Základná škola s vyučovacím jazykom maďarským – Alapiskola, Komenského 1, Želiezovce – Zselíz,
937 01 Želiezovce Tel: 036/771 11 24, 036/771 12 12, 0903 532 850,
www.alapiskolazseliz.edupage.org, e-mail: alap@mail.telekom.sk

Interná smernica č.02/2019

o podávaní, prijímaní, evidovaní, vybavovaní a kontrole vybavovania sťažností podaných v Základnej škole s vyučovacím jazykom maďarským – Alapiskola, Komenského 1, Želiezovce – Zselíz

Organizácia	Základná škola s VJM –Alapiskola, Komenského 1, Želiezovce-Zselíz
Identifikačné číslo organizácie (IČO)	37864271
Obec a PSČ	Želiezovce, 93701
Ulica a číslo	Komenského 1
Štát	Slovenská republika
Právna forma	Rozpočtová organizácia
Štatutárny orgán/Zriaďovateľ	Mesto Želiezovce
Prerokované na pracovnej porade a) pedagogických a odborných zamestnancov b) správnych zamestnancov	26.08.2019
Cieľová skupina	vedúci pedagogickí zamestnanci školy
Za správnosť zodpovedá/vypracoval	riaditeľ školy
Za dodržiavanie zodpovedá	vedenie školy
Dátum vyhotovenia	01.07.2019
Účinnosť smernice od	01.09.2019
Riaditeľ Základnej školy s vyučovacím jazykom maďarským – Alapiskola, Komenského 1, Želiezovce – Zselíz vydáva Internú smernicu o podávaní, prijímaní, evidovaní, prešetrovaní, vybavovaní a kontrole vybavovania sťažností (ďalej len „vybavovanie sťažností“), ktorá je vypracovaná v zmysle § 11 ods. 1 zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o sťažnostiach“)	
Zmeny v smernici sa uskutočňujú formou číslovaných dodatkov, ktoré tvoria súčasť tejto smernice	

Obsah

Článok	**Názov článku**
Článok 1	Základné ustanovenia
Článok 2	Vymedzenie pojmov
Článok 3	Oprávnenie na vybavovanie sťažností
Článok 4	Podávanie a prijímanie sťažností
Článok 5	Evidencia sťažností
Článok 6	Lehoty na vybavenie sťažností
Článok 7	Vybavovanie a vybavenie sťažností
Článok 8	Odloženie sťažnosti
Článok 9	Postúpenie sťažnosti
Článok 10	Opakovaná sťažnosť a ďalšia opakovaná sťažnosť
Článok 11	Sťažnosť proti vybaveniu sťažnosti
Článok 12	Kontrola vybavenia sťažností
Článok 13	Sankcie
Článok 14	Spoločné ustanovenia
Článok 15	Záverečné ustanovenia
Článok 16	Účinnosť
Prílohy*	
Príloha 1	Písomný záznam sťažnosti – vzor
Príloha 2	Poverenie na vybavenie sťažnosti podanej škole
Príloha 3	Poverenie na vybavenie sťažnosti podanej zamestnancom školy
Príloha 4	Zápisnica z vybavovania a vybavenia sťažnosti – vzor
Príloha 5	Oznámenie o vybavení sťažnosti – vzor
Príloha 6	Záznam o oboznámení s dokumentáciou – vzor
Príloha 7	Evidencia sťažností – vzor

Článok 1

Základné ustanovenia

1. Účelom tejto smernice je zabezpečenie jednotného postupu školy v súvislosti s vybavovaním sťažností podaných podľa zákona o sťažnostiach.
2. Riaditeľ Základnej školy s vyučovacím jazykom maďarským – Alapiskola, Komenského 1, Želiezovce – Zselíz (ďalej len „škola“) je zodpovedná za dodržiavanie všeobecne záväzných právnych predpisov súvisiacich s predmetom činnosti školy v zmysle ustanovenia § 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.
3. Na postup školy pri vybavovaní sťažností podľa ustanovení zákona o sťažnostiach sa nevzťahuje všeobecný predpis o správnom konaní [zákon č. 71/1967 Zb. o správnom konaní (správny poriadok) v znení neskorších predpisov], ak nie je v zákone o sťažnostiach výslovne ustanovené inak (§ 25 ods. 4 zákona o sťažnostiach).

