

Smernica o vybavovaní sťažností

Vydaná riaditeľom Strednej odbornej školy obchodu a služieb - Kereskedelmi és Szolgáltatási Szakközépiskola, Budovateľská 32, Komárno v súlade so zákonom č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o sťažnostiach“)

Smernica vybavovania sťažností

Článok 1

Predmet úpravy

Smernica vybavovania sťažností (ďalej len „smernica“) upravujú postup pri podávaní, vybavovaní a kontrole vybavovania sťažností fyzických osôb alebo právnických osôb doručených riaditeľovi školy Strednej odbornej škole obchodu a služieb Budovateľská 32 Komárno (ďalej škole)

Článok 2

Vymedzenie pojmov

Na účely tejto smernice:

- a. vybavovanie sťažnosti je prijímanie, evidenciu, prešetrovanie a vybavenie sťažnosti,
- b. vybavením sťažnosti je vrátenie sťažnosti, odloženie sťažnosti, oznámenie výsledku prešetrovania sťažnosti alebo oznámenie výsledku prekontrolovania správnosti vybavenia predchádzajúcej sťažnosti.

Článok 3

Sťažnosť

1. Sťažnosť podľa tejto smernice je podanie fyzickej osoby alebo právnickej osoby (ďalej len „sťažovateľ“), ktorým:

- a. sa domáha ochrany svojich práv alebo právom chránených záujmov, o ktorých sa domnieva, že boli porušené činnosťou alebo nečinnosťou školy
- b. poukazuje na konkrétne nedostatky, najmä na porušenie právnych predpisov, ktorých odstránenie je v pôsobnosti riaditeľa školy

2. Sťažnosťou podľa tejto smernice nie je podanie, ktoré:

- a. má charakter dopytu, vyjadrenia, názoru, žiadosti, podnetu alebo návrhu;
- b. poukazuje na konkrétne nedostatky v činnosti školy, ktorých odstránenie alebo vybavenie je upravené osobitným predpisom;
- c. je sťažnosťou podľa osobitného predpisu

- d. smeruje proti rozhodnutiu školy v konaní podľa osobitného predpisu, napríklad § 46 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní (správny poriadok);
- e. smeruje proti záverom kontroly, auditu, dohľadu, dozoru alebo inšpekcie podľa osobitného predpisu alebo
- f. obsahuje utajované skutočnosti alebo z obsahu ktorého je zrejmé, že jeho vybavením ako sťažnosti podľa tohto zákona by došlo k ohrozeniu utajovaných skutočností podľa osobitného predpisu

3. Sťažnosťou nie je ani podanie:

- a. OVS, v ktorom upozorňuje na nedostatky v činnosti iného OVS,
- b. osoby poverenej súdom na výkon verejnej moci.

4. Podanie sa posudzuje podľa obsahu.

Článok 4

Vybavenie podaní, ktoré nie sú sťažnosťami

1. Podanie podľa Článku 3 ods. 2 písm. a), b), d), e) a f) alebo podľa ods. 3 písm. a) a b)

označené ako sťažnosť, škola odloží, o čom toho, kto podanie podal, písomne upovedomí do 15 pracovných dní od doručenia podania s uvedením dôvodu odloženia podania. Ak je škola príslušná podanie vybaviť podľa osobitného predpisu, tak podanie vybaví podľa príslušného osobitného predpisu.

2. Podanie, ktoré je sťažnosťou podľa osobitného predpisu, škola vybaví podľa osobitného predpisu. Ak na jeho vybavenie nie je príslušná, podanie postúpi OVS, ktorý je na jeho vybavenie príslušný a súčasne to oznámi tomu, kto podanie podal.

3. Podanie, ktoré smeruje proti rozhodnutiu školy, ktoré nie je právoplatné, škola vybaví podľa osobitného predpisu. Ak na vybavenie podania nie je príslušná, postúpi takéto podanie do piatich pracovných dní orgánu, ktorý napadnuté rozhodnutie vydal, o čom upovedomí toho, kto podanie podal.

Článok 5

Náležitosti sťažností

1. Sťažnosť musí obsahovať:

- a. ak ju podáva fyzická osoba – meno, priezvisko, adresu pobytu sťažovateľa;
- b. ak ju podáva právnická osoba – názov a sídlo, meno a priezvisko osoby oprávnenej za ňu konať.

2. Sťažnosť musí byť čitateľná a zrozumiteľná, z jej obsahu musí byť jednoznačné, proti komu smeruje, na aké nedostatky poukazuje, čoho sa sťažovateľ domáha (ďalej len "predmet sťažnosti").

