

## **SMERNICA O VYBAVOVANÍ SŤAŽNOSTÍ**

Základnej školy, Hlavná ul. č. 86/29, 985 26 Málinec



Organizácia	Základná škola
Identifikačné číslo organizácie (IČO)	35991364
Obec a PSČ	985 26 Málinec
Ulica a číslo	Hlavná ulica č. 86/29
Štát	Slovenská republika
Právna forma	rozpočtová organizácia
Štatutárny orgán	Mgr. Ľuboslav Jablonský

Riaditeľ školy podľa § 11 ods. 1 zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov vydáva túto smernicu - Smernica č. Z/2023/123 O VYBAVOVANÍ SŤAŽNOSTÍ. Potreba smernica vyplýva zo zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov (povinná smernica).

Málinec, 15. 5. 2023

Mgr. Ľuboslav Jablonský,  
riaditeľ školy

## Článok 1

### Úvodné ustanovenia

1. Táto smernica upravuje postup (*uvedie sa názov a sídlo školy*) 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 vybavením sťažnosti, evidencia, prešetrovanie a vybavenie sťažnosti, pričom vybavením sťažnosti sa rozumie vrátenie, odloženie sťažnosti, oznámenie výsledku prešetrenia 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 administratívna pracovníčka školy (asistentka riaditeľa školy alebo iný riaditeľom školy na to poverený zamestnanec - ďalej len „tajomníčka školy“), ktorá sťažnosť zaeviduje v agendovom protokole školy a zároveň zaeviduje v centrálnej evidencii sťažností (**Príloha č.1**). 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 tajomníčka školy. V prípade, ak sú doručené priamo zamestnancom školy, títo sú povinní informovať o tejto skutočnosti riaditeľa školy a postúpiť sťažnosť na zaevidovanie tajomníčke 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. //tzn. podpísaná kvalifikovaným el. podpisom alebo podaním napr. prostredníctvom el. schránky na e-Slovensko //

4. *Ak sťažnosť podaná v elektronickej podobe nie je autorizovaná ani odoslaná prostredníctvom prístupového miesta, ktoré vyžaduje úspešnú autentifikáciu sťažovateľa, písomne ho na to upozorní tajomníčka školy. Sťažovateľ ju musí do piatich pracovných dní od jej podania potvrdiť a to vlastnoručným podpisom, jej autorizáciou alebo jej odoslaním prostredníctvom prístupového miesta, ktoré vyžaduje úspešnú autentifikáciu sťažovateľa, inak sa sťažnosť odloží.*
5. *Ak sťažnosť neobsahuje náležitosti podľa § 5 ods. 2, žiadosť sa v zmysle § 6 ods. 1 písm. a) odloží.*
6. 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. *O poučení vyhotoví záznam (Príloha č.2).* Ak sa dostaví osoba, ktorej zdravotný stav bráni, aby si sťažnosť v listinnej podobe vyhotovila sama, za túto osobu ju vyhotoví tajomníčka školy.
7. Ak tajomníčka školy zistí, že podanie, ktoré bolo škole doručené, je sťažnosťou, toto písomné podanie zaeviduje a bezodkladne postúpi riaditeľovi školy.
8. 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.
9. 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.
10. Podávanie sťažností sa riadi ustanovením **§ 5** zákona o sťažnostiach.

## Článok 4

### 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 riaditeľovi školy, zodpovedá riaditeľ školy, okrem prípadov uvedených v **§ 12 ods. 1 a ods. 2** zákona o sťažnostiach.
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 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 riaditeľom 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 zástupcovi riaditeľa školy, o príslušnosti na vybavenie a prešetrovanie sťažnosti rozhoduje riaditeľ školy.

5. Sťažnosti smerujúce proti riaditeľovi školy sa postúpia podľa povahy predmetu sťažnosti na priame vybavenie zriaďovateľovi alebo štátnej školskej inšpekcii.
  - a. Sťažnosti smerujúce proti zástupcovi riaditeľa školy vybavuje riaditeľ školy.
  - b. Sťažnosti na pedagogických zamestnancov vybavuje priamy nadriadený - zástupca riaditeľa školy zodpovedný za príslušný úsek riadenia.
  - c. Sťažnosti na nepedagogických zamestnancov školy vybavuje priamy nadriadený – riaditeľ školy alebo zástupca riaditeľa školy zodpovedný za nepedagogický úsek.
  - d. Pri opakovanej sťažnosti na vedúcich zamestnancov školy (okrem riaditeľa školy), pedagogických a nepedagogických zamestnancov školy, sťažnosti vybavuje riaditeľ školy na základe prešetrovania ním vymenovanej komisie.
6. *Ak riaditeľ písomne nepoverí zástupcu riaditeľa vybavením sťažnosti (Príloha č.3), sťažnosť vybavuje riaditeľ školy.*

## Článok 5

### Lehoty na vybavenie sťažnosti

1. Škola je povinná dodržať lehotu na vybavenie sťažnosti podľa **§ 13 ods. 1** zákona o sťažnostiach.
2. Ak je sťažnosť náročná na prešetrovanie, 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 prešetrovanie 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. 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

### 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 prešetrovanie 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 prešetrovania sa oznámi sťažovateľovi.
5. Opakovanú sťažnosť je škola povinná vybaviť v lehote podľa **§ 13** zákona o sťažnostiach.

## Článok 7

### 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 8

### 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 9

### 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 podľa ustanovení Vnútorného kontrolného systému školy:
  - a. zástupcovia riaditeľa školy poverení riaditeľom školy,
  - b. riaditeľ školy.

## Článok 10

### 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 vyhovené opatrenia v súlade s ustanovením Zákonníka práce.

## 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.

## Článok 12

### Účinnosť

Táto smernica nadobúda účinnosť dňa 16.5.2023 .

.....  
Mgr. Ľuboslav Jablonský

Prílohy:

č.1 Centrálna evidencia sťažností – štruktúra dokumentu

č.2 Poučenie sťažovateľa

č.3 Písomné poverenie zástupcu riaditeľa

č.4 Zápisnica o prešetrovaní sťažnosti – vzor č.1

č.5 Zápisnica o prešetrovaní sťažnosti – vzor č.2

č.6 Písomné oznámenie výsledku prešetrenia sťažnosti

č.7 Písomné oznámenie – predĺženie zákonnej lehoty

č. 8 Písomné oznámenie o nemožnosti prešetriť sťažnosť

č.9 Postúpenie sťažnosti orgánu verejnej správy