Článok 2

Vymedzenie pojmov

1. Sťažnosť je podanie fyzickej osoby alebo právnickej osoby (ďalej len „sťažovateľ“), ktorým sa domáha ochrany svojich práv, resp. práv svojho dieťaťa alebo právom chránených záujmov, pretože došlo k ich porušeniu činnosťou alebo nečinnosťou orgánu verejnej správy, a súčasne upozorňuje na konkrétne nedostatky, najmä na porušenie právnych predpisov, ktorých odstraňovanie si vyžaduje zásah orgánu verejnej správy.
2. Ak podanie nespĺňa znaky uvedené podľa odseku 1 tohto článku, bude sa s ním ďalej nakladať ako s bežným podaním.
3. Za sťažnosť sa nepovažuje podanie:
    a) ktoré má charakter dopytu, vyjadrenia, názoru, žiadosti, podnetu, návrhu, lebo sa nimi pisateľ nedomáha svojich práv,
    b) ktoré má charakter upozornenia, v ktorých orgán verejnej správy upozorňuje na nesprávnu činnosť iného orgánu verejnej správy,
    c) ktoré smeruje proti záverom kontroly, auditu, dohľadu, dozoru, resp. inšpekcie podľa osobitného predpisu,
    d) ktoré obsahuje utajované skutočnosti, resp. vybavovaním sťažnosti by došlo k ohrozeniu utajovaných skutočností,
    e) e) ktorého vybavovanie je upravené osobitným predpisom,
    f) f) ktoré smeruje proti rozhodnutiu orgánu verejnej správy vydaného v správnom konaní (zákon č. 71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov), ak je zrejmé, že podanie možno vybaviť v správnom konaní.
4. V prípade, že podanie nie je sťažnosťou podľa Článku 2 odseku 3, je potrebné ho odložiť, o čom je sťažovateľ písomne upovedomený do 15 dní od jeho doručenia, s uvedením dôvodov.

V prípade podania, z ktorého je zrejmé, že smeruje proti rozhodnutiu, ktoré nie je právoplatné, orgán verejnej správy vybaví podľa osobitného predpisu. Ak na vybavenie podania nie je orgán verejnej správy príslušný, postúpi takéto podanie do piatich pracovných dní od jeho doručenia orgánu, ktorý napadnuté rozhodnutie vydal, o čom upovedomí toho, kto podanie podal.

5. Podanie sťažnosti sa nesmie stať podnetom ani dôvodom na vyvodzovanie dôsledkov, ktoré by sťažovateľovi spôsobili akúkoľvek ujmu.
6. Neprešetrujú sa sťažnosti, v ktorých nie je uvedené meno, priezvisko a adresa pobytu sťažovateľa a podpis sťažovateľa.

Článok 3

Oprávnenie na vybavovanie sťažností

1. Za vybavenie sťažnosti podľa zákona o sťažnostiach je zodpovedný riaditeľ, okrem prípadov uvedených v § 12 ods. 1 a ods. 2 zákona o sťažnostiach.
2. Povinnosti riaditeľa školy:
   - zodpovedá za vybavenie sťažností smerujúcich proti všetkým zamestnancom školy,
   - poveruje zodpovedných zamestnancov prešetrením sťažností, ak smerujú proti zamestnancom školy, resp. jeho priamym podriadeným,
   - zabezpečí vyhotovenie záznamu ústnej sťažnosti zamestnancom školy, ak zdravotný stav sťažovateľa bráni, aby si sťažnosť v listinnej podobe vyhotovil sám,
   - postupuje alebo vracia podania, ktoré nie sú sťažnosťou podľa § 4 zákona o sťažnostiach,
   - v prípade potreby zabezpečí odloženie sťažnosti podľa zákona o sťažnostiach,
   - postúpi sťažnosť na štatutára kompetentným orgánom v súlade s čl. 9 ods. 2 tejto smernice,
   - určuje lehotu na vybavenie sťažnosti, poprípade rozhoduje o možnosti jej predĺženia v súlade s § 13 ods. 2 zákona o sťažnostiach,
   - informuje rodičov, učiteľov, členov rady školy o možnosti podať sťažnosť na príslušný orgán verejnej moci, teda v prvom stupni riaditeľovi školy z dôvodu nepredlžovania lehoty na vybavenie.
3. Vedúci zamestnanec školy poverený riaditeľom prešetrením sťažnosti zodpovedá za:
   - prešetrenie sťažnosti v súlade s § 18 - 20 zákona o sťažnostiach,
   - vyhotovenie zápisnice o prešetrení sťažnosti a oboznámenie so zápisnicou riaditeľa alebo jeho splnomocneného zástupcu,
   - vyhotovenie oznámenia o výsledku prešetrenia sťažnosti v súlade s § 20 zákona o sťažnostiach,
   - založenie všetkých náležitostí súvisiacich s prešetrovaním, vybavovaním a vybavením sťažnosti do spisového obalu a po ukončení do registratúrneho strediska školy.
4. Ak sťažnosť podľa zákona o sťažnostiach nemôže byť na vybavenie pridelená vedúcemu zamestnancovi školy, o oprávnenosti prešetriť a vybaviť sťažnosť rozhoduje riaditeľ.
5. Sťažnosti, ktoré smerujú proti zástupcovi riaditeľa školy, vybavuje riaditeľ školy.
6. Sťažnosť na zamestnanca školy vybavuje jeho priamy nadriadený, a to sťažnosť na:
   - pedagogického zamestnanca – prešetruje zástupca riaditeľa školy zodpovedný za príslušný úsek riadenia, resp. vedúci školského klubu detí, (prvý stupeň, druhý stupeň, školský klub detí),
   - nepedagogického zamestnanca školy – prešetruje asistentka riaditeľa školy,

- zamestnanca zariadenia školského stravovania – prešetruje vedúca zariadenia školského stravovania.