3. Sťažnosť:

- a. v listinnej podobe musí obsahovať vlastnoručný podpis sťažovateľa,
- b. v elektronickej podobe musí byť sťažovateľom autorizovaná kvalifikovaným elektronickým podpisom; to neplatí, ak sťažnosť bola odoslaná prostredníctvom prístupového miesta, ktoré vyžaduje úspešnú autentifikáciu sťažovateľa.

4. Ak sťažnosť podaná v elektronickej podobe nie je autorizovaná podľa osobitného predpisu 1) ani odoslaná prostredníctvom prístupového miesta, ktoré vyžaduje úspešnú autentifikáciu sťažovateľa, sťažovateľ ju musí do piatich pracovných dní od jej podania potvrdiť, a to vlastnoručným podpisom, jej autorizáciu podľa osobitného predpisu 1) alebo jej odoslaním prostredníctvom prístupového miesta, ktoré vyžaduje úspešnú autentifikáciu sťažovateľa, inak sa sťažnosť odloží. O odložení sťažnosti a dôvodoch jej odloženia riaditeľ školy písomne upovedomí sťažovateľa do 15 pracovných dní od odloženia.

Sťažovateľom sa rozumie aj osoba oprávnená konať v mene právnickej osoby. Lehota na vybavenie sťažnosti začína plynúť prvým pracovným dňom nasledujúcim po dni doručenia potvrdenia sťažnosti. Ak potvrdenie sťažnosti obsahuje iné údaje ako sťažnosť podaná v elektronickej podobe, škola sťažnosť podanú v elektronickej podobe odloží.

5. Ak sťažnosť v písomnej podobe, ako aj v elektronickej podobe neobsahuje náležitosti podľa zákona a podľa tejto smernice, škola ju odloží podľa § 6 ods. 1 písm. a) zákona o sťažnostiach.

Článok 6

Odloženie sťažnosti

Pri odložení sťažnosti škola postupuje podľa § 6 ods. 1 až 4 zákona o sťažnostiach. O odložení sťažnosti riaditeľ školy informuje sťažovateľa – *Príloha č. 1* a do spisu vyhotoví záznam – *Príloha č. 2*.

Článok 7

Podávanie sťažností

1. Sťažnosť musí byť podaná písomne, a to v listinnej alebo v elektronickej podobe.
2. Ak sa sťažovateľ dostaví na školu osobne podať sťažnosť, ktorú nemá vyhotovenú písomne, riaditeľom poverený zamestnanec školy sťažovateľa prijme a umožní mu, aby si sťažnosť v listinnej podobe vyhotovil.
3. Ak sa na školu dostaví osoba, ktorej zdravotný stav bráni, aby si sťažnosť v listinnej podobe vyhotovila sama, za túto osobu ju vyhotoví poverený zamestnanec školy.
4. Písomnosti súvisiace s vybavovaním sťažnosti, ktorú podalo viac sťažovateľov spoločne a nie je v nej určené, komu z nich sa majú doručovať, škola zašle sťažovateľovi, ktorý ako prvý uvádza údaje podľa § 5 ods. 2 zákona o sťažnostiach a článku 5 ods. 1 tejto smernice.
5. Ak si sťažovateľ zvolí zástupcu, ktorý v jeho mene podáva sťažnosť, súčasťou sťažnosti musí byť písomné splnomocnenie s osvedčeným podpisom 2) (ďalej len „splnomocnenie“) zastupovať sťažovateľa pri podaní sťažnosti a pri úkonoch súvisiacich s vybavovaním sťažnosti. Ak sa sťažnosť podáva v elektronickej podobe, postupuje sa pri zastupovaní sťažovateľa podľa osobitného predpisu. 3) Ak zástupca k sťažnosti splnomocnenie nepriloží, škola sťažnosť odloží podľa § 6 ods. 1 písm. c) zákona o sťažnostiach. Povinnosť priloženia splnomocnenia sa nevzťahuje na zastupovanie sťažovateľa advokátom podľa osobitného predpisu. 4)
6. Sťažnosť adresovaná zamestnancovi školy alebo riaditeľovi školy je sťažnosťou podanou škole.
7. V prípade utajenia totožnosti sťažovateľa sa postupuje podľa § 8 zákona o sťažnostiach.

