

	Nitriansky samosprávny kraj zriaďovateľ <a href="http://www.unsk.sk">www.unsk.sk</a>	<b>Vnútorňý predpis</b>		Gymnázium Šurany <a href="http://www.gymsu.edu.sk">www.gymsu.edu.sk</a> Dátum: 1.2.2019 Počet strán: 17
		Smernica o vybavovaní podnetov a sťažností	VP2/2019	

## *Smernica o vybavovaní podnetov a sťažností*

Vypracovala: riaditeľka školy	Meno a priezvisko	Podpis	Riadi- teľka školy:	Meno a priezvisko	Podpis	Pečiatka
				Ing. Mgr. Alžbeta Danielová		

Riaditeľka Gymnázia, Bernolákova 37, Šurany

### **vydáva**

smernicu o vybavovaní sťažností, žiadostí a podaní v zmysle § 11 ods. 1 zákona č. 9/2010 o sťažnostiach v znení neskorších predpisov.

## **Čl. 1**

### **Základné ustanovenia**

1. Táto smernica upravuje postup Gymnázia, Bernolákova 37, Šurany pri prijímaní, evidovaní, prešetrovaní a písomnom oznámení výsledku prešetrovania sťažnosti alebo prekontrolovania sťažnosti.
2. Podľa zákona o sťažnostiach postupujú orgány územnej samosprávy a nimi zriadené organizácie. Riaditeľ školy v súlade s § 5 ods. 2 písm. d) zákona č. 596/2003 Z. z. o štátnej správe v školstve a školskej samospráve a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov je zodpovedný za dodržiavanie všeobecne záväzných právnych predpisov, ktoré súvisia s predmetom činnosti školy alebo školského zariadenia.

## **Čl. 2**

### **Vymedzenie základných pojmov**

1. Na účely tejto smernice sa sťažnosťou rozumie podanie fyzickej alebo právnickej osoby (ďalej len „sťažovateľ“) v súlade s podmienkami uvedenými v § 3 ods. 1 a ods. 2 zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach.
2. Vybavovaním sťažnosti sa rozumie súhrn úkonov, ktorými sú najmä prijímanie sťažnosti, jej vybavovanie sťažnosti, evidencia, prešetrovanie a vybavenie sťažnosti, pričom vybavením sťažnosti sa rozumie vrátenie, odloženie sťažnosti, oznámenie výsledku prešetrovania sťažnosti alebo oznámenie výsledku prekontrolovania správnosti vybavenia predchádzajúcej sťažnosti.
3. Súčinnosťou pri prešetrovaní sťažnosti sa rozumie poskytnutie dokladov, iných písomností, vyjadrení, informácií a údajov potrebných na jej prešetrovanie.

## **Čl. 3**

### **Charakteristika sťažnosti**

1. **Sťažnosť** je podanie fyzickej alebo právnickej osoby, ktorým:

- a) sa domáha ochrany svojich práv alebo právom chránených záujmov, o ktorých sa domnieva, že boli porušené činnosťou alebo nečinnosťou (ďalej len činnosť) orgánu verejnej správy,
- b) poukazuje na konkrétne nedostatky, najmä na porušenie právnych predpisov, ktorých odstránenie je v pôsobnosti orgánu verejnej správy.

**2. Za sťažnosť sa nepovažuje podanie, ktoré:**

- a) má charakter dopytu, vyjadrenia, názoru, žiadosti, podnetu alebo návrhu a nie je v ňom jednoznačne vyjadrené, ochrany akého práva sa podávateľ domáha,
- b) poukazuje na konkrétne nedostatky v činnosti orgánu verejnej správy, ktorých odstránenie alebo vybavenie je upravené iným právnym predpisom (napr. podania v pracovno-právnej oblasti),
- c) je sťažnosťou podľa osobitého predpisu (napr. podanie štátneho zamestnanca vo veciach vykonávania štátnej služby, podanie zamestnanca týkajúce sa sporu medzi zamestnancom a zamestnávateľom),
- d) smeruje proti rozhodnutiu orgánu verejnej správy vydanému v konaní podľa iného právneho predpisu (napr. podanie proti rozhodnutiu v správnom konaní),
- e) je podaním orgánu verejnej správy, v ktorom upozorňuje na nedostatky v činnosti iného orgánu verejnej správy,
- f) je podaním osoby poverenej súdom na výkon verejnej moci (podanie notára alebo exekútora).