Článok 4

Podávanie a prijímanie sťažností

1. Sťažnosti sa podávajú písomne v listinnej podobe alebo elektronickou poštou. V prípade, že sťažovateľ chce podať sťažnosť ústne, riadiaci zamestnanec školy je povinný sťažovateľa informovať o tom, že je potrebné vypracovanie sťažnosti v listinnej podobe, a súčasne mu umožní zrealizovať zápis. Ak sťažovateľ odmietne vyhotovenie záznamu, škola sťažnosť neprijme. Ak sťažovateľ odmietne sťažnosť podpísať, bude záznam odložený s poznámkou o odmietnutí podpísania a sťažnosť sa nebude riešiť.
2. V prípade ústnej sťažnosti osoby, ktorej zdravotný stav bráni, aby sťažnosť v listinnej podobe vyhotovila sama, škola zabezpečí vytvorenie záznamu sťažnosti zamestnancom školy. Sťažovateľ je aj v tomto prípade povinný uviesť meno, priezvisko a miesto pobytu.
3. Písomné podanie označené ako sťažnosť sa v zmysle Registratúrneho poriadku školy prijme a eviduje v došlej pošte.
4. Sťažnosti sa evidujú oddelene v osobitnej evidencii sťažností, ktorú sa vedie na sekretariáte školy.
5. Sťažnosť musí obsahovať:
   - meno, priezvisko a adresu pobytu sťažovateľa,
   - v prípade podania sťažnosti právnickou osobou názov a sídlo firmy, meno a priezvisko oprávnenej osoby za ňu konať,
   - čoho sa sťažovateľ domáha,
   - v prípade podania sťažnosti v elektronickej podobe adresa sťažovateľa na takéto doručenie.
6. Je potrebné, aby sťažnosť:
   - bola čitateľná a zrozumiteľná,
   - z nej bolo jednoznačné, proti komu smeruje,
   - bolo jasné, na aké nedostatky poukazuje, čoho sa sťažovateľ domáha (aký je predmet sťažnosti),
   - bola sťažovateľom podpísaná.
7. V prípade sťažnosti podanej v elektronickej podobe je potrebné, aby bola sťažovateľom autorizovaná nasledovne:
   - sťažnosť zaslanú e-mailovou korešpondenciou je jej autor povinný najneskôr do 5 pracovných dní od jej doručenia potvrdiť vlastnoručným podpisom,
   - sťažnosť súkromnej aj právnickej osoby zaslaná prostredníctvom elektronickej schránky musí byť opatrená zaručeným elektronickým podpisom,
   - v prípade, že v sťažnosti cez elektronickú schránku absentuje zaručený elektronický podpis, je potrebné, aby sťažovateľ do piatich pracovných dní od jej podania potvrdil vlastnoručným podpisom jej autorizáciu.
8. V prípade, že sa zistí, že podanie nespĺňa znaky sťažnosti, táto skutočnosť sa označí v centrálnej evidencii sťažností, odkiaľ sa odeviduje a zaeviduje sa do registratúrneho denníka školy ako podanie. Ďalšia korešpondencia nasleduje už pod týmto číslom z registratúrneho denníka.
9. Opakovaná sťažnosť sa eviduje v roku, v ktorom bola doručená a predchádzajúce podania sa pripoja.

10. Sťažnosť, ktorá smeruje voči zamestnancovi školy, sa prešetrí a o výsledku prešetrenia riaditeľ školy, prípadne ním poverený riadiaci zamestnanec školy informuje sťažovateľa o výsledku prešetrenia.

Článok 5

Evidencia sťažností

1. Sekretariát riaditeľa vedie v rámci evidencie registratúry v zmysle platného registratúrneho poriadku školy centrálnu evidenciu sťažností podľa zákona o sťažnostiach oddelene od evidencie ostatných písomností v osobitnom registri (Kniha sťažnosti).
2. Poverený zamestnanec zaeviduje sťažnosti do osobitnej evidencie došlých sťažností, oddelene od ostatných podaní, pridelí evidenčné číslo v tvare poradové číslo v denníku XXX(číslo)/20xx (rok) (príklad: 003/2019-Sť). Toto evidenčné číslo je záväzné pre vybavovanie danej sťažnosti až do jej ukončenia a následného archivovania.
3. Evidencia sťažností sa skladá z denníka došlých sťažností a zo spisového obalu.

