

## **Smernica O VYBAVOVANÍ SŤAŽNOSTÍ**

Súvisiace predpisy: Zákon č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach Zákon č. 596/2003 Z. z. o štátnej správe v školstve a školskej samospráve a o zmene a doplnení Zákon č. 122/2013 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov

Riaditeľ školy podľa § 11 ods. 1 zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach vydáva túto smernicu

### **Článok 1** **Úvodné ustanovenia**

1. Táto smernica upravuje postup Obchodnej akadémie, Ul. Kálmána Kittenbergera 2, 934 40 Levice pri prijímaní, evidovaní, prešetrovaní a písomnom oznámení výsledku prešetrenia alebo prekontrolovania sťažnosti podanej škole podľa zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach (ďalej len „zákon o sťažnostiach“).
2. Podľa zákona o sťažnostiach postupujú orgány územnej samosprávy a nimi zriadené organizácie. Riaditeľka 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.

### **Článok 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 o sťažnostiach.
2. Vybavovaním sťažnosti sa rozumie súhrn úkonov, ktorými sú najmä prijímanie sťažnosti, jej evidovanie a prešetrovanie, vyhotovenie zápisnice o prešetrení sťažnosti a oznámenie výsledku prešetrenia osobe, ktorá sťažnosť podala.
3. Súčinnosťou pri prešetrovaní sťažnosti sa rozumie poskytnutie dokladov, iných písomností, vyjadrení, informácií a údajov potrebných na jej prešetrenie.

### **Článok 3** **Prijímanie a centrálna evidencia sťažností**

1. Prijímanie sťažností podaných písomne na riaditeľstvo školy zabezpečuje sekretariát riaditeľky školy, ktorý 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.

2. Prijímanie sťažností podaných telefaxom alebo elektronickou poštou zabezpečuje sekretariát riaditeľky školy, V prípade, ak sú doručené priamo zamestnancom školy, títo sú povinní informovať o tejto skutočnosti riaditeľku školy a postúpiť sťažnosť na zaevidovanie na sekretariát riaditeľky školy.
3. Ústne podanú sťažnosť prijíma do záznamu sekretariát riaditeľky školy, ktorý zabezpečí účasť svedkov potrebných k podpísaniu záznamu ústne podanej sťažnosti.
4. Ak sekretariát riaditeľky školy školy zistí, že podanie, ktoré bolo škole doručené, je sťažnosťou, toto písomné podanie zaeviduje a bezodkladne postúpi riaditeľke školy.
5. 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.
6. Doručenie každej písomnej sťažnosti do rúk zamestnancovi školy (učiteľovi, vychovávateľovi, 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.

#### **Článok 4**

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

1. Za konečné vybavenie podania, ktoré po posúdení obsahu je sťažnosťou podľa zákona o sťažnostiach, po jeho zaevidovaní v agendovom protokole školy a v centrálnej evidencii sťažností a po jeho doručení riaditeľovi 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 zákona o sťažnostiach,
  - c. rozhoduje o oprávnení na prešetrovanie 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 § 5 ods. 7 a § 6 ods. 1 až 3 v spojení s § 16 ods. 1, § 21 ods. 2 a § 22 ods. 3 zákona o sťažnostiach.
3. Zástupkyňa riaditeľky školy poverená prešetrovaním sťažnosti zodpovedá predovšetkým:
  - a. za prešetrovanie sťažnosti podľa § 19 zákona o sťažnostiach, na ktorej vybavenie je písomne poverená riaditeľkou školy okrem prípadov, ktorých prešetrovanie si vyhradila riaditeľka školy,
  - b. za vyhotovenie zápisnice o prešetrovaní sťažnosti a oboznámenie so zápisnicou riaditeľku školy alebo jeho splnomocneného zástupcu,
  - c. vyhotovenie oznámenia o výsledku prešetrovania 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 prešetrovanie 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 zodpovedný za príslušný úsek riadenia.
  - c. Sťažnosti na nepedagogických zamestnancov školy vybavuje priamy nadriadený - riaditeľka 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 ňou vymenovanej komisie.

## **Článok 5**

### **Lehoty na vybavenie sťažnosti**

1. Škola je povinná dodržať lehotu na vybavenie podľa § 13 ods. 1 zákona o sťažnostiach.
2. Ak je sťažnosť náročná na prešetrenie, riaditeľka školy môže túto lehotu podľa § 13 ods. 2 zákona o sťažnostiach predĺžiť pred jej uplynutím o 30 pracovných dní. Návrh na predĺženie lehoty s odôvodnením predkladá 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 bezodkladne upovedomiť písomne sťažovateľa o predĺžení lehoty a o dôvodoch jej predĺženia. Písomné upovedomenie sťažovateľa o predĺžení lehoty sa zasiela doručenkou do vlastných rúk.
3. Podľa § 16 ods. 4 a ods. 5 zákona o sťažnostiach lehota na vybavenie sťažnosti neplynie v čase odoslania výzvy na poskytnutie spolupráce so sťažovateľom až do jej poskytnutia. Sťažovateľ môže v odôvodnených prípadoch, ak preukáže, že lehota na poskytnutie spolupráce nie je dostatočná, písomne požiadať o jej primerané predĺženie.

