

**Základná škola s materskou školou Jána Smreka,**

**Melčice – Lieskové 377**

---

## **Smernica**

### **o postupe pri vybavovaní sťažností**

Vypracovala: Mgr. Katarína Remencová

prerokované a schválené v pedagogickej rade a stretnutí nepedagogických zamestnancov školy: 16. 11. 2017

Melčice-Lieskové: 16. 11. 2017

## Obsah a list zmien

Článok	Názov článku	Zmena	Dátum
Článok 1	Úvodné ustanovenia		
Článok 2			
Časť A	I. Zodpovednosť za zabezpečenie prešetrovania a vybavovania sťažností podľa zák. č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov		
	II. Vymedzenie pojmov		
	III. Podávanie sťažností		
	IV. Prijímanie a evidencia sťažností		
	V. Vybavenie sťažnosti		
	VI. Lehoty na vybavenie sťažnosti		
	VII. Súčinnosť pri vybavení sťažnosti		
	VIII. Prešetrovanie sťažnosti		
	IX. Zápisnica o prešetroaní sťažnosti		
	X. Oznámenie výsledku prešetrovania sťažnosti		
	XI. Opakovaná sťažnosť a ďalšia opakovaná sťažnosť		
	XIII. Kontrola vybavovania sťažností		
	XIV. Odloženie sťažnosti		
	XV. Spoločné ustanovenia k vybavovaniu sťažností		
Časť B	XVI. Zodpovednosť za zabezpečenie prešetrovania a vybavovania sťažností na diskrimináciu		
Časť C	XVII. Spoločné ustanovenia k vybavovaniu sťažností a stanovísk		
Príloha 1	Poverenie na vybavenie sťažnosti podanej škole		
Príloha 2	Poverenie na vybavenie sťažnosti podanej zamestnancom školy		
Príloha 3	Potvrdenie o oboznámení sa so smernicou		

## Čl. 1 Úvodné ustanovenia

Účelom smernice riaditeľa školy je úprava pôsobnosti a postupu oddelení, útvarov a zamestnancov Základnej školy s materskou školou Jána Smreka, Melčice-Lieskové 377 (ďalej ZŠ s MŠ) pri vybavovaní a kontrole sťažností, ktoré:

1. sa týkajú činností oddelení, útvarov alebo zamestnancov ZŠ s MŠ podľa zák. č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov,
2. zamestnanec ZŠ s MŠ podal vo veci diskriminácie svojej osoby.

## Čl. 2 ČASŤ A

### I.

#### **Zodpovednosť za zabezpečenie prešetrovania a vybavovania sťažností podľa zák. č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov**

1. Na vybavenie sťažnosti je príslušný riaditeľka školy.
2. Riaditeľka školy môže poveriť zabezpečením prešetrovania a vybavovania sťažnosti komisiu na prešetrenie sťažností.
3. Riaditeľka školy môže poveriť prešetrovaním a vybavovaním sťažností aj príslušného vedúceho zamestnanca alebo iného zamestnanca ZŠ.
4. Členov komisie na prešetrenie každej sťažnosti samostatne vymenúva riaditeľka školy písomným poverením (príloha č. 1, 2), pričom predsedom komisie na prešetrenie sťažnosti (ďalej len predseda) je vždy vedúci iného útvaru, resp. zamestnanec útvaru ZŠ ako ten, proti ktorého práci sťažnosť smeruje.
5. Zástupkyňa riaditeľky školy (*napríklad*) vedie:
  - Evidenciu poverení na prešetrenie sťažností.
  - Centrálnu evidenciu sťažností (ďalej len „evidencia“) oddelene od evidencie ostatných písomností a spisy sťažností. Evidencia obsahuje údaje podľa zák. č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov.

### II.

#### **Vymedzenie pojmov**

1. Na účely zákona zák. č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach je:
  - a) **vypavovaním sťažnosti** prijímanie, evidencia, prešetrovanie a vybavenie sťažnosti,
  - b) **vybavením sťažnosti** vrátenie, odloženie sťažnosti, oznámenie výsledku prešetrenia

sťažnosti alebo oznámenie výsledku prekontrolovania správnosti vybavenia predchádzajúcej sťažnosti.

2. Sťažnosť podľa zák. č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov 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 ZŠ,
  - b) poukazuje na konkrétne nedostatky, najmä na porušenie právnych predpisov, ktorých odstránenie je v pôsobnosti ZŠ.