DENNÍK DOŠLÝCH SŤAŽNOSTÍ obsahuje nasledujúce náležitosti:

- evidenčné číslo podania,
- dátum doručenia,
- dátum zapísania sťažnosti, opakovanej sťažnosti a ďalšej opakovanej sťažnosti,
- meno, priezvisko, adresa sťažovateľa, názov a sídlo právnickej osoby a meno a priezvisko osoby oprávnenej za ňu konať,
- predmet sťažnosti,
- kedy a komu sa sťažnosť pridelila alebo postúpila na vybavovanie,
- výsledok prešetrenia sťažnosti,
- prijaté opatrenia a termíny ich splnenia,
- dátum vybavenia sťažnosti, opakovanej sťažnosti, resp. odloženia opakovanej sťažnosti, resp. dátum postúpenia sťažnosti orgánu príslušnému na jej vybavenie,
- výsledok prekontrolovania predchádzajúcej sťažnosti alebo prešetrenia opakovanej sťažnosti,
- dátum postúpenia sťažnosti orgánu príslušnému na jej vybavenie,
- dôvody odloženia sťažnosti,
- poznámky.

4. Opakovaná sťažnosť a ďalšia opakovaná sťažnosť sa evidujú v roku, v ktorom boli doručené. V poznámke sa uvedie číslo sťažnosti, s ktorou súvisí.

Článok 6

Lehoty na vybavenie sťažností

1. Sťažnosť je poverený zamestnanec povinný prešetriť a vybaviť do 60 dní odo dňa doručenia sťažnosti do školy. V prípadoch náročných na prešetrenie sťažnosti je možné predĺžiť lehotu na jej vybavenie o ďalších 30 dní.
2. O každom predĺžení lehoty, ktorú zákon stanovuje na vybavenie sťažnosti, rozhodne riaditeľ školy, pričom o predĺžení a o dôvodoch predĺženia treba vždy bezodkladne písomne upovedomiť sťažovateľa.
3. V prípade, že zamestnanec vybavujúci sťažnosť zistí, že z dôvodu náročnosti sťažnosti je potrebné predĺžiť lehotu na jej vybavenie, požiada riaditeľa školy o zabezpečenie tohto predĺženia aspoň 3 pracovné dni pred uplynutím lehoty na vybavenie.

Článok 7

Vybavovanie a vybavenie sťažností

1. Ak je sťažnosť dôvodná, prijmú sa potrebné opatrenia a zabezpečí sa vykonanie opatrení na odstránenie nedostatkov. Ak je to potrebné, vyvodia sa za vzniknuté nedostatky voči zodpovedným osobám dôsledky v súlade s osobitnými právnymi predpismi.
2. 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 a predkladať doklady, písomnosti, informácie a údaje potrebné na vybavovanie sťažnosti.
3. Ak je to potrebné, subjekt príslušný na vybavenie 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 [čl. 8 bod 1 písm. h) tejto smernice]. Lehota na poskytnutie spolupráce sťažovateľa je desať pracovných dní od doručenia písomnej výzvy sťažovateľovi.
4. Pri prešetrovaní sťažnosti sa vychádza z jej predmetu bez ohľadu na sťažovateľa a proti komu sťažnosť smeruje.
5. Sťažnosť nesmie vybavovať ani prešetrovať osoba, proti ktorej sťažnosť smeruje, ani osoba, ktorá je podriadená tejto osobe.
6. Z vybavovania sťažnosti i z prešetrovania sťažnosti je vylúčená osoba, o ktorej nezaujatosti možno mať pochybnosti vzhľadom na jej pomer k sťažovateľovi, jeho zástupcovi alebo k predmetu sťažnosti.
7. 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.
8. 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. Ak nemožno sťažnosť alebo jej časť prešetriť, subjekt príslušný na vybavenie sťažnosti to uvedie v zápisnici o prešetrení sťažnosti a oznámi to sťažovateľovi.

