

Riaditeľka školy podľa § 11 ods. 1 zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov

vydáva

Smernicu č. 4/2020 O POSTUPE PRI VYBAVOVANÍ SŤAŽNOSTÍ

Článok 1

Úvodné ustanovenia

1. Táto smernica upravuje postup Gymnázia, Ul. 17. novembra 1180, Topoľčany pri prijímaní, evidovaní, prešetrovaní sťažnosti podanej 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. 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 zodpovedná za dodržiavanie všeobecne záväzných právnych predpisov, ktoré súvisia s predmetom činnosti školy.

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, 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.
4. Negatívne vymedzenie sťažnosti (vylúčenie takých podaní, ktoré nie je možné vybaviť ako sťažnosť) a postup nakladania s takými podaniami je upravený v § 4 zákona o sťažnostiach.

Článok 3

Podávanie, prijímanie, evidencia a odloženie sťažnosti

1. Spôsob a forma podania, povinné náležitosti a predmet sťažnosti sú vymedzené v § 5 zákona o sťažnostiach.
2. Prijímanie sťažností podaných písomne na riaditeľstvo školy zabezpečuje sekretárka školy, ktorá sťažnosť zaeviduje v registratúrnom denníku sťažností. Registratúrny denník sťažností je vedený oddelene od evidencie ostatných písomností a obsahuje údaje taxatívne vymedzené v § 10 ods. 1 zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach.
3. Prijímanie sťažností podaných elektronicky zabezpečuje sekretárka školy. V prípade, ak sú doručené priamo zamestnancom školy, títo sú povinní informovať o tejto skutočnosti riaditeľku školy a postúpiť sťažnosť na zaevidovanie sekretárke školy.
4. 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.
5. Pri osobnom podaní sťažnosti sťažovateľom bez toho, aby sťažovateľ predložil písomné vyhotovenia sťažnosti, sekretárka 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 sekretárka školy.
6. Ak sekretárka školy zistí, že podanie, ktoré bolo škole doručené, je sťažnosťou, toto písomné podanie zaeviduje a bezodkladne postúpi riaditeľke školy.
7. 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. 5.
8. Doručenie každej písomnej sťažnosti do rúk zamestnancovi školy (pedagogickému zamestnancovi, odbornému zamestnancovi, nepedagogickému zamestnancovi), sú títo povinní odovzdať riaditeľke školy, ktorá zabezpečí ich zaevidovanie a ďalší postup pri ich vybavení. Vybavenie sťažnosti sa zaznačí do registratúrneho denníka sťažností.
 9. Podávanie sťažností sa riadi ustanovením § 5 zákona o sťažnostiach.
 10. Prijatú sťažnosť, na ktorej vybavenie nie je škola príslušná, postúpi sekretárka školy po dohode s riaditeľkou školy najneskôr do desiatich pracovných dní od doručenia orgánu verejnej správy príslušnému na jej vybavenie a zároveň o tom upovedomí sťažovateľa. Organizácia nepostúpi sťažnosť podľa § 8 ods. 3 zákona o sťažnostiach.
 11. Dôvody, oprávňujúce školu sťažnosť odložiť, upravuje § 6 zákona o sťažnostiach.
 12. V prípade odloženia sťažnosti, subjekt, ktorému bola sťažnosť pridelená na vybavenie, vytvorí o odložení sťažnosti vnútorný záznam pre spis. Podstatnými náležitosťami záznamu o odložení sťažnosti sú: dátum doručenia sťažnosti, meno, priezvisko sťažovateľa a adresa pobytu sťažovateľa (v prípade fyzickej osoby)/ názov sťažovateľa a sídlo sťažovateľa (v prípade právnickej osoby), predmet sťažnosti, dátum pridelenia sťažnosti na prešetrenie, komu bola sťažnosť pridelená, dôvod, pre ktorý sa sťažnosť odkladá (§ 6 zákona o sťažnostiach).
 13. O odložení sťažnosti a dôvodoch jej odloženia upovedomí písomne sťažovateľa, ak tak ustanovuje zákon o sťažnostiach. Gymnázium, Ul. 17. novembra 1180, Topoľčany odloží sťažnosť, ktorú sťažovateľ pred jej vybavením písomne vezme späť alebo ak sťažovateľ písomne organizácii pred vybavením sťažnosti oznámi, že na jej vybavení netrvá.
 14. V prípade, ak sťažnosť podalo viac sťažovateľov spoločne alebo ak si sťažovateľ zvolí zástupcu, ktorý v jeho mene podáva sťažnosť postupuje sa pri vybavovaní sťažnosti podľa § 5 ods. 8 a 9 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 registratúrnom denníku 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 č. 9/2010 Z. z. 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 č. 9/2010 Z. z. 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 č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach.
3. Zástupkyne riaditeľky školy poverené prešetrením sťažnosti zodpovedajú predovšetkým:
 - a) za prešetrenie sťažnosti podľa § 19 zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach, na ktorej vybavenie je písomne poverená riaditeľkou školy okrem prípadov, ktorých prešetrenie si vyhradila riaditeľka školy,
 - b) za vyhotovenie zápisnice o prešetrení sťažnosti a oboznámenie so zápisnicou riaditeľku školy alebo jeho splnomocneného zástupcu,
 - c) vyhotovenie oznámenia o výsledku prešetrenia sťažnosti podľa § 20 zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach,
 - d) uloženie a sledovanie plnenia povinností vyplývajúcich z § 19 zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach.
4. Ak sťažnosť podľa zákona o sťažnostiach nemôže byť pridelená na vybavenie ani jednej 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 zástupkyňiam riaditeľky školy vybavuje riaditeľka školy.
 - b) Sťažnosti na pedagogických zamestnancov vybavuje priama nadriadená - zástupkyňa riaditeľky školy zodpovedná za príslušný úsek riadenia.
 - c) Sťažnosti na nepedagogických zamestnancov školy vybavuje priama nadriadená - 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 prešetrovania vymenovanej komisie.
6. Vylúčenie zamestnanca z prešetrovania a vybavenia sťažnosti je vymedzené v § 12 zákona o sťažnostiach.
 7. Subjekt, ktorému bola sťažnosť pridelená, po konzultácii s najbližším nadriadeným určí druhého člena šetriacej skupiny (ak tento nebol určený pri pridelení sťažnosti), pripraví poverenie na šetrenie sťažnosti (vzor príloha č.1) a predloží ho na podpis riaditeľke školy.
 8. Subjekt príslušný na vybavenie sťažnosti je povinný 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 vybavovanie sťažnosti.
 9. Prešetrovaním sťažnosti sa zisťuje skutočný stav veci a jeho súlad alebo rozpor so všeobecne záväznými právnymi predpismi. Pri prešetrovaní sťažnosti je subjekt príslušný na vybavenie sťažnosti povinný postupovať v zmysle § 18 zákona o sťažnostiach.
 9. Sťažnosť je prešetrená prerokovaním zápisnice o prešetrení sťažnosti. Ak ju nemožno prerokovať, sťažnosť je prešetrená doručením jedného vyhotovenia zápisnice o prešetrení sťažnosti subjektu, v ktorom bola sťažnosť prešetrovaná.
 10. Subjekt príslušný na vybavenie sťažnosti vyhotovuje zápisnicu o prešetrení sťažnosti (ďalej len „zápisnica“), ktorá obsahuje najmä náležitosti určené v § 19 zákona o sťažnostiach. Vzor zápisnice tvorí prílohu č. 2 tejto smernice.
 11. Sťažnosť je vybavená odoslaním písomného oznámenia výsledku jej prešetrovania sťažovateľovi, ktoré musí obsahovať náležitosti podľa § 20 zákona o sťažnostiach.
 12. Každý je povinný o skutočnostiach, ktoré sa dozvedel pri vybavovaní sťažnosti, zachovávať mlčanlivosť. Od tejto povinnosti ho môže písomne oslobodiť ten, v koho záujme má túto povinnosť.