Podmienky uvedené v písm. a) a b) sa posudzujú kumulatívne vo vzájomnej súvzťažnosti. Z uvedeného vyplýva, že odstránenie nedostatkov musí byť v pôsobnosti ZŠ.

3. Sťažnosťou podľa tohto zákona **nie je podanie**, ktoré:

- a) má charakter dopytu, vyjadrenia, názoru, žiadosti, podnetu alebo návrhu,
- b) poukazuje na konkrétne nedostatky v činnosti orgánu verejnej správy, ktorých odstránenie alebo vybavenie je upravené iným právnym predpisom (*napríklad Správny súdny poriadok, Trestný poriadok, zákon Národnej rady Slovenskej republiky č. 162/1995 Z. z. o katastri nehnuteľností a o zápise vlastníckych a iných práv k nehnuteľnostiam (katastrálny zákon) v znení neskorších predpisov, zákon č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov*),
- c) je sťažnosťou podľa osobitného predpisu (*napríklad § 150 ods. 2 zákona č. 311/2001 Z. z. – Zákonník práce v znení neskorších predpisov*),
- d) smeruje proti rozhodnutiu ZŠ vydanému v konaní podľa iného právneho predpisu (*napríklad § 46 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní – správny poriadok v znení neskorších predpisov, § 3 ods. 6 zákona Národnej rady Slovenskej republiky č. 278/1993 Z. z. o správe majetku štátu v znení neskorších predpisov*),
- e) smeruje proti záverom kontroly, auditu, dohľadu, dozoru alebo inšpekcie podľa osobitného predpisu (*napríklad zákon č. 563/2009 Z. z. v znení neskorších predpisov, § 98 až 104 zákona č. 50/1976 Zb. o územnom plánovaní a stavebnom poriadku (stavebný zákon) v znení neskorších predpisov, zákon Národnej rady Slovenskej republiky č. 39/1993 Z. z. o Najvyššom kontrolnom úrade Slovenskej republiky v znení neskorších predpisov, zákon Národnej rady Slovenskej republiky č. 162/1995 Z. z. v znení neskorších predpisov, zákon Národnej rady Slovenskej republiky č. 10/1996 Z. z. o kontrole v štátnej správe v znení neskorších predpisov, zákon č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, zákon č. 461/2003 Z. z. o sociálnom poistení v znení neskorších predpisov, zákon č. 581/2004 Z. z. o zdravotných poisťovniach, dohľade nad zdravotnou starostlivosťou a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, zákon č. 125/2006 Z. z. o inšpekcii práce a o zmene a doplnení zákona č. 82/2005 Z. z. o nelegálnej práci a nelegálnom zamestnávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších*

*predpisov, zákon č. 250/2007 Z. z. v znení neskorších predpisov, zákon č. 357/2015 Z. z. o finančnej kontrole a audite a o zmene a doplnení niektorých zákonov),*

- f) obsahuje utajované skutočnosti alebo z ktorého obsahu je zrejmé, že jeho vybavením ako sťažnosti podľa tohto zákona by došlo k ohrozeniu utajovaných skutočností podľa osobitného predpisu – zákona č. 215/2004 Z. z. o ochrane utajovaných skutočností a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.
4. Sťažnosťou podľa tohto zákona **nie je ani podanie:**
- a) orgánu verejnej správy, v ktorom upozorňuje na nedostatky v činnosti iného orgánu verejnej správy,
  - b) osoby poverenej súdom na výkon verejnej moci – napríklad súdneho exekútora a notára.
5. Podanie podľa odseku 3 písm. a), b), d), e) a f) alebo podľa odseku 4 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. Škola takéto podanie neodloží, ak je príslušný podanie vybaviť podľa osobitného predpisu.
6. Podanie podľa odseku 3 písm. d), z ktorého je zrejmé, že smeruje proti rozhodnutiu, ktoré nie je právoplatné, škola vybaví podľa § 46 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní (správny poriadok). Ak na vybavenie podania podľa odseku 3 písm. d) nie je škola príslušná, postúpi takéto podanie do piatich pracovných dní od jeho doručenia orgánu, ktorý napadnuté rozhodnutie vydal, o čom upovedomí toho, kto podanie podal.
7. Dokumentáciou súvisiacou s vybavovaním sťažnosti sa rozumejú všetky písomnosti:
- súvisiace so štetím sťažnosti, ak sťažnosť smeruje proti zamestnancovi ZŠ (celé spisy),
  - súvisiace s činnosťou alebo nečinnosťou zamestnanca ZŠ, proti ktorému sťažnosť smeruje,
  - súvisiace s činnosťou alebo nečinnosťou ZŠ, ak sa sťažovateľ domáha ochrany svojich práv alebo právom chránených záujmov.
8. Príslušným vedúcim oddelenia je ten vedúci oddelenia, resp. útvaru ZŠ, na ktorého prácu ako celku alebo zamestnanca prišla sťažnosť.