9. Subjekt príslušný na vybavenie sťažnosti prešetrí iba tie časti sťažnosti, na ktorých vybavenie je príslušný, ostatné časti sťažnosti postúpi podľa § 9 zákona o sťažnostiach orgánu verejnej správy príslušnému na ich vybavenie.
10. Časti, ktoré nie sú sťažnosťou, sa neprešetrujú, o čom škola (poverený zamestnanec riaditeľom školy) sťažovateľa upovedomí v oznámení o výsledku prešetrenia sťažnosti s uvedením dôvodov ich neprešetrenia.
11. Po prijatí sťažnosti sa postupuje podľa nasledovných krokov:
    a) posúdenie obsahu (či ide o sťažnosť v súlade so zákonom o sťažnostiach),
    b) zaevidovanie podania v zmysle platného registratúrneho poriadku školy,
    c) v prípade, že nejde o sťažnosť, odloženie podania a oznámenie sťažovateľovi,
    d) doručenie riaditeľovi školy,
    e) v prípade, že sťažnosť nepatrí do kompetencie riaditeľa, postúpenie vecne príslušnému orgánu,
    f) riaditeľ školy postúpi podanie na prešetrenie poverenému vedúcemu zamestnancovi školy,
    g) prešetrovanie sťažnosti povereným zamestnancom
        - zistenie skutočného stavu veci,
            - pre účely zistenia stavu veci je potrebné prešetriť všetky skutočnosti; ak je to na riadne vybavenie sťažnosti potrebné, vypočuje sa sťažovateľ a vyjadria sa k nej osoby, proti ktorým sťažnosť smeruje, alebo ďalšie osoby, ktoré môžu pomôcť pri prešetrení sťažnosti,
        - zistenie súladu alebo rozporu s platnými právnymi predpismi a internými predpismi školy,
        - prešetrenie príčin vzniku zistených nedostatkov a ich následkov,
        - v prípade nedostatkov určenie osoby, ktorá zodpovedá za zistené nedostatky, ako aj príčin ich vzniku a škodlivé následky,
        - účelom vybavovania sťažnosti na zamestnancov školy je zistiť, či v danej veci boli v súvislosti s ich činnosťou alebo nečinnosťou porušené práva alebo právom chránené záujmy sťažovateľa a porušené právne predpisy a odstrániť zistené nedostatky,
    h) Stanovenie opodstatnenosti/neopodstatnenosti podania,
    i) spísanie zápisnice z prešetrenia sťažnosti,
    j) zaslanie oznámenia o prešetrení sťažnosti sťažovateľovi,
    k) archivácia spisu.
12. O prešetrení sťažnosti je zamestnanec vykonávajúci prešetrenie povinný spísať zápisnicu, ktorá bude obsahovať nasledovné informácie:
    - hlavička školy,
    - číslo sťažnosti,
    - dátum podania a čas podania sťažnosti,
    - predmet sťažnosti,
    - adresa sťažovateľa,
    - smerovanie sťažnosti proti,
    - dôvod,
    - odstúpenie sťažnosti (komu),
    - dátum odstúpenia sťažnosti,
    - obdobie prešetrovania predmetu sťažnosti,
    - lehota vybavenia sťažnosti,

- preukázané zistenia,
- dátum vyhotovenia zápisnice,
- označenie orgánu verejnej správy,
- mená a vlastnoručné podpisy osôb, ktoré podanie prešetrili,
- meno, priezvisko a podpis riaditeľa školy, resp. ním splnomocneného zamestnanca,
- mená a vlastnoručné podpisy osôb, ktorých sa zistenia priamo dotýkajú,
- ak sa zistia nedostatky, v zápisnici sa určí:
    - ✓ kto je zodpovedný za zistené nedostatky,
    - ✓ akým spôsobom a v akej lehote prijme opatrenia na odstránenie zistených nedostatkov a príčin ich vzniku,
    - ✓ povinnosť predložiť správu o ich splnení opatrení a uplatnení právnej zodpovednosti,
    - ✓ oznámenie sťažovateľovi prijaté opatrenia,
- potvrdenie o odovzdaní a prevzatí dokladov.

Odmietnutie podpísania zápisnice osobami vyplývajúcimi zo zákona, resp. smernice o sťažnostiach sa uvedú v zápisnici.

Článok 8

Odloženie sťažnosti

1. Riaditeľ školy zabezpečí odloženie sťažnosti podľa zákona o sťažnostiach, ak:
   a) neobsahuje náležitosti v zmysle čl. 4 ods. 6 tejto smernice,
   b) zistí, že v predmetnej veci koná súd, prokuratúra, orgán činný v trestnom konaní, resp. iný orgán verejnej moci,
   c) absentuje splnomocnenie osoby, za ktorú chce sťažnosť podať,
   d) uplynulo od udalosti týkajúcej sa predmetnej sťažnosti 5 a viac rokov,
   e) ide o opakovanú sťažnosť toho istého sťažovateľa v tej istej veci a nie sú v nej uvedené nové skutočnosti,
   f) bola sťažnosť škole zaslaná na vedomie,
   g) sťažnosť obsahuje žiadosť posúdenia súladu, resp. rozporu s internými predpismi školy,
   h) sťažovateľ neposkytol potrebnú spoluprácu podľa § 16 ods. 1 zákona o sťažnostiach alebo ak neposkytol spoluprácu v lehote podľa § 16 ods. 2 zákona o sťažnostiach, teda 10 pracovných dní od doručenia písomnej výzvy sťažovateľovi, alebo
   i) sťažovateľ požiadal o utajenie svojej totožnosti a predmet sťažnosti si vyžaduje prešetrenie niektorého z utajovaných údajov, o čom riaditeľ bezodkladne upovedomí sťažovateľa a písomne ho vyzve na udelenie súhlasu s uvedením potrebného údaja o svojej osobe,
   j) sťažovateľ vyjadrí nesúhlas s druhostupňovým vybavením sťažnosti a podá tretiu sťažnosť proti vybaveniu sťažnosti, ktorá bola vybavená v súlade s § 22.
2. odložení podania označeného ako sťažnosť riaditeľ školy písomne upovedomí autora sťažnosti do 15 pracovných dní od doručenia podania s uvedením dôvodu.

