



Základná škola Viktora Szombathyho s vyučovacím jazykom maďarským -  
Szombathy Viktor Alapiskola  
Námestie Slobody 141  
Jesenské – Feled

<b>Smernica o sťažnostiach</b>			<b>č. 7/2023</b>	
Organizácia	Základná škola Viktora Szombathyho s vyučovacím jazykom maďarským, Szombathy Viktor Alapiskola, Námestie slobody 141 Jesenské - Feled			
Identifikačné číslo organizácie	37888625			
Adresa	Námestie slobody 141, 980 02 Jesenské			
Právna forma	Rozpočtová organizácia			
Štatutárny orgán	Mgr. Katarína Kováčsová			
Počet strán	9			
Prerokované v pedagogickej rade	8.2.2023			
Cieľová skupina	pedagogickí zamestnanci			
Účinnosť od	1.3.2023			
Za kontrolu zodpovedá	riaditeľka školy			
Vypracoval	dňa	funkcia	meno	Podpis
	2.2.2023	zást.riad.	Ing. Ágnes Sósik	
Schválil	dňa	funkcia	meno	Podpis a pečiatka
	6.2.2023	riaditeľka školy	Mgr. Katarína Kováčsová	
Zmeny v smernici sa uskutočňujú formou číslovaných písomných dodatkov, ktoré tvoria súčasť tejto smernice.				



## Smernica č. 7/2023

### Čl. I

#### ZÁKLADNÉ USTANOVENIA

1. Smernica pre vybavovanie sťažnosti upravuje postup pri podávaní, prijímaní, evidovaní, prešetrovaní a písomnom oznámení výsledku prešetrovania sťažnosti alebo prekontrolovania sťažnosti v Základnej škole Viktora Szombathyho s vyučovacím jazykom maďarským – Szombathy Viktor Alapiskola, Námestie slobody 141, Jesenské – Feled.
2. Na účely tejto smernice je
  - a) Vybavovaním sťažnosti prijímanie, evidencia, prešetrovanie a vybavenie sťažnosti.
  - b) Vybavením sťažností vrátenie, odloženie sťažnosti, oznámenie výsledku prešetrovania sťažnosti alebo oznámenie výsledku prekontrolovania správnosti vybavenia predchádzajúcej sťažnosti.
3. Podľa tohto predpisu postupujú:
  - a) riaditeľ ZŠ
  - b) zamestnanci ZŠ

### Čl. II

#### SŤAŽNOSTI

1. **Sťažnosť je podanie fyzickej alebo právnickej osoby** (ďalej len „sťažovateľ“), ktorým
  - a) sa sťažovateľ domáha ochrany svojich práv alebo právom chránených záujmov, o ktorých sa domnieva, že boli porušené činnosťou alebo nečinnosťou (ďalej len „činnosť“) ZŠ,
  - b) sťažovateľ poukazuje na konkrétne nedostatky, najmä na porušenie právnych predpisov, ktorých odstránenie je v pôsobnosti ZŠ.
2. Sťažnosťou podľa zákona o sťažnostiach 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 ZŠ, ktorých odstránenie alebo vybavenie je upravené iným právnym predpisom,
  - c) je sťažnosťou podľa osobitného predpisu,
  - d) smeruje proti rozhodnutiu orgánu verejnej správy vydanému v konaní podľa iného právneho 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 prepisu.
3. Doručené podanie označené ako sťažnosť, ktoré podľa odseku 2 písm. a), b) a d) nie je sťažnosťou, je ZŠ povinná najneskôr do **30 pracovných dní** od jeho doručenia vrátiť s uvedením dôvodu tomu, kto ho podal. Podanie podľa odseku 2 písm. c) postúpi ZŠ tomu, kto je na jeho vybavenie príslušný podľa osobitného predpisu a súčasne to oznámi tomu, kto ho podal. Na postúpenie takejto sťažnosti sa vzťahuje lehota – **do 10 pracovných dní** od doručenia. Podanie podľa ods. 2 písm. d), z ktorého je zrejmé, že smeruje proti rozhodnutiu, ktoré nie je právoplatné, ZŠ do **piatich** pracovných dní od jeho doručenia postúpi orgánu, ktorý napadnuté rozhodnutie vydal a súčasne to oznámi tomu, kto ho podal. Ak časť podania spĺňa náležitosti sťažnosti podľa zákona, vybaví sa táto časť ako sťažnosť. Časti podania, ktoré nie sú sťažnosťou sa neprešetria a v oznámení výsledku prešetrenia sťažnosti sa uvedú dôvody ich neprešetrenia.
  4. Na účely tohto prepisu je
    - a) **preskúmanie sťažnosti** – činnosť, spojená s oboznámením sa s obsahom a jeho posúdením, za účelom rozhodnutia, akým spôsobom sa bude sťažnosť vybavovať,
    - b) **prešetrenie sťažností** – činnosť, pri ktorej sa skúma, aký stav požadujú všeobecne záväzné právne predpisy, analyzujú sa odchýlky skutočnosti od tohto požadovaného stavu, ich rozsah, závažnosť, množstvo a skúmajú sa príčiny nežiaduceho stavu a následky,
    - c) **vybavenie sťažnosti** – preskúmanie, prešetrenie, prijatie opatrení na nápravu, ako aj kontrolu ich plnenia, teda všetky úkony od prijatia sťažnosti až do oznámenia výsledku (odoslanie písomného oznámenia výsledku jej prešetrenia sťažovateľovi s uvedením, či je sťažnosť opodstatnená alebo neopodstatnená) a zabezpečenie nápravy.
  5. Ak sťažovateľ požiada o utajenie totožnosti, postupuje sa podľa zákona (§8 zákon o sťažnostiach).
  6. V prípade anonymnej sťažnosti (sťažnosť, v ktorej sťažovateľ neuvádza svoje meno, priezvisko a adresu) sa táto neprešetruje.

