

Názov účtovnej jednotky	Základná škola, Pugačevova 1381/7, Humenné
Názov vnútornej smernice	Smernica o vybavovaní sťažností
Prílohy	Č.1 Zápisnica o prešetrení sťažnosti Č. 2 Oznámenie výsledku vybavenia sťažnosti Č. 3 Predĺženie lehoty – oznámenie Č. 4 Nemožnosť prešetrenia sťažnosti – oznámenie Č. 5 Odloženie sťažnosti – upovedomenie Č. 6 Záznam o odložení sťažnosti Č. 7 Sťažnosť – posúdenie Č. 8 Záznam z prerokovania správnosti vybavenia Predchádzajúcej sťažnosti Č. 9 Centrálna evidencia sťažností
Schválil	Mgr. Peter Vachula
Dátum účinnosti	01. 09. 2022

Riaditeľ školy podľa § 26 ods. 3 zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach vydáva túto smernicu

O VYBAVOVANÍ SŤAŽNOSTÍ

Článok 1 Úvodné ustanovenia

1. Táto smernica upravuje postup Základnej školy, Pugačevova 1381/7, Humenné pri prijímaní, evidovaní, prešetrovaní sťažnosti podanej škole podľa zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o sťažnostiach“).
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.

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 č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach.
2. Vybavovaním sťažnosti sa rozumie súhrn úkonov, ktorými sú najmä prijímanie sťažnosti, jej vybavovaním sťažnosti, evidenciacia, 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.

Článok 3

Prijímanie a centrálna evidencia sťažností

1. Prijímanie sťažností podaných písomne na riaditeľstvo školy zabezpečuje finančná účtovníčka školy, ktorá sťažnosť 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 elektronicky zabezpečuje riaditeľ školy. V prípade, ak sú doručené priamo zamestnancom školy, títo sú povinní informovať o tejto skutočnosti riaditeľa školy a postúpiť sťažnosť na zaevidovanie finančnej účtovníčky školy.
3. 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.
4. Pri osobnom podaní sťažnosti sťažovateľom bez toho, aby sťažovateľ predložil písomné vyhotovenie sťažnosti, finančná účtovníčka 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 finančná účtovníčka školy.
5. Ak finančná účtovníčka školy zistí, že podanie, ktoré bolo škole doručené, je sťažnosťou, toto písomné podanie zaeviduje a bezodkladne postúpi riaditeľovi školy.
6. 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.
7. Doručenie každej písomnej sťažnosti do rúk zamestnancovi školy (učiteľovi,

vychovávateľovi, nepedagogickému zamestnancovi), sú títo povinní odovzdať riaditeľovi školy, ktorý zabezpečí ich zaevidovanie a ďalší postup pri ich vybavení. Vybavenie sťažnosti sa zaznačí do agendového protokolu a centrálnej evidencie sťažností.

8. Podávanie sťažností sa riadi ustanovením § 5 zákona o sťažnostiach.

Článok 4

Kompetencie na vybavovanie a prešetrovanie sťažností

1. Za konečné vybavenie podania, ktoré po posúdení obsahuje náležitosti sťažnosti podľa zákona o sťažnostiach, po jeho zaevidovaní v centrálnej evidencii sťažností a po jeho doručení riaditeľovi školy, zodpovedá riaditeľ školy.
2. Riaditeľ 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 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 § 4 ods. 3, § 5 ods. 5 a 6, § 6 a § 8 ods. 1, § 21 ods. 3 a 6 zákona o sťažnostiach.
3. Zástupca riaditeľa školy písomne poverený prešetrovaním sťažnosti zodpovedá predovšetkým:
 - a) za prešetrovanie sťažnosti podľa § 19 zákona o sťažnostiach, na ktorej vybavenie je písomne poverený riaditeľom školy okrem prípadov, ktorých prešetrovanie si vyhradil riaditeľ školy,
 - b) za vyhotovenie zápisnice o prešetrovaní sťažnosti podľa § 19 zákona o sťažnostiach a oboznámenie so zápisnicou riaditeľa 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. Sťažnosti smerujúce proti riaditeľovi školy sa postúpia podľa povahy predmetu sťažnosti na priame vybavenie zriaďovateľovi školy alebo štátnej školskej inšpekcii.
5. Sťažnosti smerujúce proti zástupcovi riaditeľa školy vybavuje riaditeľ školy.