Článok 8

Prijímanie sťažností

1. Riaditeľ školy a zamestnanci školy sú povinní prijímať sťažnosti.

2. Sťažovatelia v prípade, že sťažnosť nezasielajú poštou, podávajú písomné sťažnosti do podateľne školy alebo zamestnancovi poverenému riaditeľom školy preberaním sťažností – tajomníčke školy.
3. Podateľňa eviduje všetky podania fyzických osôb alebo právnických osôb (ďalej len podanie), ktoré sú označené ako sťažnosť alebo z obsahu ktorých je zrejmé, že sú sťažnosťou v zmysle zákona o sťažnostiach, aj keď takto označené nie sú.
4. V prípade, že bolo podanie prevzaté od sťažovateľa iným zamestnancom školy a nie zamestnancom podateľne, tento je povinný predložiť podanie na zaevidovanie do podateľne školy bezodkladne, najneskôr však v nasledujúci pracovný deň.
6. Prijatú sťažnosť, na ktorej vybavenie škola nie je príslušná, postúpi najneskôr do desiatich pracovných dní od doručenia OVS príslušnému na jej vybavenie a zároveň o tom upovedomí sťažovateľa – *Príloha č.*
7. Škola nepostúpi sťažnosť, v ktorej sťažovateľ požiadal o utajenie svojej totožnosti, ale ju najneskôr do desiatich pracovných dní od jej doručenia vráti sťažovateľovi s uvedením dôvodu.

Článok 9

Centrálne evidencie sťažností

1. V podmienkach školy je centrálna evidencia sťažností vedená zamestnancom školy - tajomníčkou školy.
2. Každé podanie, ktoré bolo posúdené ako sťažnosť v zmysle článku 8 tejto smernice a bude ako sťažnosť vybavované, musí byť bezodkladne postúpené na zaevidovanie do centrálnej evidencie sťažností.
3. Centrálne evidencie 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.
4. V prípade, že sťažnosť je adresovaná alebo prijatá zamestnancom školy, tento ju bezodkladne predloží do podateľne, potom riaditeľ rozhodne o tom, komu sa predloží na šetrenie a vybavenie. Ten, komu bola pridelená na vybavenie, potom ju dáva na zaevidovanie do centrálnej evidencie sťažností.
5. Do centrálnej evidencie sťažností sa zapisujú tie podania, ktoré spĺňajú pojmové znaky sťažnosti podľa zákona o sťažnostiach a týchto zásad. Zapisujú sa sem aj tie sťažnosti, ktoré škola prijal a následne

postúpila na vybavenie príslušnému OVS v súlade so zákonom o sťažnostiach, ako aj tie sťažnosti, u ktorých vznikol dôvod na ich odloženie podľa zákona o sťažnostiach.

6. Po zaevidovaní sťažnosti v centrálnej evidencii riaditeľ školy na základe toho, voči komu sťažnosť smeruje, písomne určí osobu na vybavenie sťažnosti podľa funkčnej a vecnej príslušnosti v zmysle zákona o sťažnostiach a tejto smernice.

(Pod pojmom príslušnosť sa rozumie či sa sťažnosť týka pedagogickej činnosti, odbornej činnosti resp. nepedagogických činností a iných technicko-ekonomických činností školy.)

k ods. 4 a 6: najskôr ide sťažnosť do podateľne, potom riaditeľ rozhodne o tom, komu sa prideli na šetrenie a vybavenie a ten, komu bola pridelená na vybavenie potom posielá do centrálnej evidencie. Navrhujem v tomto zmysle preformulovať uvedené ods. 4 a 6

Článok 10

Príslušnosť na vybavenie sťažnosti

Pri prideľovaní sťažnosti na vybavenie sa prihliada na príslušnosť na vybavenie sťažnosti podľa § 11 a § 12 zákona o sťažnostiach.

Pod pojmom príslušnosť sa rozumie či sa sťažnosť týka pedagogickej činnosti, odbornej činnosti resp. nepedagogických činností a iných technicko-ekonomických činností školy.)

k ods. 4 a 6: najskôr ide sťažnosť do podateľne, potom riaditeľ rozhodne o tom, komu sa prideli na šetrenie a vybavenie a ten, komu bola pridelená na vybavenie potom posielá do centrálnej evidencie. Navrhujem v tomto zmysle preformulovať uvedené ods. 4 a 6

(príslušnosť na vybavenie a postup pri prideľovaní sťažnosti na vybavenie odporúčam upraviť na podmienky školy). Členenie podanej sťažnosti podľa príslušnosti:

- riaditeľ školy rieši sťažnosti vo veci rozhodnutí
- TV rieši sťažnosti pedagogickej činnosti na zverenom úseku
- PV rieši sťažnosti praktickej činnosti na zverenom úseku
- TEČ rieši sťažnosti na technicko-ekonomickú činnosť školy

