmu na štátne orgány a orgány územnej samosprávy a organizácie, ktoré sú zriadené týmito inštitúciami /orgány verejnej správy/ so žiadosťami, návrhmi a sťažnosťami, z čoho následne vyplýva, že tieto orgány a ich organizácie sú povinné sťažnosti prijímať.
2. Prešetrovanie a vybavovanie sťažností upravuje zákon č. 9/ 2010 Z. z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov.
3. Zákon o sťažnostiach sa vzťahuje na všetky:
a/ štátne orgány a nimi zriadené organizácie,
b/ orgány územnej samosprávy a nimi zriadené organizácie,
c/ osoby, ktorým zákon zveril rozhodovanie o právach a právom chránených záujmov alebo povinnostiach iných osôb.

Článok III.

Charakteristika sťažností

1. Sťažnosť je podanie fyzickej 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 činnosťou/ orgánu verejnej správy - SZŠ,
b/ poukazuje na konkrétne nedostatky, najmä na porušenie právnych predpisov, ktorých odstránenie je v pôsobnosti orgánu verejnej správy - SZŠ.
2. Podľa § 4, ods. 1 tohto zákona sa za sťažnosť nepovažuje podanie, ktoré :
a/ má charakter dopytu, vyjadrenia, názoru, žiadosti, podnetu alebo návrhu
b/ poukazuje na konkrétne nedostatky v činnosti orgánu verejnej správy - SZŠ, ktorých odstránenie alebo vybavenie je upravené iným právnym predpisom (napr. Občiansky súdny poriadok, Trestný poriadok, zákon č. 162/1995 Z.z. (katastrálny zákon), zákon č. 250/2007 Z.z., zákona č. 372/1990 Z.z.),
c/ je sťažnosťou podľa osobitného predpisu zákona č. 400/2009 Z.z., zákona č. 511/1992 Z.z., zákona č. 73/1998 Z.z., zákona č. 233/1995 Z.z.,
d/ smeruje proti rozhodnutiu orgánu verejnej správy vydanému v správnom konaní podľa iné- iného právneho predpisu zákona č. 71/1967 Zb. zákona č. 511/1992 Zb. zákona č. 278/1993 Z.z.
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
3. Sťažnosťou podľa zákona o sťažnostiach nie je podanie:
a) orgánu verejnej správy, v ktorom upozorňuje na nedostatky v činnosti iného orgánu verejnej správy,
b) osoby poverenej súdom na výkon verejnej moci (napr. zákona 233/1995 Z.z., Občianskeho, Súdneho poriadku).
4. Orgán verejnej správy podľa § 4 ods. 1 písm. a/, b/, c/, d/, e/ a f/ alebo podľa odseku 3. písm. a/ a b/ označené ako sťažnosť orgánu verejnej správy odloží, o čom toho, kto podanie podal písomne upovedomí do 15 pracovných dní od doručenia podania s uvedením dôvodu. Orgán verejnej správy - SZŠ, takéto podanie neodloží, ak je ho príslušný vybaviť podľa iného právneho predpisu.
5. Podanie podľa § 4 ods. 1 písm. c) postúpi orgán verejnej správy - SZŠ vybaví podľa osobitného predpisu. Ak na jeho vybavenie nie je príslušný, postúpi podanie orgánu verejnej správy, ktorý je na jeho vybavenie príslušný podľa osobitného predpisu a súčasne to oznámi tomu, kto podanie podal. Na postúpenie takejto sťažnosti sa vzťahuje lehota podľa §9.

6. Podanie podľa § 4 ods. 1 písm. d), z ktorého je zrejmé, že smeruje proti rozhodnutiu, ktoré nie je právoplatné, orgán verejnej správy - SZŠ vybaví podľa osobitného predpisu. Ak na vybavenie podania podľa odseku 1 písm. d/ nie je orgán verejnej správy príslušný, postúpi takéto podanie do piatich pracovných dní od jeho doručenia postúpi orgánu, ktorý napadnuté rozhodnutie vydal, o čom upovedomí toho, kto podanie podal.