### **III.**

#### **Podávanie sťažností**

1. Sťažnosť musí byť písomná a možno ju podať v listinnej alebo elektronickej podobe.
2. Sťažnosť musí obsahovať meno, priezvisko a adresu pobytu sťažovateľa. Ak sťažnosť podáva právnická osoba, musí obsahovať jej názov a sídlo, meno a priezvisko osoby oprávnenej za ňu konať. Sťažnosť v listinnej podobe musí obsahovať vlastnoručný podpis sťažovateľa. Ak sťažovateľovi možno doručiť písomnosti v elektronickej podobe, sťažnosť môže obsahovať aj adresu sťažovateľa na takéto doručenie.

3. Sťažnosť musí byť čitateľná a zrozumiteľná. Musí z nej byť jednoznačné, proti komu smeruje, na aké nedostatky poukazuje a čoho sa sťažovateľ domáha (ďalej len „predmet sťažnosti“).
4. Sťažnosť podaná v elektronickej podobe musí byť sťažovateľom autorizovaná, to neplatí, ak sťažnosť bola odoslaná prostredníctvom prístupového miesta, ktoré vyžaduje úspešnú autentifikáciu sťažovateľa.
5. Ak sťažnosť podaná v elektronickej podobe nie je autorizovaná podľa § 23 ods. 1 zákona č. 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o e-Governmente) v znení zákona č. 273/2015 Z. z. 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 autorizáciou podľa osobitného predpisu alebo jej odoslaním prostredníctvom prístupového miesta, ktoré vyžaduje úspešnú autentifikáciu sťažovateľa, inak sťažnosť škola odloží. O odložení sťažnosti a dôvodoch jej odloženia škola písomne upovedomí sťažovateľa do 15 pracovných dní od odloženia. Sťažovateľom sa na tieto účely 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, orgán verejnej správy sťažnosť podanú v elektronickej podobe odloží.
6. Ak sa sťažovateľ dostaví do školy osobne podať sťažnosť, škola sťažovateľa prijme a umožní mu, aby si sťažnosť v listinnej podobe vyhotovil. Ak sa do školy dostaví osoba, ktorej zdravotný stav bráni, aby si sťažnosť v listinnej podobe vyhotovila sama, za túto osobu ju vyhotoví zamestnanec školy. Sťažnosť musí obsahovať všetky vyššie uvedené náležitosti.
7. 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 všetky svoje údaje.
8. Ak si sťažovateľ zvolí zástupcu, ktorý v jeho mene podáva sťažnosť, súčasťou sťažnosti musí byť písomné splnomocnenie s osvedčeným podpisom na matrike alebo u notára. Ak zástupca k sťažnosti splnomocnenie nepriloží, škola sťažnosť odloží. Povinnosť priloženia splnomocnenia sa nevzťahuje na zastupovanie sťažovateľa advokátom.
9. Sťažnosť adresovaná zamestnancovi alebo vedúcemu školy je sťažnosťou podanou orgánu – škole. Zamestnanec, ktorý takúto sťažnosť prijal, je povinný dať ju zaevidovať do centrálnej evidencie pošty.
10. Každá sťažnosť, ktorá bola doručená ZŠ s MŠ, resp. bola spísaná v ZŠ s MŠ, musí byť zaevidovaná v centrálnej evidencii pošty ZŠ s MŠ.

#### **IV.**

#### **Prijímanie a evidencia sťažností**

1. ZŠ s MŠ je povinná prijať každú sťažnosť.
2. Totožnosť sťažovateľa je povinná riaditeľka a každý zamestnanec utajiť, ak o to sťažovateľ požiada.