6. Sťažnosti na pedagogických zamestnancov vybavuje písomne poverený priamy nadriadený - zástupca riaditeľa školy zodpovedný za príslušný úsek riadenia.
7. Sťažnosti na nepedagogických zamestnancov školy vybavuje priamy nadriadený – riaditeľ školy alebo písomne poverený zástupca riaditeľa školy zodpovedný za nepedagogický úsek.
8. Pri opakovanej sťažnosti na vedúcich zamestnancov školy (okrem riaditeľa školy), pedagogických a nepedagogických zamestnancov školy, sťažnosti vybavuje riaditeľ školy na základe prešetrenia ním vymenovanej komisie.

Článok 5

Lehoty na vybavenie sťažnosti

1. Škola je povinná podľa § 13 ods. 1 zákona vybaviť sťažnosť do 60 pracovných dní.
2. Ak je sťažnosť náročná na prešetrenie, riaditeľ 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 riaditeľovi školy zástupca riaditeľa školy, v ktorého kompetencii sa sťažnosť prešetruje. Osoba zodpovedná za prešetrenie sťažnosti je povinná v súlade s § 13 ods. 2 zákona č. o sťažnostiach upovedomiť sťažovateľa bezodkladne, písomne, s uvedením dôvodu, prečo je predĺženie lehoty nevyhnutné.
3. Riaditeľ školy alebo zástupca riaditeľa 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.

Článok 6

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 škole boli uložené povinnosti podľa § 19 ods. 1 písm. i).
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. Ak sťažnosť neobsahuje potrebné náležitosti podľa Zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach v znení neskorších prepisov, bude sťažnosť podľa § 6 odložená.

Článok 7

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 prešetří 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 8

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 príslušný riaditeľ školy. Ak predchádzajúcu sťažnosť vybavil priamo riaditeľ 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 9 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 10 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 riaditeľa školy vykonávajú:
 - a) zástupcovia riaditeľa školy poverení riaditeľom školy,
 - b) riaditeľ školy.

Článok 11 Spoločné ustanovenia

1. Riaditeľ 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.

Táto smernica ruší internú smernicu účinnú od 01. 05. 2021.

V Humennom 29. 08. 2022

.....
Mgr. Peter Vachula
riaditeľ školy

Zápisnica o prešetrení sťažnosti

Názov školy príslušnej na vybavenie sťažnosti.....

Predmet sťažnosti, proti komu sťažnosť smeruje a v akej veci.....

Názov školy v ktorej sa sťažnosť prešetrovala

Dátum prešetrenia :

Miesto a spôsob prešetrenia :

Obdobie prešetrovania :

Preukázané zistenia:

Mená, priezviská, funkcie a podpisy zamestnancov, ktorí vykonávali prešetrenie:.....

Meno, priezvisko a podpis riaditeľa školy resp. ním splnomocneného zástupcu, príp. ďalších osôb, ktorých sa zistenia týkajú a ktorí boli oboznámení s obsahom zápisnice:.....

Údaje o vykonaní oboznámenia s obsahom sťažnosti toho, proti komu sťažnosť smeruje (čas, spôsob, rozsah):

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

Obsah vyjadrenia k sťažnosti toho, proti komu sťažnosť smeruje (ak bolo podané):

.....

Povinnosti, ktoré sa ukladajú v lehote do (uviesť komu v prípade v prípade zistenia nedostatkov, t. j. opodstatnenosti sťažnosti)

- a) určiť osobu zodpovednú za nedostatky
- b) prijať opatrenia na odstránenie zistených nedostatkov a príčin ich vzniku,
- c) predložiť prijaté opatrenia,
- d) predložiť správu o splnení opatrení a uplatnení právnej zodpovednosti,
(uviesť komu v prípade zistenia nedostatkov , t.j. opodstatnenosti sťažnosti a ak nie je totožnosť sťažovateľa utajená, oznámiť mu prijaté opatrenia).

9. Údaj o odmietnutí osôb oboznámiť sa s obsahom zápisnice a splniť povinností vyplývajúce zo zápisnice podpísať zápisnicu (uviesť v prípade ak dôjde k tejto skutočnosti)

.....
.....

10. Potvrdenie o odovzdaní dokladov

.....

Deň vyhotovenia zápisnice :

Podpis osoby, ktorá vyhotovila zápisnicu:.....

Údaje o prerokovaní zápisnice:

Zápisnica o prešetrení sťažnosti bola prerokovaná.

Dátum a miesto prerokovania:

.....

Zúčastnené osoby (*uviesť mená, priezviská, funkcie*):

.....

Údaje o priebehu a výsledkoch prerokovania, príp. vyjadrenia zúčastnených osôb:

.....

.....

.....

Podpisy zúčastnených osôb:

(meno a priezvisko sťažovateľa)

Váš spis č. **Spis č.** **Vybavuje** **Dátum**

VEC:

Predĺženie lehoty – oznámenie

Na školubola dňadoručená Vaša sťažnosť vo veci
.....