Článok 9

Postúpenie sťažnosti

1. Prijatú sťažnosť, na ktorej vybavenie nie sú riaditeľ školy ani ostatní vedúci zamestnanci školy príslušní, postúpi škola najneskôr do 10 pracovných dní od doručenia orgánu príslušnému na jej vybavenie a zároveň o tom upovedomí sťažovateľa.
2. Sťažnosť smerujúcu proti štatutárovi postúpi riaditeľ na vybavenie :
   a) Štátnej školskej inšpekcii, ak ide o sťažnosť v oblasti úrovne výchovy a vzdelávania a pedagogického riadenia školy,
   b) inšpektorátu práce, ak ide o sťažnosť v oblasti dodržiavania pracovnoprávnych či mzdových predpisov a BOZP,
   c) zriaďovateľovi školy, ak ide o sťažnosť na konanie riaditeľa v ostatných oblastiach riadenia.
3. Riaditeľ školy je povinný vybaviť sťažnosť pôvodne adresovanú inému orgánu verejnej moci (Štátna školská inšpekcia, MŠVVaŠ SR, zriaďovateľ školy) a postúpenú riaditeľovi školy v prípade, ak predmet sťažnosti smeruje výlučne k zamestnancovi školy (pedagogickému, odbornému, nepedagogickému).

Článok 10

Opakovaná sťažnosť a ďalšia opakovaná sťažnosť

1. Ak sťažovateľ opakuje sťažnosť v tej istej veci, prekontroluje sa, či pôvodná sťažnosť bola správne vybavená. Výsledok kontroly sa oznámi sťažovateľovi písomne.
2. Ak ďalšia opakovaná sťažnosť podaná tým istým sťažovateľom v rovnakej veci neobsahuje nové skutočnosti, správnosť jej vybavenia sa opätovne nekontroluje ani sa o tom sťažovateľ neupovedomí. Urobí sa o tom len úradný záznam do spisového materiálu.
3. Ak sa prekontrolovaním vybavenia predchádzajúcej sťažnosti zistí, že sťažnosť nebola vybavená správne, subjekt príslušný na vybavenie sťažnosti opakovanú sťažnosť prešetrí a vybaví.
4. Sťažnosť iného sťažovateľa v tej istej veci – veci, ktorej sa týkala sťažnosť, ktorú subjekt príslušný na vybavenie sťažnosti už vybavil, sa neprešetruje. Výsledok prešetrenia skoršej sťažnosti sa oznámi sťažovateľovi.
5. Opakovaná sťažnosť musí byť vybavená v lehote podľa § 13 zákona o sťažnostiach (čl. 6 tejto smernice).
6. V prípade opakovanej sťažnosti na vedúceho zamestnanca školy (s výnimkou riaditeľa) vybavuje sťažnosti riaditeľ na základe prešetrenia ním vymenovanej komisie.

Článok 11

Sťažnosť proti vybaveniu sťažnosti

1. Sťažnosť, v ktorej sťažovateľ vyjadruje nesúhlas s vybavovaním svojej predchádzajúcej sťažnosti, je novou sťažnosťou proti postupu subjektu príslušného na vybavenie sťažnosti pri vybavovaní sťažnosti.
2. Sťažnosť proti postupu subjektu príslušného na vybavenie sťažnosti pri vybavovaní sťažnosti nie je opakovanou sťažnosťou, a to ani vtedy, ak v nej sťažovateľ opakuje skutočnosti z predchádzajúcej sťažnosti.

3. Sťažnosť proti vybaveniu sťažnosti vybaví riaditeľ školy. Ak sťažnosť vybavil riaditeľ, podanie smerujúce proti vybaveniu takejto sťažnosti sa odloží podľa § 6 ods. 1 písm. f) zákona o sťažnostiach.
4. Sťažnosť proti vybavovaniu sťažnosti musí byť vybavená v lehote podľa § 13 zákona o sťažnostiach (článok 6 tejto smernice).

Článok 12

Kontrola vybavenia sťažností

Kontrolu vybavenia pôvodnej sťažnosti nemôže vykonať zamestnanec, ktorý sťažnosť prešetroval.

Článok 13

Sankcie

Riaditeľ školy vyvodí opatrenia v súlade s ustanovením Zákonníka práce voči zamestnancovi poverenému vybavením sťažnosti, ak:

- preukázateľne pri prešetrení sťažnosti nepostupoval správne,
- neboli dodržané lehoty na vybavenie sťažnosti,
- neboli oznámené predĺžené lehoty na vybavenie sťažovateľovi.