3. ZŠ s MŠ môže utajiť totožnosť sťažovateľa, ak je to v záujme vybavenia sťažnosti. Pri prešetrovaní takejto sťažnosti sa používa jej odpis alebo, ak je to možné, jej kópia, bez uvedenia údajov, ktoré by identifikovali sťažovateľa. Každý, komu je totožnosť sťažovateľa známa, je povinný o nej zachovať mlčanlivosť.
4. Ak sťažovateľ požiadal o utajenie svojej totožnosti, ale predmet sťažnosti neumožňuje jej prešetrenie bez uvedenia niektorého z údajov o jeho osobe, predseda o tom sťažovateľa bezodkladne upovedomí. Súčasne ho poučí, že vo vybavovaní sťažnosti bude pokračovať len vtedy, ak v určenej lehote písomne udelí súhlas s uvedením potrebného údajov o svojej osobe.
5. Sťažnosť, v ktorej sťažovateľ požiadal o utajenie svojej totožnosti, sa ďalej nepostupuje. Súčasne ho poučí, že vo vybavovaní sťažnosti bude pokračovať len vtedy, ak v určenej lehote písomne udelí súhlas s uvedením potrebného údajov o svojej osobe, inak sťažnosť odloží.
6. Sťažnosť, v ktorej sťažovateľ požiadal o utajenie svojej totožnosti, na ktorej vybavenie nie je škola príslušná, najneskôr do desiatich pracovných dní od jej doručenia vráti sťažovateľovi s uvedením dôvodu.
7. Prijatú sťažnosť, v ktorej sťažovateľ nepožiadal o utajenie svojej totožnosti, na ktorej vybavenie nie je ZŠ s MŠ príslušná, postúpi najneskôr do desiatich pracovných dní od doručenia orgánu verejnej správy príslušnému na jej vybavenie a zároveň o tom upovedomí sťažovateľa.
8. Škola je povinná viesť centrálnu evidenciu sťažností podľa tohto zákona (ďalej len „evidencia“) oddelene od evidencie ostatných písomností.

Evidencia musí obsahovať najmä tieto údaje:

- a) dátum doručenia a dátum zapísania sťažnosti, opakovanej sťažnosti a ďalšej opakovanej sťažnosti,
- b) údaje podľa § 5 ods. 2 zákona o sťažnostiach – náležitosti,
- c) predmet sťažnosti,
- d) dátum pridelenia sťažnosti na vybavovanie a komu bola pridelená,
- e) výsledok prešetrovania 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 prešetrovania opakovanej sťažnosti,
- i) dátum postúpenia sťažnosti orgánu príslušnému na jej vybavenie,
- j) dôvody, pre ktoré orgán verejnej správy sťažnosť odložil,
- k) poznámku.

9. Opakovaná sťažnosť a ďalšia opakovaná sťažnosť sa eviduje v roku, v ktorom bola doručená. V poznámke sa uvedie číslo sťažnosti, s ktorou súvisí.

## V.

### Vybavenie sťažnosti

1. Na vybavenie sťažnosti podanej proti riaditeľke školy je príslušný zriaďovateľ vrátane sťažností v súvislosti s porušením zásady rovnakého zaobchádzania.
2. Sťažnosť nesmie byť pridelená na prešetrovanie a vybavenie tomu, proti komu smeruje, ani zamestnancovi v jeho riadiacej pôsobnosti.
3. Z prešetrovania a vybavenia sťažnosti je vylúčený:
  - a) zamestnanec ZŠ s MŠ príslušný na vybavenie sťažnosti, ak sa zúčastnil na činnosti, ktorá je predmetom sťažnosti,
  - b) zamestnanec iného orgánu verejnej správy a osoba, ktorá sa zúčastnila na činnosti, ktorá je predmetom sťažnosti,
  - c) ten, o koho nepredpojatosti možno mať pochybnosti vzhľadom na jeho vzťah k sťažovateľovi, jeho zástupcovi, k zamestnancovi ZŠ, proti ktorému sťažnosť smeruje, alebo k predmetu sťažnosti.
4. Hospodárka školy bezodkladne na podpis predloží predsedovi komisie (predseda) a členovi/členom komisie na prešetrovanie sťažnosti poverenie (príloha č. 1, resp. príloha č. 2). Predsedovi predloží zároveň s poverením fotokópiu celého spisového obalu došlej sťažnosti vrátane jeho obsahu. Originál spisu došlej sťažnosti sa nachádza u (*napr. zástupcu riaditeľa*).
5. Predseda oboznámi toho, proti komu sťažnosť smeruje, a jeho priameho nadriadeného s jej obsahom v takom rozsahu a čase, aby sa jej prešetrovanie nemohlo zmariť. Zároveň im umožní vyjadriť sa k sťažnosti, predkladať doklady, písomnosti, informácie a údaje potrebné na vybavovanie sťažnosti.
6. Vedúci zamestnanec a zamestnanec, proti ktorému sťažnosť smeruje, sú povinní v lehote stanovenej predsedom predložiť mu vyjadrenia k sťažnosti, doklady, písomnosti, informácie a údaje potrebné na vybavovanie sťažnosti.
7. Informácie, ktoré obsahuje dokumentácia súvisiaca s vybavovaním sťažnosti, ktoré sú chránené alebo ku ktorým je prístup obmedzený podľa § 8 až § 12 zák. č. 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám v znení neskorších predpisov (zákon o slobode informácií), sa sťažovateľovi nesprístupňujú – § 7 ods. 2 zák. č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach.