3. Riaditeľka školy podanie, ktoré je sťažnosťou, prešetrí a vybaví podľa zákona o sťažnostiach. Podanie označené ako sťažnosť, ktoré však sťažnosťou nie je, vráti riaditeľka školy tomu, kto ho podal bezodkladne po tom, čo zistí, že nie je sťažnosťou, najneskôr však do 30 pracovných dní od jeho doručenia, s odôvodnením. Riaditeľka školy takéto podanie nevráti, ak je ho príslušná vybaviť podľa iného právneho predpisu. Ak nie je takéto podanie príslušná vybaviť, odstúpi ho na vybavenie tomu, kto je príslušný, okrem prípadu, keď sťažovateľ požiadal o utajenie totožnosti. Podania proti výpovedi z nadbytočnosti, voči upozorneniu na porušenie pracovnej disciplíny a pod. nie sú podľa zákona o sťažnostiach sťažnosťami. Predmetom sťažnosti môže byť len činnosť alebo nečinnosť orgánu verejnej správy. Preto nemôžu byť sťažnosťami podania voči žiakovi alebo rodičovi, ktorí nie sú orgánom verejnej správy.

#### **Čl. 4**

##### ***Prijímanie a centrálna evidencia sťažností***

1. Riaditeľka školy je povinná sťažnosť prijať. Je príslušná na vybavenie sťažnosti, ak do jej príslušnosti patrí činnosť, o ktorej sa sťažovateľ domnieva, že ňou boli

porušené jeho práva. Na vybavenie sťažnosti, ktorá smeruje proti riaditeľke, je príslušný nadriadený orgán. O ktorý orgán konkrétne ide, záleží od obsahu sťažnosti. Ak na jej vybavenie nie je vecne príslušná, odstúpi ju do 10 pracovných dní vecne príslušnému orgánu, a zároveň o tom upovedomí sťažovateľa.

2. Ak vznikne spor o tom, ktorý z orgánov verejnej správy je príslušný na vybavenie sťažnosti, riaditeľka školy sťažnosť najneskôr do 10 pracovných dní odo dňa vzniku sporu postúpi orgánu príslušnému na rozhodnutie sporu o príslušnosti a zároveň o tom upovedomí sťažovateľa. Ak takýto orgán nie je, príslušný je ústredný orgán štátnej správy pre kontrolu vybavovania sťažností. Spor o príslušnosť na vybavenie sťažnosti rozhodne do 15 pracovných dní od doručenia žiadosti.
3. Poverený zamestnanec, ktorého poveruje a odvoláva riaditeľka školy je povinný prijímať sťažnosti, viesť centrálnu evidenciu sťažností, viesť kompletnú spisovú dokumentáciu sťažností a priebežne informovať riaditeľku o počte prijatých a vybavených sťažností, proti komu smerovali, ich predmet a opatrenia vykonané na nápravu zistených nedostatkov.
4. Ak bude podaná sťažnosť na povereného zamestnanca, takéto podanie je kompetentná prešetriť riaditeľka školy alebo ňou splnomocnený zástupca.
5. Prijímanie sťažností podaných písomne na riaditeľstvo školy zabezpečuje tajomníčka školy alebo iný riaditeľkou školy na to poverený zamestnanec) (ďalej len „tajomníčka školy“)), ktorá sťažnosť zaeviduje v agendovom protokole školy a zároveň zaeviduje v centrálnej evidencii sťažností. Centrálna evidencia sťažností je vedená oddelene od evidencie ostatných písomností a obsahuje údaje taxatívne vymedzené v § 10 ods. 1 zákona o sťažnostiach. Centrálna evidencia sťažností musí obsahovať najmä tieto údaje:
  - a) dátum doručenia a dátum zapísania sťažnosti, opakovanej sťažnosti a ďalšej opakovanej sťažnosti,
  - b) meno, priezvisko a adresu pobytu sťažovateľa, a ak sťažnosť podáva právnická osoba, musí obsahovať jej názov a sídlo, meno a priezvisko osoby oprávnenej za ňu konať,
  - c) predmet sťažnosti,
  - d) dátum pridelenia sťažnosti na prešetrenie na vybavovanie a komu bola pridelená,
  - e) výsledok prešetrenia sťažnosti,
  - f) prijaté opatrenia a termíny ich splnenia,
  - g) dátum vybavenia sťažnosti, opakovanej sťažnosti alebo

odloženia ďalšej opakovanej sťažnosti,

h) výsledok prekontrolovania predchádzajúcej sťažnosti alebo prešetrenia opakovanej sťažnosti,

i) dátum postúpenia sťažnosti orgánu príslušnému na jej vybavenie,

j) dôvody, pre ktoré škola sťažnosť odložila,

k) poznámku.