Článok IV. Podávanie sťažností

1. Miesto, čas a spôsob akým možno sťažnosť podať:

a) miesto: SZŠ, Kukučínova 40, 041 37 Košice,

b) čas: v úradných hodinách,

c) spôsob: sťažnosť musí byť písomná a možno ju podať v listinnej podobe alebo v elektronickej podobe.

2. Sťažnosť musí obsahovať meno, priezvisko, adresu pobytu sťažovateľa.

Ak sťažnosť podáva právnická osoba, musí obsahovať jej názov a sídlo, meno a priezvisko osoby oprávnenej za ňu konať sa považuje za sťažnosť podanú orgánu verejnej správy - SZŠ. Sťažnosť v listinnej podobe musí obsahovať vlastnoručný podpis sťažovateľa. Ak je sťažovateľovi možné doručiť písomnosti podľa tohto zákona v elektronickej podobe, sťažnosť môže obsahovať aj adresu sťažovateľa na takéto doručenie.

3. Sťažnosť musí byť čitateľná a zrozumiteľná. Musí z nej byť jednoznačné proti komu smeruje, na aké nedostatky poukazuje a čoho sa sťažovateľ domáha/dalej len predmet sťažnosti/.

4. Sťažnosť podaná v elektronickej podobe musí byť sťažovateľom autorizovaná podľa osobitného predpisu;6) to neplatí, ak sťažnosť bola odoslaná prostredníctvom prístupového miesta, ktoré vyžaduje úspešnú autentifikáciu sťažovateľa.

5. Ak sťažnosť podaná v elektronickej podobe nie je autorizovaná podľa osobitného predpisu6) 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 6) alebo jej odoslaním prostredníctvom prístupového miesta, ktoré vyžaduje úspešnú autentifikáciu sťažovateľa,6a) inak sa sťažnosť odloží. O odložení sťažnosti a dôvodoch jej odloženia orgán verejnej správy písomne upovedomí sťažovateľa do 15 pracovných dní od odloženia. Sťažovateľom sa na účely odsekov 4 a 5 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, orgán verejnej správy sťažnosť podanú v elektronickej podobe odloží.

6. Ak sťažnosť neobsahuje náležitosti podľa odseku 2 a ak ide o sťažnosť podanú v elektronickej podobe aj podľa odseku 4 alebo odseku 5, orgán verejnej správy ju odloží podľa § 6 ods. 1 písm. a).

7. Ak sa sťažovateľ dostaví na orgán verejnej správy osobne podať sťažnosť, ktorú nemá vyhotovenú písomne podľa odseku 1, orgán verejnej správy sťažovateľa prijme 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. Povinnosť sťažovateľa uviesť náležitosti sťažnosti podľa odsekov 2 a 3 tým nie je dotknutá.

8. Písomnosti súvisiace s vybavovaním sťažnosti, ktorú podalo viac sťažovateľov spoločne a nie je v nej určené, komu z nich sa majú doručovať, orgán verejnej správy zašle sťažovateľovi, ktorý ako prvý uvádza údaje podľa odseku 2.

9. Ak si sťažovateľ zvolí zástupcu, ktorý v jeho mene podáva sťažnosť, súčasťou sťažnosti musí byť písomné splnomocnenie s osvedčeným podpisom6b) (ďalej len „splnomocnenie“) zastupovať sťažovateľa pri podaní sťažnosti a pri úkonoch súvisiacich s vybavovaním sťažnosti. Ak sa sťažnosť podáva v elektronickej podobe, postupuje sa pri zastupovaní sťažovateľa podľa osobitného predpisu.6c) Ak zástupca k sťažnosti splnomocnenie nepriloží, orgán verejnej správy sťažnosť odloží podľa § 6 ods. 1 písm. c). Povinnosť priloženia splnomocnenia sa nevzťahuje na zastupovanie sťažovateľa advokátom podľa osobitného predpisu.6d)

10. Sťažnosť adresovaná zamestnancovi alebo vedúcemu orgánu verejnej správy je sťažnosťou podanou orgánu verejnej správy.