Článok 11

Lehoty na vybavenie sťažností

1. Lehota na vybavenie sťažnosti a počítanie lehôt sú upravené v § 13 zákona o sťažnostiach.
2. Škola je povinná prešetriť a vybaviť sťažnosť do 60 pracovných dní.
3. Ak je sťažnosť náročná na prešetrenie, môže riaditeľ školy lehotu podľa článku 11 ods. 2 tejto smernice pred jej uplynutím predĺžiť o 30 pracovných dní.
4. Predĺženie lehoty na vybavenie sťažnosti podľa predchádzajúceho odseku poverený zamestnanec školy vybavovaním sťažnosti oznámi sťažovateľovi bezodkladne, a to písomne, s uvedením dôvodu, prečo je predĺženie lehoty nevyhnutné – *Príloha č. 4.*
5. Ustanovenia predchádzajúcich odsekov sa vzťahujú rovnako aj na vybavenie opakovanej sťažnosti a sťažnosti proti vybaveniu sťažnosti.

Článok 12

Oboznamovanie s obsahom sťažnosti, spolupráca a súčinnosť pri vybavovaní sťažnosti

1. Škola, resp. príslušný zamestnanec poverený riaditeľom školy na vybavenie sťažnosti je povinný oboznámiť toho, proti komu sťažnosť smeruje, s jej obsahom v takom rozsahu a čase, aby sa jej prešetrovanie nemohlo zmarit; zároveň mu umožní vyjadriť sa k sťažnosti, predkladať doklady, poskytovať informácie a údaje potrebné na vybavenie sťažnosti.
2. Poverený zamestnanec školy vybavením sťažnosti je oprávnený v nevyhnutnom rozsahu 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 podľa § 6 ods. 1 písm. i) zákona o sťažnostiach – *Príloha č. 5*.
3. Lehota na poskytnutie spolupráce sťažovateľa je desať pracovných dní od doručenia písomnej výzvy sťažovateľovi. Ak sťažovateľ v odôvodnených prípadoch preukáže, že lehota na poskytnutie spolupráce nie je dostatočná, môže pred jej uplynutím písomne požiadať o určenie novej lehoty. Škola môže sťažovateľovi určiť novú lehotu na poskytnutie spolupráce – *Príloha č. 6*.
4. V čase od odoslania výzvy na poskytnutie spolupráce/ žiadosti o poskytnutie súčinnosti do jej poskytnutia lehota na vybavenie sťažnosti neplynie – škola postupuje podľa § 15 až § 17 zákona o sťažnostiach – *Príloha č. 7*.
5. Pri oboznamovaní sa s obsahom sťažnosti, pri vyžiadaní spolupráce sťažovateľa, ako aj pri vyžiadaní súčinnosti škola postupuje podľa § 15 až § 17 zákona o sťažnostiach – *Príloha č. 8*.

Článok 13

Prešetrovanie sťažnosti

1. Prešetrovanie sťažnosti je jednou z foriem kontrolnej činnosti vykonávanej podľa zákona o sťažnostiach, ktorou sa zisťuje skutočný stav veci a jeho súlad alebo rozpor so všeobecne záväznými právnymi predpismi.
2. Pri prešetrovaní sťažnosti poverený zamestnanec, resp. zamestnanci školy postupujú tak, aby bol zistený skutočný stav veci a jeho súlad alebo rozpor so všeobecne záväznými právnymi predpismi. Pri prešetrovaní používajú formy a metódy kontrolnej činnosti, napr. zisťovanie z písomných dokladov, osobné zisťovanie, miestne obhliadky, vypočutie dotknutých osôb, posudky, vyjadrenia a pod. Výsledkom uplatnenia týchto postupov budú objektívne a pravdivé zistenia vo veci.
3. Ak sa prešetrením sťažnosti nedá overiť skutočný stav veci a jeho súlad alebo rozpor so všeobecne záväznými právnymi predpismi (napr. jej predmetom sú nepreukázateľné skutočnosti), prešetrujúci zamestnanec, resp. zamestnanci školy to uvedú v zápisnici o prešetrení sťažnosti a oznámia to sťažovateľovi – *Príloha č. 9*.
4. Pri prešetrovaní sťažnosti sa vychádza z jej predmetu, bez ohľadu na sťažovateľa a toho, proti komu sťažnosť smeruje. Ak je podľa obsahu iba časť podania sťažnosťou, prešetrí sa iba v tomto rozsahu. Ak sa sťažnosť skladá z viacerých samostatných častí, prešetruje sa každá z nich.
5. Poverený zamestnanec, resp. zamestnanci školy prešetria iba tie časti sťažnosti, na ktorých vybavenie je škola príslušná, ostatné časti sťažnosti postúpi podľa § 9 zákona o sťažnostiach orgánu verejnej správy

príslušnému na ich vybavenie. Časti, ktoré nie sú sťažnosťou, škola neprešetruje, o čom sťažovateľa upovedomí v oznámení výsledku prešetrovania sťažnosti s uvedením dôvodov ich neprešetrovania.