6. Prijímanie sťažností podaných elektronicky zabezpečuje tajomníčka školy. V prípade, ak sú doručené priamo zamestnancom školy, títo sú povinní informovať o tejto skutočnosti riaditeľku školy a postúpiť sťažnosť na zaevidovanie tajomníčke školy.
7. Sťažnosť podaná v elektronickej podobe musí byť sťažovateľom autorizovaná podľa zákona č. 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len "zákon o e-Governmente"), to neplatí, ak sťažnosť bola odoslaná prostredníctvom prístupového miesta, ktoré vyžaduje úspešnú autentifikáciu sťažovateľa podľa zákona o e-Governmente.
8. Pri osobnom podaní sťažnosti sťažovateľom bez toho, aby sťažovateľ predložil písomné vyhotovenia sťažnosti, tajomníčka školy sťažovateľa prijme a umožní mu, aby si sťažnosť v listinnej podobe vyhotovil. Ak sa dostaví osoba, ktorej zdravotný stav bráni, aby si sťažnosť v listinnej podobe vyhotovila sama, za túto osobu ju vyhotoví tajomníčka školy.
9. Ak tajomníčka školy zistí, že podanie, ktoré bolo škole doručené, je sťažnosťou, toto písomné podanie zaeviduje a bezodkladne postúpi riaditeľke školy.
10. Ak zamestnanec školy, ktorému bolo doručené podanie na meno zistí, že podanie má charakter sťažnosti, oznámi túto skutočnosť svojmu nadriadenému, ktorý zabezpečí postup podľa ods. 4.
11. Doručenie každej písomnej sťažnosti do rúk zamestnancovi školy (učiteľovi, nepedagogickému zamestnancovi), sú títo povinní odovzdať riaditeľke školy, ktorá zabezpečí ich zaevidovanie a ďalší postup pri ich vybavení. Vybavenie sťažnosti sa zaznačí do agendového protokolu a centrálnej evidencie sťažností.
12. Podávanie sťažností sa riadi ustanovením § 5 zákona o sťažnostiach.
13. Opakovaná a ďalšia opakovaná sťažnosť sa eviduje v roku, v ktorom bola doručená. V poznámke sa uvedie číslo sťažnosti, s ktorou súvisí.

14. Sťažnosť nesmie byť na prešetrenie a vybavenie pridelená tomu:

- a) proti komu sťažnosť smeruje, ani zamestnancovi v jeho riadiacej pôsobnosti,
- b) zamestnancovi, ktorý sa zúčastnil na činnosti, ktorá je predmetom sťažnosti,
- c) koho nepredpojatosti možno mať pochybnosti.

15. Riaditeľka školy je povinná oboznámiť toho, proti komu sťažnosť smeruje, s jej obsahom v takom rozsahu a čase, aby nebolo zmarené prešetrenie. Zároveň mu umožní vyjadriť sa k sťažnosti, predkladať dokumenty, informácie a údaje potrebné na vybavovanie sťažnosti.