Článok V.

Odloženie sťažnosti

1. *Orgán verejnej správy sťažnosť odloží, ak*
 - a) *neobsahuje náležitosti podľa § 5 ods. 2 a ak ide o sťažnosť podanú v elektronickej podobe aj podľa § 5 ods. 4 alebo ods. 5,*
 - b) *zistí, že vo veci, ktorá je predmetom sťažnosti, konal alebo koná súd, prokuratúra, iný orgán činný v trestnom konaní alebo koná iný orgán verejnej správy,*
 - c) *zistí, že sťažnosť sa týka inej osoby, než ktorá ju podala, a nie je priložené splnomocnenie podľa § 5 ods. 9,*
 - d) *od udalosti, ktorej sa predmet sťažnosti týka, uplynulo v deň jej doručenia viac ako päť rokov,*
 - e) *ide o ďalšiu opakovanú sťažnosť podľa § 21 ods. 6,*
 - f) *ide o sťažnosť proti vybavovaniu sťažnosti podľa § 22 ods. 3,*
 - g) *ide o ďalšiu sťažnosť proti vybavovaniu sťažnosti podľa § 22 ods. 5,*
 - h) *mu bola zaslaná na vedomie,*
 - i) *sťažovateľ neposkytol spoluprácu podľa § 16 ods. 1 alebo ak spoluprácu neposkytol v lehote podľa § 16 ods. 2, alebo*
 - j) *sťažovateľ neudelil súhlas podľa § 8 ods. 2.*
2. *Ak sťažnosť nie je v súlade s § 5 ods. 3 alebo ak chýbajú informácie potrebné na jej prešetrenie, orgán verejnej správy písomne vyzve sťažovateľa, aby sťažnosť v lehote podľa § 16 ods. 2 doplnil a súčasne ho poučí, že inak sťažnosť odloží.*
3. *Orgán verejnej správy odloží sťažnosť, ktorú sťažovateľ pred jej vybavením písomne vezme späť alebo ak sťažovateľ písomne orgánu verejnej správy pred vybavením sťažnosti oznámi, že na jej vybavení netrvá.*
4. *O odložení sťažnosti a dôvodoch jej odloženia podľa odseku 1 písm. b), c), d), f) a g) orgán verejnej správy sťažovateľa písomne upovedomí v lehote podľa § 13.“.*

Článok VI.

Utajenie totožnosti sťažovateľa

1. *Totožnosť sťažovateľa je orgán verejnej správy - SZŠ, povinný utajiť ak o to sťažovateľ požiada. Orgán verejnej správy - SZŠ, môže utajiť totožnosť sťažovateľa, ak je to v záujme vybavenia sťažnosti. Pri prešetrovaní takejto sťažnosti sa používa jej odpis, ak je to možné, jej kópia, bez uvedenia údajov, ktoré by identifikovali sťažovateľa. Každý, komu je totožnosť sťažovateľova známa, je povinný o nej zachovať mlčanlivosť.*
2. *Ak sťažovateľ požiadal o utajenie svojej totožnosti, ale predmet sťažnosti neumožňuje jej prešetrenie bez uvedenia niektorého z údajov o jeho osobe, orgán verejnej správy - SZŠ o tom sťažovateľa bezodkladne upovedomí. Súčasne ho poučí, že vo vybavovaní sťažnosti bude pokračovať len vtedy, ak v určenej lehote udelí súhlas s uvedením potrebného údajov o svojej osobe, inak sťažnosť odloží podľa § 6 ods. 1 písm. j).*
3. *Sťažnosť, v ktorej sťažovateľ požiadal o utajenie svojej totožnosti, na ktorej vybavenie orgán verejnej správy - SZŠ nie je príslušný, najneskôr do 10 pracovných dní od jej doručenia vráti sťažovateľovi s uvedením dôvodu.*

Článok VII.