6. Sťažnosť je prešetrovaná prerokovaním zápisnice o prešetrovaní sťažnosti. Ak ju nemožno prerokovať, sťažnosť je prešetrovaná dorúčením jedného vyhotovenia zápisnice o prešetrovaní sťažnosti.

Článok 14

Zápisnica o prešetrovaní sťažnosti

1. O priebehu a výsledkoch prešetrovania sťažnosti vyhotoví zamestnanec, resp. zamestnanci školy, ktorí prešetrovali sťažnosť, zápisnicu o prešetrovaní sťažnosti – *Príloha č. 10 a Príloha č. 11*.
2. Zápisnica o prešetrovaní sťažnosti musí obsahovať náležitosti podľa § 19 ods. 1 zákona o sťažnostiach.
3. Ak sa riaditeľ školy alebo ním splnomocnená osoba odmietne oboznámiť so zápisnicou o prešetrovaní sťažnosti, odmietne splniť povinnosti uvedené v zápisnici o prešetrovaní sťažnosti a vyplývajúce z prešetrovania sťažnosti alebo ak odmietnu zápisnicu o prešetrovaní sťažnosti podpísať, zamestnanec, ktorý sťažnosť prešetroval, uvedie tieto skutočnosti v zápisnici o prešetrovaní sťažnosti.

Článok 15

Oznámenie výsledku prešetrovania sťažnosti

1. Sťažnosť je vybavená odoslaním písomného oznámenia výsledku jej prešetrovania sťažovateľovi. Oznámenie musí obsahovať odôvodnenie výsledku prešetrovania sťažnosti, ktoré vychádza zo zápisnice – *Príloha č. 12*.
2. V oznámení sa uvedie, či sťažnosť je opodstatnená alebo neopodstatnená. Ak má sťažnosť viacero častí, oznámenie výsledku prešetrovania sťažnosti obsahuje výsledok prešetrovania každej z nich. Sťažnosť zložená z viacerých častí je vyhodnotená ako opodstatnená, ak aspoň jedna z jej častí je opodstatnená.
3. Ak je sťažnosť opodstatnená, v oznámení sa uvedie, že škole boli uložené povinnosti podľa § 19 ods. 1 písm. i) zákona o sťažnostiach.

Článok 16

Opakovaná sťažnosť a sťažnosť proti vybaveniu sťažnosti

1. Pri vybavovaní opakovanej sťažnosti a sťažnosti proti vybaveniu sťažnosti sa postupuje podľa § 21 a § 22 zákona o sťažnostiach – *Príloha č. 13 a Príloha č. 14*.
2. V prípade sťažnosti proti vybavovaniu sťažnosti, ktorú nie je oprávnený vybaviť riaditeľ školy alebo ním splnomocnený zástupca, táto sťažnosť bude odstúpená zriaďovateľovi školy.

Článok 17

Kontrola vybavovania sťažností

Kontrolu plnenia opatrení prijatých na odstránenie zistených nedostatkov je oprávnený vykonať riaditeľ školy alebo vykonaním tejto kontroly môže poveriť odborný organizačný útvar. (TV, OV, TEČ) O výsledku plnenia opatrení podávajú zamestnanci odborného organizačného útvaru písomnú informáciu riaditeľovi školy.

Článok 18

Spoločné a záverečné ustanovenia

1. Informácie z dokumentácie súvisiacej s vybavovaním sťažnosti, ktoré sú chránené alebo ku ktorým je prístup obmedzený podľa zákona o slobode informácií, sa nesprístupňujú.
 2. Ak táto Smernica neustanovuje inak, pri vybavovaní a vybavení sťažností sa primerane použijú ustanovenia zákona o sťažnostiach.
 3. Týmto sa zrušuje smernica o vybavovaní sťažností schválená od 1.2.2010. a účinná od 1.2.2010.
 4. Tieto smernice boli schválené dňa ..1.6.2017 a nadobúdajú účinnosť dňa .1.6.2017.....
- V .Komárne, dňa ..1.6.2017.....



riaditeľka