### **Čl. 5**

#### **Ústne sťažnosti**

1. O ústnej sťažnosti, ktorú nemožno vybaviť ihneď pri jej podaní, vyhotoví riaditeľka školy záznam. Záznam okrem povinných náležitostí obsahuje aj deň a hodinu jeho vyhotovenia, názov a adresu školy, mená a priezviská zamestnancov, ktorí záznam vyhotovili, ako aj zamestnancov, ktorí boli prítomní pri ústnom podaní sťažnosti.
2. Riaditeľka školy nie je povinná záznam vyhotoviť, ak sťažovateľ pri podaní ústnej sťažnosti nespolupracuje alebo ak sa domáha činnosti, ktorá je v rozpore s právnymi predpismi. Ak sťažovateľ vyhotovenie záznamu odmietne, riaditeľka takúto sťažnosť neprijme. Ak sťažovateľ odmietne záznam podpísať riaditeľka sťažnosť odloží.
3. Za sťažnosť vybavenú pri podaní možno považovať len takú, v ktorej sa po odchode sťažovateľa ďalej nekoná (napr. sťažovateľ uznal, že sa mýlil alebo na základe ospravedlnenia považuje vec za uzavretú a pod.).
4. Riaditeľka školy nemá podľa zákona povinnosť vydať rovnopis záznamu aj sťažovateľovi.

### **Čl. 6**

#### **Utajenie totožnosti**

1. Sťažovateľ môže požiadať o utajenie totožnosti. Ak s utajením totožnosti nemožno sťažnosť prešetriť, riaditeľka o tom informuje sťažovateľa. Súčasne ho poučí, že vo vybavovaní sťažnosti bude pokračovať len vtedy, ak v určenej lehote písomne udelí súhlas s uvedením potrebného údajov o svojej osobe.
2. Ak je na vybavenie sťažnosti, v ktorej podávateľ požiadal o utajenie totožnosti, vecne príslušný iný orgán než ten, ktorému bola pôvodne doručená, sťažnosť sa neodstupuje, ale

sa vráti s odôvodnením sťažovateľovi do 10 pracovných dní od jej doručenia.

3. Riaditeľka školy môže utajiť totožnosť sťažovateľa aj v prípade, že je to v záujme vybavenia sťažnosti. Pri jej prešetrovaní sa používa odpis alebo ak je to možné kópia sťažnosti, bez uvedenia údajov, ktoré by identifikovali sťažovateľa.

### **Čl. 7**

#### **Oprávnenie na vybavovanie a prešetrovanie sťažností**

1. Za konečné vybavenie podania, ktoré po posúdení obsahuje náležitosti sťažnosti podľa zákona o sťažnostiach, po jeho zaevidovaní v agendovom protokole školy a v centrálnej evidencii sťažností a po jeho doručení riaditeľke školy, zodpovedá riaditeľka školy, okrem prípadov uvedených v § 12 ods. 1 a ods. 2 zákona o sťažnostiach.

2. Riaditeľka školy najmä:

- a) zodpovedá za vybavenie sťažností, ktoré smerujú proti zamestnancom školy a jeho priamym podriadeným,
- b) rozhoduje o predĺžení lehoty na vybavenie sťažnosti podľa § 13 ods. 2 zákona o sťažnostiach,
- c) rozhoduje o oprávnení na prešetrenie sťažností, ak smerujú proti zamestnancom školy a jeho priamym podriadeným,
- d) postupuje alebo vracia podania, ktoré nie sú sťažnosťou podľa § 4 zákona o sťažnostiach,
- e) odkladá sťažnosti podľa zákona o sťažnostiach a upovedomuje sťažovateľa o odložení sťažnosti podľa § 4 ods. 3, § 5 ods. 5 a 6, § 6 a § 8 ods. 1, § 21 ods. 3 a 6 zákona o sťažnostiach.

3. Zástupkyňa riaditeľky školy poverená prešetrením sťažnosti zodpovedá predovšetkým:

- a) za prešetrenie sťažnosti podľa § 19 zákona o sťažnostiach, na ktorej vybavenie je písomne poverený riaditeľkou školy okrem prípadov, ktorých prešetrenie si vyhradil riaditeľka školy,
- b) za vyhotovenie zápisnice o prešetrení sťažnosti podľa § 19 zákona o sťažnostiach a oboznámenie so zápisnicou riaditeľa školy alebo jeho splnomocneného zástupcu,
- c) vyhotovenie oznámenia o výsledku prešetrenia sťažnosti podľa § 20 zákona o sťažnostiach,
- d) uloženie a sledovanie plnenia povinností vyplývajúcich z § 19 zákona o sťažnostiach.

4. Ak sťažnosť podľa zákona o sťažnostiach nemôže byť pridelená na vybavenie zástupkyňi riaditeľky školy, o

príslušnosti na vybavenie a prešetrenie sťažnosti rozhoduje riaditeľka školy.

