



MESTO NITRA

Materiál na rokovanie Mestského zastupiteľstva v Nitre

Predkladateľ:	Ing. Darina Keselyová, hlavný kontrolór
Číslo materiálu:	81 /2019
Názov materiálu:	Správa o výsledku kontroly vybavovania sťažností vo všetkých základných školách v zriaďovateľskej pôsobnosti mesta Nitra.
Spracovateľ:	Mgr. Jarmila Krčmárová, referent kontrolór
Napísala:	Mgr. Jarmila Krčmárová, referent kontrolór
Prizvať:	-
Dátum rokovania MZ:	14.03.2019
Dátum vyhotovenia:	27.02.2019
Návrh na uznesenie:	Mestské zastupiteľstvo v Nitre p r e r o k o v a l o Správu o výsledku kontroly vybavovania sťažností vo všetkých základných školách v zriaďovateľskej pôsobnosti mesta Nitra. a) b e r i e n a v e d o m i e Správu o výsledku kontroly vybavovania sťažností vo všetkých základných školách v zriaďovateľskej pôsobnosti mesta Nitra. b) u k l a d á hlavnému kontrolórovi vykonať kontrolu plnenia opatrení prijatých na odstránenie nedostatkov zistených kontrolou T: 30.6.2019 K: MR
Podpis predkladateľa:	Ing. Darina Keselyová, v.r.

Mesto Nitra – útvar hlavného kontrolóra

Správa o výsledku kontroly

V zmysle Plánu kontrolnej činnosti na I. polrok 2019 schváleného Mestským zastupiteľstvom v Nitre uznesením č. 409/2018-MZ, Pravidiel kontrolnej činnosti hlavného kontrolóra mesta Nitry a na základe písomného poverenia hlavného kontrolóra č. 3/2019 zo dňa 14.01.2019, vykonala Mgr. Jarmila Krčmárová, referent kontrolór, **kontrolu vybavovania sťažností vo všetkých základných školách v zriaďovateľskej pôsobnosti mesta Nitra.**

Kontrolovaný subjekt:

P.č.	Názov ZŠ	Adresa
1.	Beethovenova	Beethovenova 11
2.	Benkova	Benkova 34
3.	Cabajská	Cabajská 2
4.	Fatranská	Fatranská 14
5.	kniežaťa Pribinu	A.Šulgana 1
6.	kráľa Svätopluka	Dražovská 6
7.	Krčméryho	Krčméryho 2
8.	Na Hôrke	Na Hôrke 30
9.	Nábrežie mládeže	Nábr.mládeže 5
10.	Novozámocká	Novozámocká 129
11.	Ščasného	Ščasného 22
12.	Škultétyho	Škultétyho 1
13.	Topoľová	Topoľová 8
14.	Tulipánová	Tulipánová 1

Kontrolované obdobie: rok 2017 a rok 2018

Kontrola bola vykonaná v termíne: 14.01.2019 – 30.01.2019 s prerušeniami

Cieľom kontroly bolo zistiť dodržiavanie postupov pri prijímaní, evidovaní a vybavovaní sťažností fyzických a právnických osôb v podmienkach uvedených rozpočtových organizáciách, t.j. vo všetkých základných školách v zriaďovateľskej pôsobnosti mesta Nitra.

Kontrola bola vykonaná z originálov dokladov poskytnutých od kontrolovaných subjektov.

1. Základné informácie.

Zákon č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach v znení neskorších zmien (ďalej len „zákon o sťažnostiach“) upravuje postup pri podávaní, vybavovaní a kontrole vybavovania sťažností fyzických osôb alebo právnických osôb. Podľa tohto zákona postupujú okrem iných aj orgány verejnej správy, ktorými sú tiež orgány územnej samosprávy a nimi zriadené organizácie (§ 2 ods. 1 písm. b) zákona o sťažnostiach). Tieto prijímajú, evidujú, prešetrujú, vybavujú a kontrolujú vybavovanie sťažností.

Sťažnosťou, v zmysle § 3 zákona o sťažnostiach, je podanie fyzickej alebo právnickej osoby, ktorým sa domáha ochrany svojich práv alebo právom chránených záujmov, o ktorých sa domnieva, že boli porušené činnosťou alebo nečinnosťou orgánu verejnej správy, alebo

poukazuje na konkrétne nedostatky, najmä na porušenie právnych predpisov, ktorých odstránenie je v pôsobnosti orgánu verejnej správy. Každé podanie sa posudzuje podľa obsahu. Sťažnosťou podľa § 4 zákona o sťažnostiach nie je podanie, ktoré má charakter dopytu, vyjadrenia, názoru, žiadosti, podnetu alebo návrhu; resp. poukazuje na konkrétne nedostatky v činnosti orgánu verejnej správy, ktorých odstránenie alebo vybavenie je upravené osobitným predpisom; resp. je sťažnosťou podľa osobitného predpisu; resp. smeruje proti rozhodnutiu orgánu verejnej správy vydanému v konaní podľa osobitného predpisu; resp. smeruje proti záverom kontroly, auditu, dohľadu, dozoru alebo inšpekcie podľa osobitného predpisu; resp. 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.