## **Článok 6**

### **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, riaditeľka školy alebo ňou 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.

## **Článok 7**

### **Súčinnosť**

1. Pri vybavovaní sťažnosti možno požadovať súčinnosť aj od iných osôb s ich súhlasom, ak osobitný predpis neustanovuje inak (napr. zákon č. 122/2013 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých predpisov).
2. V čase od odoslania žiadosti o poskytnutie súčinnosti do jej poskytnutia lehota na vybavenie sťažnosti neplynie. Prerušenie plynutia lehoty škola písomne oznámi sťažovateľovi doručenkou do vlastných rúk.

## **Článok 8**

### **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:

- a. zástupkyňa riaditeľky školy poverení riaditeľkou školy,
- b. riaditeľka školy.

#### **Článok 9** **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 neoznámenia predĺženia lehoty na vybavenie sťažovateľovi, budú vyhovené opatrenia v súlade s ustanovením Zákonníka práce.

#### **Článok 10** **Spoločné ustanovenia**

1. Riaditeľka školy vytvára vhodné materiálne podmienky.
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 11** **Účinnosť**

Táto smernica nadobúda účinnosť 01.06.2017

Mgr. Beáta Kováčová

riaditeľka školy

**Príloha č. 1 k Smernici o vybavovaní sťažností**

**Písomný záznam  
o ústnom podaní sťažnosti**

**Meno a priezvisko sťažovateľa:** .....

**Adresa trvalého alebo prechodného pobytu:** .....

.....

.....

**Sťažnosť smeruje proti:** .....

.....

*Poznámka: ak sťažnosť podáva právnická osoba, uvedie sa jej názov a sídlo, meno a priezvisko osoby oprávnenej za ňu konať.*

**Sťažovateľ poukazuje na nedostatky:** .....

.....

.....

.....

.....

**Sťažovateľ sa domáha:** .....

.....

.....

.....

**Deň a hodina vyhotovenia záznamu:**.....

**Meno, priezvisko a podpis zamestnanca, ktorý záznam vyhotovil:**.....

.....

**Mená, priezviská a podpisy zamestnancov, ktorí boli prítomní pri ústnom podaní sťažnosti:** .....

.....

.....

**Počet a zoznam príloh sťažnosti:** .....

.

.....

.....

**Podpis sťažovateľa:** .....

**Príloha č. 2 k Smernici o vybavovaní sťažností**

**Zápisnica  
z prešetrenia sťažnosti**

**Dátum prešetrenia :** .....

**Miesto prešetrenia :** .....

**Autor sťažnosti :** ( titul, meno, priezvisko, adresa )

.....

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

.....

**Sťažnosť prešetroval/a :** .....

**K prešetreniu podania boli prizvaní :** ( mená, priezviská, funkcie )

1. ....

2. ....

**Písomné vyjadrenie k podaniu dali :** ( mená, priezviská, funkcie )

1. ....

2. ....

**Podanie obsahuje tieto námietky :**

1. ....

2. ....

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

**K námietke č. 1**

Stručne sa uvedie zistený stav s odvolaním sa na údaje a vyjadrenia zodpovedných zamestnancov, prekontrolované doklady atď. Posúdi sa, či boli, alebo neboli dodržané právne predpisy (zákony, vyhlášky, smernice, pokyny ) týkajúce sa príslušnej veci. Vymedzí a formuluje sa osobná zodpovednosť zamestnanca/zamestnancov príslušného orgánu za zistené nedostatky 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**.

**K námietke č. 2**

**Detto.**

*Upozornenie - stanovisko k námietke nemôže byť vyjadrené nasledovne: námietka je čiastočne opodstatnená. Tieto charakterizujeme jednoznačne.*

**Záver :**

Riaditeľ školy prešetrením sťažnosti zistil nedostatky najmä v .....

ktoré vznikli porušením - nedodržaním ( uviesť konkrétne právne normy ) a na základe toho

prijemca voči .....

(*uviesť meno, priezvisko, funkciu zodpovedného zamestnanca* )

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

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

**Termín plnenia :** .....

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

.....

riaditeľ školy

**S obsahom zápisnice boli oboznámení :**



( uviesť zamestnancov, proti ktorým sťažnosť smeruje )

1. .... dňa .....

(meno, priezvisko, funkcia, názov orgánu) ( uviesť ) ( podpis)

2. .... dňa .....

(meno, priezvisko, funkcia, názov orgánu) ( uviesť ) ( podpis)

atď.

Námietky zúčastnených osôb proti výsledkom prešetrenia sťažnosti, prípadne dôvody nepodpísania tejto zápisnice :

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

Zdôvodnenie opodstatnenosti, resp. neopodstatnenosti uvedených námietok proti prešetreniu sťažnosti :

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

V ..... dňa .....

meno, priezvisko

podpis riaditeľ školy