5. Sťažnosti smerujúce proti riaditeľke školy sa postúpia podľa povahy predmetu sťažnosti na priame vybavenie zriaďovateľovi alebo štátnej školskej inšpekcii.

- a) Sťažnosti smerujúce proti zástupkyňi riaditeľky školy vybavuje riaditeľka školy.
- b) Sťažnosti na pedagogických zamestnancov vybavuje priamy nadriadený - zástupkyňa riaditeľky školy zodpovedná za príslušný úsek riadenia.
- c) Sťažnosti na nepedagogických zamestnancov školy vybavuje priamy nadriadený - riaditeľka školy alebo zástupkyňa riaditeľky školy zodpovedná za nepedagogický úsek.
- d) Pri opakovanej sťažnosti na vedúcich zamestnancov školy (okrem riaditeľky školy), pedagogických a nepedagogických zamestnancov školy, sťažnosti vybavuje riaditeľka školy na základe prešetrenia ním vymenovanej komisie.

### **Článok 8**

#### **Lehoty na vybavenie sťažnosti**

1. Škola je povinná dodržať lehotu na vybavenie sťažnosti podľa § 13 ods. 1 zákona o sťažnostiach, t. j. do 60 pracovných dní.
2. Ak je sťažnosť náročná na prešetrenie, riaditeľka školy môže túto lehotu podľa § 13 ods. 2 zákona o sťažnostiach predĺžiť pred jej uplynutím do 30 pracovných dní. Návrh na predĺženie lehoty s odôvodnením predkladá riaditeľke školy zástupkyňa riaditeľky školy, v ktorej kompetencii sa sťažnosť prešetruje. Osoba zodpovedná za prešetrenie sťažnosti je povinná v súlade s § 13 ods. 2 zákona o sťažnostiach upovedomiť sťažovateľa bezodkladne, písomne, s uvedením dôvodu, prečo je predĺženie lehoty nevyhnutné.
3. Riaditeľka školy alebo zástupkyňa riaditeľky školy, v ktorého kompetenciu sa sťažnosť prešetruje je oprávnený 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. Lehota na poskytnutie spolupráce je desať pracovných dní od doručenia písomnej výzvy sťažovateľovi. Podľa § 16 ods. 4 zákona o sťažnostiach v čase od odoslania výzvy na poskytnutie spolupráce do jej poskytnutia lehota na vybavenie sťažnosti neplynie.



## **Čl. 9**

### **Odloženie sťažnosti**

Riaditeľka školy sťažnosť odloží, ak:

- neobsahuje meno, priezvisko a adresu pobytu sťažovateľa (pri právnickej osobe názov, sídlo a oprávnenú osobu za ňu konať),
- vo veci koná súd, prokuratúra alebo iný orgán činný v trestnom konaní,
- sa sťažnosť týka inej osoby, než ktorá ju podala,
- od udalosti, ktorej sa sťažnosť týka, uplynulo v deň jej doručenia viac než 5 rokov,
- ide o ďalšiu opakovanú sťažnosť (pričom už pri prvej opakovanej sťažnosti bol sťažovateľ upozornený, že vybavenie predchádzajúcej sťažnosti bolo prekontrolované a ďalšia opakovaná sťažnosť bude odložená),
- bola riaditeľke zaslaná na vedomie,
- sťažovateľ neposkytol spoluprácu, ktorou riaditeľka požadovala doplnenie sťažnosti alebo údaje potrebné na jej prešetrenie,
- sťažovateľ svoju sťažnosť pred jej vybavením písomne vzal späť.

O odložení sťažnosti a dôvodoch jej odloženia riaditeľka informuje sťažovateľa do 10 pracovných dní od doručenia.