Článok 5

Lehoty na vybavenie sťažnosti

1. Škola je povinná dodržať lehotu na vybavenie podľa § 13 ods. 1 zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach.
2. Ak je sťažnosť náročná na prešetrovanie, riaditeľka školy môže túto lehotu podľa § 13 ods. 2 zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach predĺžiť pred jej uplynutím o 30 pracovných dní. Návrh na predĺženie lehoty s odôvodnením predkladá príslušná zástupkyňa riaditeľky školy, v ktorej kompetencii sa sťažnosť prešetruje. Osoba zodpovedná za prešetrovanie sťažnosti je povinná v súlade s § 13 ods. 2 zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach upovedomiť sťažovateľa bezodkladne, písomne, s uvedením dôvodu, prečo je predĺženie lehoty nevyhnutné.
3. Podľa § 16 ods. 4 a ods. 5 zákona č. 9/2010 Z. z. 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 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, riaditeľka 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 č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach.

Článok 7

Sťažnosť proti vybaveniu sťažnosti

1. 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 zákona č. 9/2010 Z. z. a podľa § 11 ods. 1, 2 a 5 zákona č. 9/2010 v spojení s § 12 zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach. Sťažnosť proti vybavovaniu Sťažnosti musí byť vybavená v lehote podľa § 13 zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach.
3. Ďalšiu sťažnosť proti vybavovaniu sťažnosti proti postupu vybavovania predchádzajúcej sťažnosti škola odloží podľa § 6 ods. 1 písm. g) zákona č. 9/2010 Z. z. 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 zákonov). 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 č. 9/2010 Z. z.