Prijímanie sťažností

1. *Orgán verejnej správy - SZŠ, je povinný sťažnosť prijať. Prijatú sťažnosť, na ktorej vybavenie nie je vecne príslušný, postúpi najneskôr do 10 pracovných dní od doručenia orgánu verejnej správy príslušnému na jej vybavenie a zároveň o tom upovedomí sťažovateľa. Orgán verejnej správy - SZŠ, neodstúpi sťažnosť podľa § 8 ods. 3 zákona o sťažnostiach.*
2. *Miesto pre prijímanie sťažností v SZŠ určuje čl. 4 ods. 1 tejto smernice. Na úrovni SZŠ, prijíma sťažnosti poverený zamestnanec školy, tým nie je dotknutá povinnosť ostatných vedúcich zamestnancov prijímať sťažnosť.*
3. *Povereným zamestnancom v SZŠ je tajomníčka SZŠ.*

Článok VIII.

Evidencia sťažností

1. Orgán verejnej správy - SZŠ, je povinný viesť centrálnu evidenciu podľa zákona o sťažnostiach /ďalej len evidencia/ oddelene od evidencie ostatných písomností. Evidencia musí obsahovať najmä tieto údaje:

- a/ dátum doručenia a dátum zapísania sťažnosti, opakovanej sťažnosti a ďalšej opakovanej sťažnosti,
- b/ meno, priezvisko, adresu trvalého bydliska sťažovateľa, u právnickej osoby 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 plnenia,
- g/ dátum vybavenia sťažnosti, opakovanej sťažnosti alebo odloženia ďalšej opakovanej sťažnosti,
- h/ výsledok prekontrolovania predchádzajúcej sťažnosti alebo prešetrenia opakovanej sťažnosti,
- i/ dátum postúpenia sťažnosti príslušnému na jej vybavenie,
- j/ dôvody, pre ktoré orgán verejnej správy sťažnosť odložil,
- k/ poznámku.

2. Opakovaná sťažnosť a ďalšia opakovaná sťažnosť sa eviduje v roku, v ktorom bola doručená. V poznámke sa uvedie číslo sťažnosti, s ktorou súvisí.

3. Orgán verejnej správy - SZŠ je povinný na požiadanie ústredného orgánu štátnej správy pre kontrolu vybavovania sťažností podľa zákona č. 575/2001 Z.z. o organizácii činnosti vlády a organizácii ústrednej štátnej správy predkladať ročnú správu o vybavovaní sťažností v ním stanovenom termíne a štruktúre.

4. Všetky prijaté sťažnosti sa evidujú u tajomníčky SZŠ v Knihe sťažností.

5. Poverený zamestnanec, ktorého poveruje a odvoláva riaditeľ je povinný prijímať sťažnosti, viesť centrálnu evidenciu sťažností, viesť kompletnú spisovú dokumentáciu sťažností a priebežne o nej informovať riaditeľa SZŠ. Riaditeľa informuje najmä a počte prijatých a vybavených sťažností, proti komu smerovali, ich predmet a opatrenia vykonané na nápravu zistených nedostatkov.

Článok IX.

Príslušnosť na vybavenie sťažností

1. Na vybavenie sťažnosti je príslušný poverený zamestnanec.

2. Sťažnosť nesmie byť pridelená na prešetrovanie a vybavenie tomu, proti komu smeruje, ani zamestnancovi v jeho riadiacej pôsobnosti.