## **Článok 10**

### **Opakovaná sťažnosť a ďalšia opakovaná sťažnosť**

1. Opakovaná sťažnosť a ďalšia opakovaná sťažnosť je sťažnosť toho istého sťažovateľa v tej istej veci ak v nej neuvádza nové skutočnosti. Na vybavenie opakovanej sťažnosti je príslušný ten istý poverený zamestnanec, ktorý vybavil predchádzajúcu sťažnosť. Sťažnosť nesmie byť pridelená na prešetrenie a vybavenie tomu, proti komu smeruje, ani zamestnancovi v jeho riadiacej pôsobnosti.
2. Ak bola predchádzajúca sťažnosť vybavená správne, t. j. v súlade so zákonom o sťažnostiach, riaditeľ školy alebo ním splnomocnený zástupca túto skutočnosť oznámi sťažovateľovi s odôvodnením a poučením, že ďalšie opakované sťažnosti odloží.
3. Ak sa prekontrolovaním vybavenia predchádzajúcej sťažnosti zistí, že táto nebola vybavená správne, sťažnosť sa prešetrí a vybaví.
4. Sťažnosť iného sťažovateľa v tej istej veci, ktorú škola už vybavila, sa neprešetruje. Výsledok jej prešetrenia sa oznámi sťažovateľovi.

5. Opakovanú sťažnosť je škola povinná vybaviť v lehote podľa § 13 zákona o sťažnostiach, t. j. do 60 pracovných dní.

### **Článok 11**

#### ***Sťažnosť proti vybaveniu sťažnosti***

1. Sťažnosť, v ktorej sťažovateľ vyjadruje nesúhlas s vybavovaním svojej predchádzajúcej sťažnosti je novou sťažnosťou proti postupu pri vybavovaní sťažnosti. Sťažnosť proti postupu pri vybavovaní sťažnosti nie je opakovanou sťažnosťou ani vtedy, ak v nej sťažovateľ opakuje skutočnosti z predchádzajúcej sťažnosti. Na vybavenie sťažnosti proti vybaveniu sťažnosti je príslušná riaditeľka školy. Ak predchádzajúcu sťažnosť vybavila priamo riaditeľka školy, na vybavenie sťažnosti je príslušný zriaďovateľ školy.
2. Pri vybavovaní sťažnosti proti opakovanej sťažnosti a sťažnosti proti odloženiu sa postupuje podľa § 22 a § 11 ods. 1, 2 a 5 zákona o sťažnostiach v spojení s § 12 zákona o sťažnostiach. Sťažnosť proti vybavovaniu sťažnosti musia byť vybavené v lehote podľa § 13 zákona o sťažnostiach.
3. Ďalšiu sťažnosť proti vybavovaniu sťažnosti proti postupu vybavovania predchádzajúcej sťažnosti škola odloží podľa § 6 ods. 1 písm. g) zákona o sťažnostiach, o čom sťažovateľa písomne upovedomí.
4. Zápisnica o prešetrení sťažnosti proti vybaveniu sťažnosti alebo proti odloženiu sťažnosti sa po jej prerokovaní založí do spisu.

### **Článok 12**

#### ***Súčinnosť***

1. Pri vybavovaní sťažnosti možno požadovať súčinnosť aj od iných osôb s ich súhlasom, ak osobitný predpis neustanovuje inak (napr. zákon č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých predpisov). Iné osoby poskytnú súčinnosť najneskôr do desiatich pracovných dní od doručenia žiadosti o súčinnosť.
2. V čase od odoslania žiadosti o poskytnutie súčinnosti do jej poskytnutia lehota na vybavenie sťažnosti neplynie. Prerušenie plynutia lehoty škola písomne oznámi

sťažovateľovi listom odoslaným s doručenkou do vlastných rúk.

3. Pri požadovaní súčinnosti sa postupuje podľa § 17 zákona o sťažnostiach.

### **Článok 13**

#### **Kontrola vybavovania sťažnosti**

1. Kontrolu vybavovania sťažností, ich evidencie, prijatia a plnenia opatrení na odstránenie zistených nedostatkov a uplatnenia právnej zodpovednosti na základe písomného poverenia riaditeľky školy vykonávajú podľa ustanovení Vnútorného kontrolného systému školy:
  - a) zástupkyňa riaditeľky školy poverená riaditeľkou školy,
  - b) riaditeľka školy.
2. Riaditeľka školy zodpovedá za správnosť vybavovania sťažností vo vlastnej škole.
3. Štátna školská inšpekcia vykonáva kontrolu vybavovania sťažností riaditeľkou školy.

### **Článok 14**

#### **Uloženie sankcií**

1. Voči zamestnancovi, ktorý bol poverený vybavením sťažnosti, v prípade preukázateľného nesprávneho postupu pri prešetrení sťažnosti, nedodržania lehôt na vybavenie sťažnosti ako aj neoznámene predĺženia lehoty na vybavenie sťažovateľovi, budú vyvodené opatrenia v súlade s ustanovením Zákonníka práce.