2. Dodržiavanie postupov pri prijímaní, evidovaní a vybavovaní sťažností.

V zmysle zákona o sťažnostiach je orgán verejnej správy povinný sťažnosť prijať a je povinný viesť centrálnu evidenciu sťažností oddelene od evidencie ostatných písomností. Evidencia musí obsahovať najmä údaje ako napr. dátum doručenia a dátum zapísania sťažnosti, opakovanej sťažnosti; predmet sťažnosti a dátum pridelenia a komu bola pridelená na vybavovanie; výsledok prešetrenia sťažnosti; prijaté opatrenia a termíny ich splnenia; dátum postúpenia sťažnosti orgánu príslušnému na jej vybavenie; a iné (viac § 10 zákona o sťažnostiach).

Kontrolované subjekty predložili ku kontrole požadovanú dokumentáciu za kontrolované obdobie r. 2017 a r. 2018:

1. Evidenciu sťažností fyzických a právnických osôb, vrátane spisovej dokumentácie.
2. Smernicu na prijímanie, evidovanie a vybavovanie sťažností fyzických a právnických osôb.
3. Registratúrny denník došlej pošty a agendy spisov.

V zmysle predloženej dokumentácie je v nasledujúcej tabuľke zobrazený súhrnný prehľad evidovaných podaní ako sťažnosť, ktoré jednotlivé základné školy v kontrolovanom období registrovali vo svojej evidencii podaných sťažností:

P.č.	Názov ZŠ	Počet sťažností	
		Rok 2017	Rok 2018
1.	Beethovenova	0	0
2.	Benkova	0	0
3.	Cabajská	0	0
4.	Fatranská	0	0
5.	kniežaťa Pribinu	1	0
6.	kráľa Svätopluka	0	5
7.	Krčméryho	0	0
8.	Na Hôrke	0	0
9.	Nábrežie mládeže	0	0
10.	Novozámocká	1	0
11.	Ščasného	0	0
12.	Škultétyho	0	0
13.	Topoľová	0	0
14.	Tulipánová	1	0

V zmysle zákona o sťažnostiach je prešetrovanie sťažnosti jednou z foriem kontrolnej činnosti, ktorou sa zisťuje skutočný stav vecí a jeho súlad alebo rozpor so všeobecnými záväznými právnymi predpismi. Sťažnosť je prešetrená prerokovaním zápisnice o prešetrení sťažnosti, v ktorej sa uvedie výsledok z prešetrenia sťažnosti, t.j. jej opodstatnenosť, resp. neopodstatnenosť. Sťažnosť je vybavená odoslaním písomného oznámenia výsledku jej prešetrenia sťažovateľovi. Oznámenie musí obsahovať odôvodnenie výsledku prešetrenia sťažnosti, ktoré vychádza zo zápisnice.

Kontrolou bolo zistené:

- ZŠ kniežat'a Pribinu zaevidovala do svojej evidencie sťažností pod č. 1/2017 sťažnosť, ktorá nebola adresovaná ZŠ, ale Štátnej školskej inšpekcii - školské inšpekčné centrum Nitra (ďalej ŠŠI). ŠŠI evidovala a aj prešetrovala sťažnosť pod ev. číslom NR 22/2017-st', nakoľko smerovala voči riaditeľke ZŠ. **ZŠ kniežat'a Pribinu nebola povinná sťažnosť registrovať do svojej evidencie ani prešetrovať**, mala len povinnosť súčinnosti pri prešetrovaní sťažnosti a povinnosť prijať opatrenia na odstránenie zisteného nedostatku, ktoré následne prijala a správu o splnení prijatého opatrenia v stanovenej lehote zaslala na ŠŠI Nitra.
- ZŠ kráľa Svätopluka zaevidovala v r. 2018 do svojej evidencie celkom 5 sťažností, z toho 4 sťažnosti od rodičov doručené elektronicky mailom a smerovali na správanie jedného žiaka. V týchto mailových podaniach chýbali údaje sťažovateľa, ako adresa osoby. ZŠ tieto podania zaevidovala pod por. č. 1. – 4. v dňoch 15.03.,16.03.,20.03. a 22.03.2018. Z prešetrovania týchto sťažností bola vyhotovená len jedna spoločná zápisnica o prešetrení sťažnosti. Oznámenie o výsledku prešetrenia bol zaslaný každému sťažovateľovi.
 - ✓ **V centrálnej evidencii sťažností chýba predmet, výsledok, prijaté opatrenia** a pri týchto položkách je len poznámka „*vid'. zápisnica z prešetrenia sťažnosti*“. **Uvedené je v rozpore s § 10 ods. 1 zákona o sťažnostiach.**
 - ✓ Všetky evidované sťažnosti boli vyhodnotené ako opodstatnené a boli prijaté opatrenia na odstránenie zistených nedostatkov a príčin ich vzniku. **Správa o plnení prijatých opatrení však nebola predložená ani v jednom prípade, čo je v rozpore s § 19 ods. 1 písm. i) zákona o sťažnostiach.**
- ZŠ s MŠ Novozámocká zaevidovala do svojej evidencie sťažností pod č. 1/2017 sťažnosť, ktorá smerovala proti učiteľke MŠ. Sťažnosť bola vyhodnotená ako opodstatnená, ale **v zápisnici o prešetrení sťažnosti nie sú prijaté opatrenia na odstránenie zistených nedostatkov a príčin ich vzniku, nie je určená osoba zodpovedná za zistené nedostatky ani určená lehota na ich odstránenie. Nebola predložená správa o plnení opatrení a uplatnení právnej zodpovednosti. Uvedené je v rozpore s § 19 ods. 1 písm. i) zákona o sťažnostiach.**
- ZŠ Tulipánova zaevidovala do evidencie sťažností pod č. 1/2017 **podanie, ktoré nebolo sťažnosťou**, ale bolo to odvolanie sa zamestnanca školy na upozornenie, ktoré bolo riešené na úrovni pracovnoprávných vzťahov v zmysle Zákonníka práce. Toto zaevidované podanie do evidencie sťažností, škola ani neprešetrovala ako sťažnosť.

V zmysle § 7 ods. 8 Vyhlášky č. 410/2015 Z. z. Ministerstva vnútra Slovenskej republiky o podrobnostiach výkonu správy registratúry orgánov verejnej moci a o tvorbe spisu sa pre každý kalendárny rok sa otvára nový registratúrny denník, ktorý sa označí názvom pôvodcu a rokom. ÚHK prekontroloval vedenie registratúry evidencie sťažností vo všetkých základných školách.

Kontrolou boli zistené nedostatky ako napr. registratúrny denník centrálnej evidencie sťažností nie je otváraný, vedený a uzatváraný za každý kalendárny rok (ZŠ Benkova, ZŠ

Fatranská, ZŠ kniežat'a Pribinu, ZŠ Krčméryho, ZŠ Na Hôrke, ZŠsMŠ Novozámocká) resp. je vedený, ale za školský rok (ZŠ kráľ'a Svätopluka, ZŠ Nábřežie mládeže), čo je v rozpore s vyhl. 410/2015 Z.z., preto ÚHK odporúča prijať opatrenia na odstránenie nedostatkov pre tieto základné školy.

Kontrolou registratúry centrálnej evidencie sťažností neboli zistené nedostatky u ZŠ Beethovenova, ZŠ Cabajská, ZŠ Ščasného, ZŠ Škultétyho, ZŠ Topoľova, ZŠ Tulipánova.

Vykonaná bola aj kontrola registratúry - registratúrnych denníkov došlej pošty za rok 2017 a r. 2018 vo všetkých základných školách, ktorá bola zameraná na záznamy podaní s obsahom podania „sťažnosť“.

Kontrolou neboli zistené nedostatky.

3. Kontrola vnútorných predpisov upravujúcich vybavovanie sťažností

V zmysle §11 ods. 1 zákona o sťažnostiach orgán verejnej správy vybavovanie sťažností upraví vnútorným predpisom. Zákonom č. 94/2017 Z.z. z 23.3.2017 sa menil a doplňal zákon č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov a upravil sa postup pri podávaní, vybavovaní a kontrole vybavovania sťažností fyzických osôb alebo právnických osôb. Z toho dôvodu boli u všetkých základných škôl prekontrolované vnútorné predpisy - smernice, ktoré určujú vnútorné podmienky a postupy pri prijímaní, evidovaní a vybavovaní doručených sťažností.