Článok 14

Spoločné ustanovenia

1. Škola zabezpečí materiálne, technické i personálne podmienky na korektné vybavovanie a vybavenie sťažnosti.
2. Výdavky súvisiace s prešetrovaním a vybavením sťažnosti znáša tá strana, na ktorej náklady vznikli.
3. Každý je povinný o skutočnostiach, ktoré sa dozvedel pri vybavovaní sťažnosti, zachovávať mlčanlivosť. Od tejto povinnosti ho môže oslobodiť ten, v koho záujme má túto povinnosť.
4. Záznamy z prešetrovania sťažností sú evidované na hlavičkových tlačivách školy, ktorých vzory sú súčasťou tejto smernice:
   - zápisnica z prešetrenia sťažnosti.
   - oznámenie o prešetrení sťažnosti.

Článok 15

Záverečné ustanovenia

1. Zmena ustanovení tejto smernice, ak to vyplynie zo zmeny všeobecne záväzných právnych predpisov, bude vykonaná formou zmeny smernice.
2. Táto smernica je záväzná pre každého zamestnanca školy povereného vybavovaním a vybavením sťažnosti.
3. Zrušuje sa Vnútorný predpis č.2/2010 pre vybavovanie sťažností zo dňa 1. augusta 2010.

4. Smernica je k nahliadnutiu:
   – v riaditeľni školy,
   – v zborovni.

Článok 16
Účinnosť

1. Smernica nadobúda platnosť dňom prerokovania pedagogickou radou školy a po následnom **schválením riaditeľom školy dňa 26.08.2019.**
2. **Smernica nadobúda účinnosť dňa 01.09.2019.**

V Želiezovciach,26.8.2019

Č. ...../2019

Ing. Anikó Máté
riaditeľ školy

Príloha 1

Písomný záznam sťažnosti

Číslo sťažnosti: ...../20..... Dátum podania:.....Hodina podania:

Vybavuje: .....

Meno a priezvisko sťažovateľa: .....
(v prípade právnickej osoby uviesť názov)

Adresa sťažovateľa: .....
(v prípade právnickej osoby uviesť sídlo+meno a priezvisko oprávnenej osoby konateľa)

Sťažnosť smeruje proti .....
Z dôvodu: .....
Predmet sťažnosti: .....
Sťažovateľ sa domáha: .....
Sťažnosť odstúpená (komu): .....
Lehota vybavenia sťažnosti: **60 pracovných dní**
Deň a hodina vyhotovenia záznamu:.....

Meno a priezvisko osoby, ktorá záznam vyhotovila:.....

Podpis vyhotoviteľa záznamu:.....

Prílohy: počet .....

Zoznam.....
.....
.....
.....

Príloha 2

P O V E R E N I E

na vybavenie sťažnosti podanej škole

číslo ...../.....

V súlade so zák. č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov poverujem na vybavenie sťažnosti č. ..../....., ktorá bola do Základnej školy s vyučovacím jazykom maďarským – Alapiskola, Komenského 1, Želiezovce – Zselíz doručená xx.xx.20xx komisiu v zložení:

....., predseda komisie na vybavovanie sťažností

(meno, priezvisko, titul)

....., člen komisie na vybavovanie sťažností[1]

(meno, priezvisko, titul)

....., člen komisie na vybavovanie sťažností[1]

(meno, priezvisko, titul)

Predseda komisie a člen/členovia komisie na vybavovanie sťažností sú povinní postupovať v súlade so zák. č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov a so smernicou riaditeľa školy č. 2/2019.

Predseda komisie je povinný odovzdať ..... *(napríklad zástupcovi riaditeľa školy)* originál všetkých výstupov – všetky dokumenty súvisiace s vyšetrením sťažnosti a tiež všetky výstupy v elektronickej podobe najneskôr do 3 pracovných dní po vyšetrení sťažnosti.

V ..... dňa.....

Pečiatka školy

.....

riaditeľ školy

[1] uviesť podľa potreby

Príloha 3

P O V E R E N I E

na vybavenie sťažnosti podanej zamestnancom školy
číslo ...../.....

V súlade s § 13 Zákonníka práce v nadväznosti na zák. č. 365/2004 Z. z. o rovnakom zaobchádzaní v niektorých oblastiach a o ochrane pred diskrimináciou a o zmene a doplnení niektorých zákonov (antidiskriminačný zákon) v znení neskorších predpisov a smernicou riaditeľa školy č. 2/2019 poverujem na vybavenie sťažnosti č. ...../....., ktorá bola do Základnej školy s vyučovacím jazykom maďarským – Alapiskola, Komenského 1, Želiezovce – Zselíz*)* doručená xx.xx.20xx zamestnancom ZŠ ..... *(meno, priezvisko, zaradenie)* komisiu v zložení:

....., predseda komisie na vybavovanie sťažností
(meno, priezvisko, titul)
....., člen komisie na vybavovanie sťažností[1]
(meno, priezvisko, titul)
....., člen komisie na vybavovanie sťažností[1]
(meno, priezvisko, titul)

Predseda komisie a člen/členovia komisie na vybavovanie sťažností[1] sú povinní postupovať v súlade so smernicou riaditeľa školy č. 2/2019.