### Čl. III

#### PODÁVANIE, PRIJÍMANIE A EVIDENCIA SŤAŽNOSTÍ

1. Sťažnosť musí byť písomná a možno ju podať v listinnej podobe alebo v elektrickej podobe.
2. Sťažnosť musí obsahovať meno, priezvisko a adresu pobytu sťažovateľa. Ak sťažnosť podáva právnická osoba, musí obsahovať jej názov a sídlo, meno a priezvisko osoby oprávnenej z ňu konať. 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 (ďalej len „predmet sťažnosti“).
4. Sťažnosť podaná v elektronickej podobe musí byť sťažovateľom autorizovaná podľa



**Základná škola Viktora Szombathyho s vyučovacím jazykom maďarským -  
Szombathy Viktor Alapiskola  
Námestie Slobody 141  
Jesenské – Feled**

- osobitného predpisu, 6) to neplatí, ak sťažnosť bola odoslaná prostredníctvom prístupového miesta, ktoré vyžaduje úspešnú autentifikáciu sťažovateľa. 6a)
5. Ak sťažnosť podaná v elektronickej podobe nie je autorizovaná podľa osobitného predpisu 6) ani odoslaná prostredníctvom prístupového miesta, ktoré vyžaduje úspešnú autentifikáciu sťažovateľa, 6a) sťažovateľ ju musí do piatich pracovných dní od jej podania potvrdiť, a to vlastnoručným podpisom, jej autorizáciu 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 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 2a 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 podpisom 6b) (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.
  11. Podmienky postupu ZŠ pri **odložení sťažnosti** sú zakotvené v § 6 zákona o sťažnostiach.
  12. Centrálnu evidenciu podaných sťažností za školu vedie zamestnanec poverený riaditeľom, hospodárka školy.

**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.
13. Opakovaná sťažnosť a ďalšia opakovaná sťažnosť sa eviduje v roku, v ktorom bola doručená. V poznámke sa uvedie číslo sťažnosti, s ktorou súvisí.
14. **Poverený zamestnanec**, ktorého poveruje a odvoláva riaditeľ školy je povinný prijímať sťažnosti, viesť centrálnu evidenciu sťažností, viesť kompletnú spisovú dokumentáciu sťažností a priebežne o nej informovať riaditeľa ZŠ. Riaditeľa informuje najmä o počte prijatých a vybavených sťažností, proti komu smerovali, ich predmet a opatrenie vykonané na nápravu zistených nedostatkov.
15. ZŠ je povinná sťažnosť prijať. Prijatú sťažnosť, na ktorej vybavenie nie je vecne príslušná, postúpi najneskôr do **10** pracovných dní od doručenia orgánu verejnej správy príslušnému na jej vybavenie a zároveň o tom uvedomí sťažovateľa. ZŠ neodstúpi sťažnosť podľa § 8 ods. 3 zákona o sťažnostiach.