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 riaditeľky školy vykonávajú:
 - a) zástupkyne riaditeľky školy poverené riaditeľkou školy,
 - b) riaditeľka 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 neoznámenia predĺženia lehoty na vybavenie sťažovateľovi, budú vyhovené opatrenia v súlade s ustanovením Zákonníka práce.

Článok 11

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.

Článok 12 Účinnosť

1. Táto smernica nadobúda účinnosť dňa 1.11.2020.
2. Každý je povinný o skutočnostiach, ktoré sa dozvedel pri vybavovaní sťažnosti, zachovávať mlčanlivosť. Od tejto povinnosti ho môže písomne oslobodiť ten, v koho záujme má túto povinnosť.
3. Dňom nadobudnutia účinnosti tejto smernice stráca účinnosť Interný predpis o podávaní, prijímaní, evidovaní, prešetrovaní a písomnom oznámení výsledku prešetrovania sťažnosti alebo prekontrolovania sťažnosti zo dňa 1.februára 2010.

PaedDr. Martina Mazáňová, PhD.
riaditeľka školy

Príloha č.1

POVERENIE

V zmysle zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov poverujem zamestnancov Gymnázia, Ul. 17. novembra 1180, Topoľčany:

..... xy,

..... xy

na prešetrenie sťažnosti doručenej dňa ... Gymnázium, Ul. 17. novembra 1180, Topoľčany voči , obsahom ktorej je ...

Šetrenie sťažnosti bude vykonané v dňoch v..... .

Záveru budú spracované do

PaedDr. Martina Mazáňová, PhD.
riaditeľka školy

Z á p i s n i c a
o prešetrení sťažnosti

- sťažovateľ:
meno, priezvisko, adresa pobytu pri FO; názov a sídlo PO, meno a priezvisko osoby oprávnenej za PO konať
- predmet sťažnosti:
označenie orgánu verejnej správy, v ktorom sa sťažnosť prešetrovala: uviesť orgán alebo zamestnanca, na ktorý sa sťažovateľ sťažuje CS CZ sťažnosti

Obdobie prešetrovania sťažnosti:

Sťažnosť prešetrili:

1. (meno, priezvisko, funkcia, útvár)

Na prešetrenie sťažnosti bol(-i) prizvaný(-í):

..... (meno, priezvisko, funkcia)

Sťažnosť obsahuje tieto časti:

1.
2. a pod.

Pri prešetrovaní jednotlivých častí sťažnosti sa zistili tieto skutočnosti:

K bodu č.1: Stručne sa uvedie skutočný zistený stav s odvolaním sa na prekontrolované doklady, údaje, vyjadrenia zodpovedných zamestnancov, právne predpisy týkajúce sa príslušnej veci. Ďalej sa vymedzí osobná zodpovednosť zamestnanca, resp. zamestnancov za zistené nedostatky. Na základe zistení sa v závere tohto bodu uvedie stanovisko, či je tento bod sťažnosti opodstatnený alebo neopodstatnený, resp. to, že nebolo možné metódami a formami kontroly overiť skutočný stav.

Časť 1 je opodstatnená/ neopodstatnená.

K bodu č.2: detto pod.

Na základe zistených nedostatkov (vedúci orgánu verejnej správy, v ktorom sa sťažnosť prešetrovala) je povinný:

1. prijať opatrenia na odstránenie zistených nedostatkov a príčin ich vzniku v lehote do.....
2. určiť osobu zodpovednú za zistené nedostatky
3. predložiť prijaté opatrenia (označenie subjektu, ktorý vybavoval sťažnosť) v lehote do.....
4. predložiť..... (označenie subjektu, ktorý vybavoval sťažnosť) správu o splnení opatrení a uplatnení právnej zodpovednosti v lehote do
5. povinnosť oznámiť sťažovateľovi prijaté opatrenia v lehote do (ak nie je totožnosť sťažovateľ a utajená, ak je, oznámenie sa uskutoční prostredníctvom prešetrojúceho orgánu)

Zápisnica vyhotovená v dňa

Sťažnosť prešetrili:

1. meno, priezvisko, funkcia
- 2.

Obsah zápisnice bol prerokovaný dňa s meno, priezvisko, funkcia, podpis. (§ 18 ods. 4 zákona o sťažnostiach)

A. Námietky k obsahu zápisnice:

(treba uviesť meno, priezvisko, obsah námietky)

B. Zápisnicu odmietol podpísať I odmietol sa oboznámiť s jej obsahom I odmietol splniť povinnosti uvedené v nej: (treba uviesť meno, priezvisko, dôvod)

S obsahom zápisnice bol oboznámený:

1. meno, priezvisko, funkcia

Dňa podpis

Osoby podpisujúce túto zápisnicu svojím podpisom zároveň potvrdzujú, že si vzájomne odovzdali a prevzali všetky doklady, ktoré boli poskytnuté v rámci prešetrovania tejto sťažnosti.

Zápisnica bola vypracovaná v vyhotoveniach.