3. Z vybavovania sťažností i z prešetrovania sťažnosti je vylúčený:

- a) zamestnanec orgánu verejnej správy - SZŠ, príslušného na vybavenie sťažnosti, ak sa zúčastnil na činnosti, ktorá je predmetom sťažnosti,
- b) zamestnanec iného orgánu verejnej správy a osoba, ako sa zúčastnila na činnosti, ktorá je predmetom sťažnosti,
- c) ten, o koho predpojatosti možno mať pochybnosti vzhľadom na jeho vzťah k sťažovateľovi, jeho zástupcovi, k zamestnancovi orgánu verejnej správy - SZŠ, proti ktorému sťažnosť smeruje, alebo k predmetu sťažnosti.

4. Ak bude podaná sťažnosť na povereného zamestnanca SZŠ, takéto podanie je kompetentný prešetriť a vybaviť vedúci orgánu verejnej správy - SZŠ jej riaditeľ alebo ním splnomocnený zástupca.

5. Ak sťažnosť smeruje proti vedúcemu orgánu verejnej správy - SZŠ jej riaditeľovi, vybavuje ju najbližší nadriadený orgán verejnej správy.

Článok X.

Lehoty na vybavenie sťažností

1. Príslušný orgán verejnej správy - SZŠ, je povinný sťažnosť vybaviť do 60 pracovných dní.

2. Ak je sťažnosť náročná na prešetrenie, môže vedúci orgánu verejnej správy - SZŠ, jej riaditeľ alebo ním splnomocnený zástupca predĺžiť lehotu podľa § 13 ods. 1 zákona o sťažnostiach predĺžiť pred jej uplynutím o 30 pracovných dní. Lehotu nemôže predĺžiť splnomocnený zástupca, ktorý sťažnosť prešetruje. Orgán verejnej správy - SZŠ oznámi predĺženie lehoty sťažovateľovi bezodkladne, písomne, s uvedením dôvodu, prečo je predĺženie lehoty nevyhnutné.

3. Lehota na vybavenie sťažnosti začína plynúť prvým pracovným dňom nasledujúcim po dni jej doručenia orgánu verejnej správy - SZŠ, príslušnému na jej vybavenie, v prípade sporu o príslušnosť, lehota na vybavenie sťažnosti začína plynúť prvým prac. dňom nasledujúcim po doručení doručenia rozhodnutia podľa § 11 ods. 4 zákona o sťažnostiach

Článok XI.

Oboznamovanie s obsahom sťažností

1. Orgán verejnej správy - SZŠ, príslušný na vybavenie sťažnosti je povinný bezodkladne oboznámiť toho, proti komu sťažnosť smeruje s jej 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 vybavenie sťažnosti.

Článok XII.

Spolupráca sťažovateľa a súčinnosť orgánov verejnej správy

1. Spolupráca sťažovateľa je zakotvená v § 16 zákona o sťažnostiach.

2. Súčinnosť orgánov verejnej správy je zakotvená v § 17 zákona o sťažnostiach.

Článok XIII.

Prešetrovanie sťažností

1. Prešetrovanie sťažností je zakotvené v § 18 zákona o sťažnostiach.

2. Náležitosti zápisnica o prešetroaní sťažnosti sú zakotvené v § 19 zákona o sťažnostiach.

Článok XIV.

Oznámenie o výsledku prešetrovania

1. Sťažnosť je vybavená odoslaním písomného oznámenia výsledku jej prešetrovania sťažovateľovi. Oznámenie musí obsahovať odôvodnenie výsledku prešetrovania sťažnosti, ktoré vychádza zo zápisnice.

2. V oznámení sa uvedie, či sťažnosť je opodstatnená, alebo neopodstatnená. Ak má sťažnosť viacero častí, oznámenie výsledku prešetrovania sťažnosti obsahuje výsledok prešetrovania každej z nich. Sťažnosť zložená z viacerých častí je vyhodnotená ako opodstatnená, ak aspoň jedna z jej častí je opodstatnená.