## Čl. IV

### PRÍSLUŠNOSŤ NA VYBAVENIE SŤAŽNOSTÍ

1. Na vybavenie sťažnosti je príslušný vedúci ZŠ, t.j. jej riaditeľ, resp. vedúci zamestnanec ZŠ, ak mu túto právomoc riaditeľ ZŠ delegoval, do ktorého pôsobnosti patrí činnosť, o ktorej sa sťažovateľ domnieva, že ňou boli porušené jeho práva alebo právom chránené záujmy. Delegovanie právomoci ďalšiemu zamestnancovi na vybavenie sťažnosti nie je prístupné.
2. Sťažnosť nesmie byť pridelená na prešetrovanie a vybavenie tomu, proti komu smeruje, ani zamestnancovi v jeho riadiacej pôsobnosti.
3. Z vybavovania sťažnosti i z prešetrovania sťažnosti je vylúčený:
  - a) zamestnanec ZŠ, príslušný 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 ZŠ,
  - d) proti ktorému sťažnosť smeruje, alebo k predmetu sťažnosti.



**Základná škola Viktora Szombathyho s vyučovacím jazykom maďarským -  
Szombathy Viktor Alapiskola  
Námestie Slobody 141  
Jesenské – Feled**

4. Ak bude podaná sťažnosť na **povereného zamestnanca ZŠ**, takéto podanie je kompetentný prešetriť a vybaviť vedúci orgánu verejnej správy – riaditeľ ZŠ alebo ním splnomocnený zástupca.
5. Ak sťažnosť smeruje proti vedúcemu orgánu verejnej správy – riaditeľovi ZŠ, vybavuje ju najbližší nadriadený orgán verejnej správy.
6. ZŠ vybavuje sťažnosti zamestnancov, občanov a zákonných zástupcov detí a žiakov ZŠ podľa zákona o sťažnostiach.
7. Ak vznikne spor o tom, ktorý z orgánov verejnej správy je príslušný vybaviť sťažnosť, ZŠ, v ktorom spor vznikol, sťažnosť najneskôr do 10 pracovných dní odo dňa vzniku sporu postúpi orgánu príslušnému na rozhodnutie sporu o príslušnosti a zároveň o tom upovedomí sťažovateľa.

## **Čl. V**

### **LEHOTY NA VYBAVOVANIE SŤAŽNOSTÍ**

1. Príslušný orgán verejnej správy – ZŠ, je povinná sťažnosť vybaviť do **60** pracovných dní.
2. Ak je sťažnosť náročná na prešetrenie, môže vedúci orgánu verejnej správy – ZŠ, jej riaditeľ alebo ním splnomocnený zástupca predĺžiť lehotu podľa §13 ods. 1 zákona o sťažnostiach pred jej uplynutím o **30** pracovných dní. Lehotu nemôže predĺžiť splnomocnený zástupca, ktorý sťažnosť prešetruje. Orgán verejnej správy – ZŠ oznámi predĺženie lehoty sťažovateľovi bezodkladne, písomne, s uvedením dôvodom.
3. Lehota na vybavenie sťažností začína plynúť prvým pracovným dňom nasledujúcim po dni jej doručenia orgánu verejnej správy – ZŠ, príslušnej na jej vybavenie, v prípade sporu o príslušnosť, lehota na vybavenie sťažnosti začína plynúť pracovným dňom nasledujúcim po dni doručenia rozhodnutia podľa §11 ods.4 zákona o sťažnostiach.

## **Čl. VI**

### **OBOZNAMOVANIE S OBSAHOM SŤAŽNOSTÍ**

1. Orgán verejnej správy – ZŠ, príslušná na vybavenie sťažnosti je povinná 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.



## ČI. VII

### 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.

## ČI. VIII

### PREŠETRENIE SŤAŽNOSTÍ

1. Prešetrovanie sťažností je zakotvené v § 18 zákona o sťažnostiach.
2. Náležitosti zápisnice o prešetrení sťažnosti sú zakotvené v § 19 zákona o sťažnostiach.