### **Článok 15**

#### **Spoločné ustanovenia**

1. Riaditeľka školy vytvára vhodné materiálne, technické a personálne podmienky na správne a včasné prešetrenie a vybavenie sťažnosti.
2. Trovy, ktoré vznikli:
  - a) sťažovateľovi, znáša sťažovateľ,
  - b) škole, znáša škola.
3. Každý je povinný o skutočnostiach, ktoré sa dozvedel pri vybavovaní sťažnosti, zachovávať mlčanlivosť. Od tejto povinnosti ho môže písomne oslobodiť iba ten, v koho záujme má túto povinnosť.

### **Článok 16**

#### **Účinnosť**

Táto smernica nadobúda účinnosť dňa 1. februára 2019

.....

Ing. Mgr. Alžbeta Danielová,  
riaditeľka školy

Prílohy:

Príloha č.1. Záznam o podaní ústnej sťažnosti.

Príloha č.2. Záznam o výsledku kontroly plnenia opatrení.

Príloha č.3. Zápisnica o prešetrení sťažnosti.

Príloha č.4. Centrálna evidencia sťažností.

príloha č. 1

## **ZÁZNAM O PODANÍ ÚSTNEJ SŤAŽNOSTI**

**Meno, priezvisko a adresa trvalého (prechodného) pobytu sťažovateľa:**

(pri právnickej osobe uviesť názov a jej sídlo a meno a priezvisko osoby oprávnenej za ňu konať)

**Meno, priezvisko a funkcia osoby, proti ktorej sťažnosť smeruje a orgán, ktorého je zamestnancom :**

**Ústna sťažnosť obsahuje tieto námietky:**

(uviesť stručne, zrozumiteľne, ale úplne, na aké nedostatky sťažovateľ poukazuje)

Počet námietok:

- 1.
- 2.

**Sťažovateľ sa podaním sťažnosti domáha :**

(stručne uviesť, čoho sa sťažovateľ domáha)

**K uvedenej ústnej sťažnosti boli predložené nasledujúce prílohy:**

(pokiaľ k sťažnosti neboli priložené žiadne prílohy, tento bod sa v zázname nerozpisuje)

Počet a označenie príloh:

- 1.
- 2.

**Záznam o podaní ústnej sťažnosti vyhotovil(i):**

(meno, priezvisko, funkcia,)

**Pri podaní ústnej sťažnosti bol(i) prítomný(i) :**

(meno, priezvisko, funkcia,)

**Miesto, dátum, hodina vyhotovenia :**

(pozor, nezabúdať uviesť hodinu spísania záznamu)

Sťažovateľ sa oboznámil s obsahom tohto záznamu a vlastnoručným podpisom potvrdzuje skutočnosť osobného podania sťažnosti, úplnosť zapísania svojich námietok a prevzatie exemplára záznamu o podaní ústnej sťažnosti.

.....  
podpis sťažovateľa podpis autora záznamu

príloha č. 2

## ZÁZNAM O VÝSLEDKU KONTROLY PLNENIA OPATRENÍ

Opatrenia boli prijaté na základe prešetrenia sťažnosti č.:

.....  
v Gymnáziu, Bernolákova 37, Šurany

**Sťažovateľ:**

(meno, priezvisko, adresa pobytu)

**Sťažnosť smerovala proti:**

(meno priezvisko, funkcia)

**Dátum kontroly :**

**Kontrolu plnenia opatrení vykonal:**

**Ku kontrole boli prizvaní :**

1.

2.

**Výsledok kontroly:**

(v bodoch uviesť znenie prijatého opatrenia a kontrolné zistenie, či opatrenie bolo alebo nebolo splnené)

1.

2.

**Záver:**

(Celkové zhodnotenie plnenia opatrení a odstránenia nedostatkov. V prípade nesplnenia opatrení a neodstránenia nedostatkov upozornenie na vyvodenie dôsledkov voči konkrétnym osobám zodpovedným za nesplnenie opatrenia, podľa okolností prípadne aj upozornenie na možnosť uloženia poriadkovej pokuty podľa § 24 Zákona o sťažnostiach. )

**Záznam bol prerokovaný dňa:**

s (uviesť meno, priezvisko, funkciu)

.....  
podpis

**Vyhotovil :**

(meno, priezvisko, funkcia)

.....  
podpis

Príloha č. 3

## ZÁPISNICA O PREŠETRENÍ SŤAŽNOSTI

Sťažnosť bola prešetrená v súlade so „Zákonom č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach v platnom znení.