Predseda komisie je povinný odovzdať ..... *(napríklad zástupcovi riaditeľa školy)* originál všetkých výstupov – všetky dokumenty súvisiace s vyšetrením sťažnosti a tiež všetky výstupy v elektronickej podobe, najneskôr do 3 pracovných dní po vyšetrení sťažnosti.

V ..... dňa.....

Pečiatka školy

.....
riaditeľ školy

[1] uviesť podľa potreby

Príloha 4

Zápisnica z vybavovania a vybavenia sťažnosti

Číslo sťažnosti: ...../20.... Dátum podania:.....Hodina podania:

Predmet sťažnosti: .....
Vybavuje: .....
Meno a priezvisko sťažovateľa: .....
Adresa sťažovateľa: .....
Sťažnosť smeruje proti: .....
z dôvodu .....

Sťažnosť odstúpená (komu) .....Dátum odstúpenia sťažnosti: .....

Obdobie prešetrovania sťažnosti: ..... Lehota vybavenia sťažnosti: **60 pracovných dní**

Spis obsahuje:

- .....
  Zodpovedný: ..... Termín: .....
- .....
  Zodpovedný: ..... Termín: .....
- .....
  Zodpovedný: ..... Termín: .....

Priebeh prešetrovania sťažnosti:
Tejto sťažnosti už predchádzalo:

- .....
  Zodpovedný: ..... Termín: .....
- .....
  Zodpovedný: ..... Termín: .....
- .....
  Zodpovedný: ..... Termín: .....

Prešetrenie sťažnosti po jej podaní dňa: .....

- .....
  Zodpovedný: ..... Termín: .....

- .....
  Zodpovedný: ..... Termín: .....

Preukázané zistenia:

- .....
- .....
- .....

Prijaté opatrenia:

- .....
- .....
- .....

Sťažnosť prešetrili:

P.č.	meno	podpis
1.	.....	.....
2.	.....	.....
3.	.....	.....

Prílohy:

- .....
- .....
- .....

Zapísané v .....dňa .....

Pečiatka školy

.....
titul, meno a priezvisko
riaditeľ školy

Príloha 5

Vaše číslo/zo dňa	Naše číslo	Vybavuje/linka	Želiezovce
...../20.....	...../	XX.XX.20XX	

Vec: Oznámenie o vybavení sťažnosti

Oznamujem Vám, že v období od xx.xx.20xx do xx.xx.20xx bola prešetrená Vaša sťažnosť zo dňa xx.xx.20xx prijatá pod poradovým číslom xx/20xx- vo veci preverenia sťažnosti na .....

Zistenia v rámci prešetrovania sťažnosti:

- .....
- .....
- .....

Prešetrením som zistil, že Vaša sťažnosť vo veci:

.....

bola **opodstatnená/neopodstatnená**, pretože

- .....
- .....
- .....

Riaditeľ školy prijal po prešetrení podnetu nasledovné závery:

- .....
- .....
- .....

S pozdravom

Pečiatka školy

.....

titul, meno a priezvisko

riaditeľ školy

Príloha 6

Názov dokumentácie:	**Smernica o podávaní, prijímaní, evidovaní, vybavovaní sťažností podaných v ZŠ s VJM Želiezovce - Zselíz**			
P.č.	**Titul**	**Meno a priezvisko**	**Dátum**	**Podpis**

Príloha 7

Evidencia sťažnosti

Evidenčné číslo podania	Dátum doručenia	Dátum zapísania sťažnosti, opakovanej sťažnosti a ďalšej opakovanej sťažnosti	Meno a priezvisko sťažovateľa	Názov a sídlo právnickej osoby	Meno a priezvisko osoby oprávnenej za ňu konať	Predmet sťažnosti	Kedy sa sťažnosť pridelila alebo postúpila na vybavovanie	Komu sa sťažnosť pridelila alebo postúpila na vybavovanie	Výsledok prešetrenia	Prijaté opatrenia	Termíny splnenia prijatých opatrení	Dátum vybavenia sťažnosti, opakovanej sťažnosti, dátum postúpenia sťažnosti orgánu príslušnému na jej vybavenie	Výsledok prekontrolovania predchádzajúcej sťažnosti alebo prešetrenia opakovanej sťažnosti	Dátum postúpenia sťažnosti orgánu príslušnému na jej vybavenie	Dôvody odloženia sťažnosti	poznámky