## ČI. IX

### OZNÁMENIE VÝSLEDKU PREŠETRENIA SŤAŽNOSTI

1. Sťažnosť je vybavená odoslaním písomného oznámenia výsledku jej prešetrenia sťažovateľovi. 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 uvedie, že orgánu verejnej správy – ZŠ, v ktorej sa sťažnosť prešetrovala, boli uložené povinnosti podľa § 19 ods.1 písm. i) zákona o sťažnostiach.
2. Ak má sťažnosť viacero častí, musí písomné oznámenie obsahovať výsledok prešetrenia každej z nich. Ak je podanie sťažnosťou iba v časti, výsledok prešetrenia sa písomne oznamuje iba k tejto časti.
3. Riaditeľ ZŠ je oprávnený kontrolovať písomné návrhy, oznámenie o vybavení sťažnosti pred ich odoslaním sťažovateľovi, ktoré mu na požiadanie predkladá poverený zamestnanec ZŠ, zodpovedný za vybavenie sťažnosti, spolu so zápisnicou z prešetrenia sťažnosti. Ak oznámenie o vybavení obsahuje všetky zákonné náležitosti, svojim podpisom riaditeľ ZŠ potvrdí jeho správnosť, v opačnom prípade je povinnosťou povereného zamestnanca ZŠ vyžiadať doplnenie, resp. prepracovanie uvedeného oznámenia, vrátane opatrení prijatých na nápravu.





## Čl. X

### OPAKOVANÁ SŤAŽNOSŤ A ĎALŠIA OPAKOVANÁ SŤAŽNOSŤ

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

## Čl. XI

### SŤAŽNOSŤ PROTI VYBAVOVANIU SŤAŽNOSTI A SŤAŽNOSŤ PROTI ODLOŽENIU SŤAŽNOSTI

1. Sťažnosť, v ktorej sťažovateľ vyjadruje nesúhlas s vybavovaním alebo odložením svojej predchádzajúcej sťažnosti je novou sťažnosťou proti postupu orgánu verejnej správy – ZŠ, pri vybavovaní sťažnosti alebo odložení sťažnosti.
2. Sťažnosť proti postupu orgánu verejnej správy – ZŠ, pri vybavovaní sťažnosti nie je opakovanou sťažnosťou, a to ani vtedy, ak v nej sťažovateľ opakuje skutočnosti z predchádzajúcej sťažnosti.
3. Sťažnosť podľa ods. 1 Čl. XI tohto vnútorného predpisu vybaví vedúci orgánu verejnej správy – ZŠ, jej riaditeľ alebo ním splnomocnený zástupca, ak to nie je v rozpore s § 12 zákona o sťažnostiach. Ak sťažnosť vybavil vedúci orgánu verejnej správy – ZŠ, jej riaditeľ, na vybavenie sťažnosti podľa ods.1 Čl. XI tohto predpisu jej príslušný najbližší nadriadený orgán.
4. Sťažnosť proti vybavovaniu sťažnosti alebo sťažnosť proti odloženiu sťažnosti sa vybavuje v lehote podľa Čl. V tohto predpisu.

## Čl. XII

### KONTROLA VYBAVOVANIA SŤAŽNOSTI

1. Nadriadené orgány verejnej správy vykonávajú kontrolu vybavovania sťažnosti 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.

## Čl. XIII

### PORIADKOVÁ POKUTA

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





## Čl. XIV

### SPOLOČNÉ USTANOVENIA

1. Vedúci orgánu verejnej správy – ZŠ, jej riaditeľ alebo ním splnomocnený zástupca, v ktorej 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 – ZŠ, znáša tento orgán.
3. Každý je povinný o skutočnostiach, ktoré sa dozvedel 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 sťažností 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 nie sú týmto vnútorným predpisom dotknuté.

## Čl. XV

### ÚČINNOSŤ

1. Táto smernica nadobúda platnosť a účinnosť dňom 1.3.2023.

V Jesenskom, 2.2.2023

Mgr. Kováčsová Katarína

Riad.ZŠ

### Prílohy:

1. Evidencia sťažnosti
2. Výzva na spoluprácu
- 3a. Záznam o odložení sťažnosti
- 3b. Odloženie sťažnosti – upovedomenie
- 4 Zápisnica
- 5 Oznámenie o vybavení sťažnosti – tabuľka
- 6 Oznámenie výsledku prešetrenia sťažnosti