V organizáciách vydané vnútorné predpisy sú záväzné pre všetkých zamestnancov organizácie a vo všeobecnosti stanovujú systém pre jednotný postup pokynov a zásad, ktoré riešia určitú činnosť. Smernice majú vytvárať aj organizačné usporiadanie a vymedzenie povinností, kompetencií a zodpovedností osôb. Tiež majú za úlohu eliminovať neefektívne postupy a zároveň slúžiť ako prostriedok kontroly. Význam smerníc spočíva aj v tom, že vylučuje vplyv náhody (napr. použitia rôznych riešení u rovnakého prípadu) a znižuje sa tak chybovosť ľudskej činnosti. Smernica nemusí obsahovať presné znenie zákona, ale mala by spracovávať predovšetkým tie miesta v zákone, ktoré dávajú možnosť voľby, t.j. spracovať vlastné zásady postupu pri prijímaní, evidovaní, vybavovaní sťažností a kontrole plnenia prijatých opatrení.

Kontrolou boli zistené nedostatky ako neprehľadnosť napr. vymedzenia povinností a kompetencií príp. neaktuálnosť niektorých vnútorných predpisov – smerníc a preto ÚHK odporúča aktualizovať a zosúladiť tieto predpisy v zmysle aktuálneho znenia zákona o sťažnostiach. Odporúčanie je smerované pre ZŠ Beethovenova, ZŠ Cabajská, ZŠ Fatranská, ZŠ kráľ'a Svätopluka, ZŠ Topoľova, ZŠ Tulipánova.

Kontrolou vydaných interných smerníc neboli zistené nedostatky u ZŠ Benkova, ZŠ kniežat'a Pribinu, ZŠ Krčméryho, ZŠ Na Hôrke, ZŠ Nábřežie mládeže, ZŠsMŠ Novozámocká, ZŠ Ščasného, ZŠ Škultétyho.

Záver

ÚHK prekontroloval vo všetkých základných školách v zriaďovateľskej pôsobnosti mesta Nitra dodržiavanie postupov pri prijímaní, evidovaní a vybavovaní sťažností fyzických a právnických osôb v zmysle zákona o sťažnostiach.

Kontrolou boli zistené nedostatky a to nedodržiavanie zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach, nedodržiavanie Vyhlášky č. 410/2015 Z. z. o podrobnostiach výkonu správy registratúry orgánov verejnej moci a o tvorbe spisu.

Kompletná dokumentácia o kontrolných zisteniach sa nachádza na ÚHK.

Návrh správy o výsledku kontroly bol vypracovaný dňa 30.01.2019.

Kontrolované subjekty boli oprávnené v lehote do 05.02.2019 predložiť písomné námietky ku kontrolným zisteniam. V stanovenej lehote boli predložené písomné námietky od ZŠ kráľa Svätopluka, Dražovská 6 Nitra, ktoré boli vyhodnotené a ich opodstatnenosť je zohľadnená v správe o výsledku kontroly.

Správa o výsledku kontroly bola vypracovaná dňa 14.02.2019, prerokovaná v čase od 14.02.2019 do 19.02.2019 a s jej obsahom boli oboznámení štatutárni zástupcovia ZŠ a PaedDr. Mária Orságová, vedúca OŠMaŠ.

Na základe správy o výsledku kontroly boli kontrolovanými subjektmi, u ktorých bol zistený nedostatok, prijaté nasledovné opatrenia na nápravu zistených nedostatkov a na odstránenie príčin ich vzniku s okamžitým termínom plnenia:

1. Dodržiavať zákon o sťažnostiach v plnom rozsahu.
2. Zosúladiť vnútorné predpisy s platným znením zákona o sťažnostiach.
3. Dodržiavať Vyhlášku č. 410/2015 Z. z. o podrobnostiach výkonu správy registratúry orgánov verejnej moci a o tvorbe spisu.

Stanovisko MR:

Mestská rada v Nitre na svojom riadnom zasadnutí konanom dňa 26.02.2019 prerokovala Správu o výsledku kontroly vybavovania sťažností vo všetkých základných školách zriaďovateľskej pôsobnosti mesta Nitra

a o d p o r ú č a

Mestskému zastupiteľstvu v Nitre

a) vziať na vedomie

Správu o výsledku kontroly vybavovania sťažností vo všetkých základných školách v zriaďovateľskej pôsobnosti mesta Nitra.

b) uložiť

hlavnému kontrolórovi vykonať kontrolu plnenia opatrení prijatých na odstránenie nedostatkov zistených kontrolou

T: 30.6.2019

K: MR