3. Ak je sťažnosť opodstatnená, v oznámení sa uvedie, že orgánu verejnej správy, v ktorom sa sťažnosť prešetrovala, boli uložené povinnosti podľa § 19 ods. 1 písm. i).“.

4. Riaditeľ SZŠ je oprávnený kontrolovať písomné návrhy, oznámenia o vybavení sťažnosti pred ich odoslaním sťažovateľovi, ktoré mu na požiadanie predkladá poverený zamestnanec SZŠ, zodpovedný za vybavenie sťažnosti, spolu so zápisnicou z prešetrovania sťažnosti. Ak oznámenie o vybavení obsahuje všetky zákonné náležitosti, svojim podpisom riaditeľ SZŠ potvrdí jeho správnosť, v opačnom prípade je povinnosťou povereného zamestnanca SZŠ vyžiadať doplnenie, resp. prepracovanie uvedeného oznámenia, vrátane opatrení prijatých na nápravu.

Článok XV.

Opakovaná sťažnosť a ďalšia opakovaná sťažnosť

1. Opakovaná sťažnosť a ďalšia opakovaná sťažnosť je zakotvená v § 21 zákona o sťažnostiach.

Článok XVI.

Sťažnosť proti vybavovaniu sťažnosti a sťažnosť proti odloženiu sťažnosti

1. Sťažnosť, v ktorej sťažovateľ vyjadruje nesúhlas s vybavovaním svojej predchádzajúcej sťažnosti je novou sťažnosťou proti postupu orgánu verejnej správy - SZŠ, pri vybavovaní sťažnosti.

2. Sťažnosť proti postupu orgánu verejnej správy - SZŠ, pri vybavovaní sťažnosti nie je opakovanou sťažnosťou, a to ani vtedy, ak v nej sťažovateľ opakuje skutočnosti z predchádzajúcej sťažnosti.

3. Sťažnosť podľa odseku 1 vybaví vedúci toho orgánu verejnej správy - SZŠ, alebo ním splnomocnený zástupca, ktorý predchádzajúcu sťažnosť v zmysle príslušnosti podľa § 11 ods. 1 a 2 vybavil, ak to nie je v rozpore s § 12. Ak predchádzajúcu sťažnosť vybavil vedúci orgánu verejnej správy, na vybavenie sťažnosti podľa odseku 1 je príslušný najbližší nadriadený orgán. Ak takýto

orgán nie je, v oblasti štátnej správy je príslušný ústredný orgán štátnej správy pre kontrolu vybavovania sťažností. Ak sťažnosť vybavil vedúci ústredného orgánu štátnej správy pre kontrolu vybavovania sťažností, sťažnosť smerujúca proti vybavovaniu takejto sťažnosti sa odloží podľa § 6 ods. 1 písm. f).“.

4. Sťažnosť proti vybavovaniu sťažnosti sa vybavuje v lehote podľa čl. 9 tejto smernice.

5. Ďalšiu sťažnosť proti vybavovaniu sťažnosti, ktorá bola vybavená podľa odseku 1, orgán verejnej správy odloží podľa § 6 ods. 1 písm. g), o čom sťažovateľa písomne upovedomí. Na vybavenie sťažnosti podľa tohto odseku je príslušný vedúci toho orgánu verejnej správy alebo ním splnomocnený zástupca, ktorý sťažnosť podľa odseku 1 vybavil, ak to nie je v rozpore s § 12. Ak sťažnosť podľa odseku 1 vybavil vedúci orgánu verejnej správy, na vybavenie sťažnosti je príslušný najbližší nadriadený orgán. Ak takýto orgán nie je, v oblasti štátnej správy je príslušný ústredný orgán štátnej správy pre kontrolu vybavovania sťažností.“.

Článok XVII.