**Obdobie (dátum) prešetrenia sťažnosti:** .....

**Podávateľ sťažnosti:** .....

(meno, priezvisko, adresa trvalého alebo prechodného pobytu,  
pri právnickej osobe uviesť názov a sídlo a meno a priezvisko osoby oprávnenej za ňu konať,  
prípadne uviesť subjekt, ktorý zastupuje sťažovateľa)

**Predmet sťažnosti :** .....

**Meno(funkcia) osoby, proti ktorej sťažnosť smeruje:** .....

**Námietky uvádzané sťažovateľom:**

(uviesť skutočný počet námietok v bodoch)

1.

2.

Sťažovateľ sa podaním sťažnosti domáha:

**Sťažnosť prešetroval:**

K prešetreniu podania boli prizvaní:

/mená, priezviská funkcie, ak nebol prizvaný nikto, tento bod nevyplňať)

1.

2.

**Písomné vyjadrenie k podaniu dali:**

(ak písomné vyjadrenie nedal nikto, tento bod nevyplňať)

1

2.

**Pri prešetrení uvedených námietok sa zistili nasledujúce skutočnosti:**

**K námietke č.1 :**

(Stručne sa uvedie zistený stav s odvolaním sa na zistené skutočnosti, prekontrolované doklady, údaje, vyjadrenia zodpovedných zamestnancov atď.

Posúdi sa, či boli alebo neboli dodržané všeobecne záväzné a vnútorné právne predpisy.

(zákon y, vyhlášky, smernice, pokyny, poriadky), týkajúce sa príslušnej veci a na základe

zistení sa v závere námietky uvedie stanovisko, či je námietka opodstatnená alebo

neopodstatnená, prípadne skutočnosť, že dostupnými metódami a formami kontroly nebolo

možné stav objektívne overiť. V prípade opodstatnenosti námietky sa v jej vyhodnotení

konkrétne uvedie osoba, ktorá je zodpovedná za zistené nedostatky).

**K námietke č.2 :**

(dtto)

**Záver**

**riaditeľka školy prešetrením sťažnosti zistila nedostatky najmä v**

.....**kt**

**oré vznikli porušením (uviesť konkrétne ustanovenia právnych noriem) a na základe toho prijíma voči**

.....  
(meno, priezvisko, funkcia osoby, voči ktorej sa prijímajú opatrenia)

**nasledujúce opatrenia na odstránenie zistených nedostatkov a príčin ich vzniku:**

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

**Termín plnenia :** .....

**Zároveň riaditeľka školy ukladá povinnosť písomne predložiť správu o splnení prijatých opatrení do .....**

**Sťažovateľ bude oboznámený s prijatými opatreniami do .....**

.....  
podpis riaditeľky školy

**Zápisnica bola prerokovaná:**

V Šuranoch dňa .....

.....  
Meno a priezvisko podpis

.....  
Meno a priezvisko podpis



Príloha č. 4 **Centrálne evidencie sťažností**

**Rok:** ..... **Por.číslo:**.....

a) Dátum doručenia a dátum zapísania sťažnosti: .....

Meno, priezvisko (u právnických osôb názov) a adresa sťažovateľa:

.....  
.....

b) Predmet sťažnosti:

.....  
.....

c) Dátum pridelenia sťažnosti na prešetrenie..... pridelená:.....

d) Výsledok prešetrenia sťažnosti:

.....  
.....

e) Prijaté opatrenia a termíny ich splnenia:

.....  
.....

f) Dátum vybavenia sťažnosti, opakovanej sťažnosti alebo prešetrenia opakovanej sťažnosti:.....

g) Výsledok prekontrolovania predchádzajúcej sťažnosti alebo prešetrenia opakovanej sťažnosti:

.....  
.....

h) Dôvody, pre ktorú bola sťažnosť odložená:

.....  
.....

i) Poznámka

.....  
.....