Pri prešetrovaní Vašej sťažnosti bolo zistené, že Vaša sťažnosť je náročná na prešetrenie a preto Vám oznamujem predĺženie zákonnej lehoty na jej prešetrenie o 30 pracovných dní.

Predĺženie zákonnej lehoty je nevyhnutné z dôvodu
.....

(uvedie sa dôvod, napr. že je nutné predvolať svedkov, že je nutné získať listinné dôkazy, že zamestnanec, ktorý prešetroval sťažnosť je dlhodobo práceneschopný a pod.)

meno, priezvisko a podpis riaditeľa školy

ŠKOLA

(meno a priezvisko sťažovateľa)

Váš spis č.

Spis č.

Vybavuje

Dátum

VEC:

Odloženie sťažnosti – upovedomenie

Dňa..... bola škole doručená Vaša sťažnosť vo veci

Po posúdení Vašej sťažnosti bolo zistené že

(Uviesť text príslušného ustanovenia zákona o sťažnostiach.)

Z uvedeného dôvodu škola Vašu sťažnosť odkladá v súlade s § 6 ods. 1 písm. (uviesť príslušné písmeno) zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach.

meno, priezvisko a podpis riaditeľa školy

ŠKOLA

Váš spis č.

Spis č.

Vybavuje

Dátum

ZÁZNAM O ODLOŽENÍ SŤAŽNOSTI

Škola..... v súlade s § 6 ods. 1 písm. (uviest' príslušné písmeno)
zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach

odkladá

sťažnosť sťažovateľa

v ktorej sťažovateľ uvádza

a to z dôvodu, že sťažnosť

(Uviest' text príslušného ustanovenia zákona o sťažnostiach.)

Záznam vyhotovil:.....(meno, priezvisko a podpis zamestnanca školy)

ŠKOLA

(Orgán verejnej správy)

Váš spis č.

Spis č.

Vybavuje

Dátum

VEC

Sťažnosť — postúpenie

Na školu..... bola dňa.....doručená sťažnosť od sťažovateľa
.....(uviesť meno a priezvisko, adresu
sťažovateľa), v ktorej poukazuje (uviesť
predmet sťažnosti).

V súlade so zákonom č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach Vám predmetnú sťažnosť postupujeme na
vybavenie ako orgánu príslušnému na jej vybavenie v súlade s § 11 zákona č. 9/2010 Z. z.
o sťažnostiach. O postúpení sťažnosti upovedomujeme sťažovateľa v súlade s § 9 zákona č.
9/2010 Z. z. o sťažnostiach.

meno, priezvisko a podpis riaditeľa školy

Príloha: Sťažnosť

ŠKOLA

Váš spis č.

Spis č.

Vybavuje

Dátum

ZÁZNAM

o prekontrolovaní správnosti vybavenia predchádzajúcej sťažnosti

Dňa bola na školu doručená opakovaná sťažnosť
(meno, priezvisko, adresa bydliska sťažovateľa). Sťažovateľ v opakovanej sťažnosti uvádza,
že (predmet opakovanej sťažnosti).

Prekontrolovaním predchádzajúcej sťažnosti bolo zistené, že:

1. predchádzajúca sťažnosť bola vybavená správne — (sťažovateľovi sa výsledok písomne oznámi s odôvodnením a poučením, že ďalšie opakované sťažnosti odloží),
2. predchádzajúca sťažnosť nebola vybavená správne — (uvedú sa zistenia a sťažovateľ sa vyrozumie po prešetrení a vybavení opakovanej sťažnosti).

Sťažnosť prekontroloval:(uvedie sa meno, priezvisko a funkcia,
podpis)

Vdňa.....

Centrálna evidencia sťažností

- a) Dátum doručenia a dátum zapísania sťažnosti:
- b) Meno, priezvisko (u právnických osôb názov) a adresa sťažovateľa
- c) Predmet sťažnosti:
- d) Dátum pridelenia sťažnosti na vybavovanie a komu bola pridelená
- e) Výsledok prešetrenia sťažnosti:
- f) Prijaté opatrenia a termíny ich splnenia:
- g) Dátum vybavenia sťažnosti, opakovanej sťažnosti alebo prešetrenia opakovanej sťažnosti:
- h) Výsledok prekontrolovania predchádzajúcej sťažnosti alebo prešetrenia opakovanej sťažnosti
- i) dátum postúpenia sťažnosti orgánu príslušnému na jej vybavenie,
- j) Dôvody, pre ktorú bola sťažnosť odložená:
- k) Poznámka