Kontrola vybavovania sťažností

1. Nadriadené orgány verejnej správy vykonávajú kontrolu vybavovania sťažností podľa osobitného predpisu - § 7 ods. 3 zákona NR SR č. 10/1996 Z.z. o kontrole v štátnej správe v znení neskorších predpisov.

2. Orgán verejnej správy, ktorý sťažnosť vybavil, je oprávnený kontrolovať, či sa opatrenia prijaté na odstránenie nedostatkov a príčin ich vzniku riadne plnia.

Článok XVIII.

Poriadková pokuta

1. Poriadková pokuta je zakotvená v § 24 zákona o sťažnostiach.

Článok XIX.

Spoločné ustanovenia

1. Vedúci orgánu verejnej správy - SZŠ, jej riaditeľ alebo ním splnomocnený zástupca, v ktorom sa prešetruje sťažnosť, je povinný vytvárať vhodné materiálne, technické a personálne podmienky na správne a včasné prešetrenie a vybavenie sťažnosti.

2. Trovy, ktoré vznikli sťažovateľovi, znáša sťažovateľ. Trovy, ktoré vznikli orgánu verejnej správy - SZŠ, znáša tento orgán.

3. Každý je povinný o skutočnostiach, ktoré sa dozvedeli pri vybavovaní sťažností, zachovávať mlčanlivosť. Od tejto povinnosti ho môže písomne oslobodiť ten, v koho záujme má túto povinnosť.

4. Ak nie je v zákone o sťažnostiach ustanovené inak, na postup orgánu verejnej správy pri vybavovaní sťažnosti sa nevzťahuje všeobecný predpis o správnom konaní - zákon č. 71/1967 Zb. o správnom konaní.

5. Ustanovenia zákona NR SR č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov zákona 94/2017 Z. z. nie sú touto smernicou dotknuté.

6. Podania doručené orgánu verejnej správy - SZŠ pred 1. júnom 2017 sa vybavujú podľa tohto zákona v znení účinnom do 31. mája 2017.

Článok XX.

Účinnosť

1. Táto smernica nadobúda účinnosť dňom 01.09.2017

Stredná zdravotnícka škola, Kukučínova 40, 041 37 Košice

Záznam z podania sťažnosti

Dátum podania : Hodina podania :

Meno , priezvisko sťažovateľa :

Adresa sťažovateľa :

Predmet sťažnosti

Sťažnosť smeruje proti:

Nedostatky na ktoré sťažovateľ poukazuje :

Sťažovateľ sa domáha :

Záznam vyhotovil : (meno, priezvisko, funkcia)

..... (podpis)

Prítomní: (meno, priezvisko, funkcia)

1) (podpis)

2) (podpis) (podpis
sťažovateľa)

Stredná zdravotnícka škola, Kukučínova 40, 041 37 Košice

Zápisnica z prešetrovania sťažnosti

Číslo sťažnosti:..... /20.. Dátum podania :

Predmet sťažnosti

Sťažnosť smeruje proti:.....

Nedostatky na ktoré sťažovateľ poukazuje :

- 1)
- 2)
- 3)

Sťažovateľ sa domáha

Meno , priezvisko sťažovateľa :

Adresa sťažovateľa :

Dátum prešetrovania sťažnosti:

Preukázané zistenia : (ak sťažnosť obsahuje viac námietok .vyhodnotí sa každá zvlášť, opodstatnenosť, resp. neopodstatnenosť sa zdôvodní, v prípade opodstatnenej námietky sa uvedie porušenie právnych a vnútorných predpisov)

Prijaté opatrenia :

- 1)
- 2)
- 3)

Dátum vyhotovenia zápisnice :

Zápisnicu vyhotovil:

Sťažnosť prešetril :
(meno, priezvisko, funkcia)

..... (podpis)

Meno /á osoby, osôb/ ,ktorej/rých sa zistenia priamo dotýkajú :

1) (podpis)

2) (podpis)

3) *Meno , priezvisko riaditeľa školy :*

..... (podpis)