## VI.

### Lehoty na vybavenie sťažnosti

1. ZŠ s MŠ je povinná sťažnosť vybaviť v lehote do 60 pracovných dní.
2. Ak je sťažnosť náročná na prešetrovanie, môže riaditeľ školy alebo ním splnomocnený zástupca lehotu podľa odseku 1 na základe žiadosti predsedu predĺžiť pred jej uplynutím o 30 pracovných dní.



3. Predseda oznámi predĺženie lehoty sťažovateľovi bezodkladne, písomne, s uvedením dôvodu, prečo je predĺženie lehoty nevyhnutné.
4. Lehota na vybavenie sťažnosti začína plynúť prvým pracovným dňom nasledujúcim po dni jej doručenia ZŠ s MŠ.
5. Ostatné lehoty pri vybavovaní sťažností upravuje zák. č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach.

## **VII.**

### **Súčinnosť pri vybavení sťažnosti**

#### **Zamestnanci školy**

1. Všetci zamestnanci ZŠ s MŠ sú povinní bezodkladne poskytnúť predsedovi a členovi/členom komisie príslušným na vybavenie sťažnosti doklady, iné písomnosti, vyjadrenia, informácie, údaje potrebné na vybavovanie sťažnosti, ako aj ďalšiu nevyhnutnú súčinnosť, o ktorú požiadajú.

#### **Iné osoby**

2. Pri vybavovaní sťažnosti môže predseda požadovať súčinnosť aj od iných osôb ako zamestnancov ZŠ s MŠ s ich súhlasom, ak osobitný predpis neustanovuje inak. Iné osoby poskytnú súčinnosť najneskôr do 10 pracovných dní od doručenia žiadosti o súčinnosť.

#### **Sťažovateľ**

3. Predseda 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.
4. Lehota na poskytnutie spolupráce sťažovateľa je 10 pracovných dní od doručenia písomnej výzvy sťažovateľovi.
5. 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.
6. V čase od odoslania výzvy na poskytnutie spolupráce do jej poskytnutia lehota na vybavenie sťažnosti neplynie.

#### **Orgány verejnej správy**

7. Orgán verejnej správy je povinný poskytnúť škole doklady, iné písomnosti, vyjadrenia, informácie, údaje potrebné na vybavovanie sťažnosti, ako aj ďalšiu nevyhnutnú súčinnosť, ak napríklad zákon č. 215/2004 Z. z. o ochrane utajovaných skutočností a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, zákon č. 428/2002 Z. z. o ochrane osobných údajov v znení neskorších predpisov neustanovuje inak.
8. Orgán verejnej správy poskytne súčinnosť najneskôr do 10 pracovných dní od doručenia žiadosti o súčinnosť.
9. Lehota na vybavenie sťažnosti v čase od odoslania žiadosti o poskytnutie súčinnosti do jej poskytnutia neplynie. Prerušenie plynutia lehoty orgán predseda písomne oznámi sťažovateľovi.

## VIII.

### Prešetrovanie sťažnosti

1. Prešetrovanie sťažnosti je jednou z foriem vykonávanej kontrolnej činnosti, ktorou sa zisťuje skutočný stav veci a jeho súlad alebo rozpor so všeobecne záväznými právnymi predpismi.
2. 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, prešetří 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, predseda to uvedie v zápisnici o prešetrení sťažnosti a oznámi to sťažovateľovi.
3. Časti, ktoré nie sú sťažnosťou, škola neprešetruje, o čom sťažovateľa upovedomí v oznámení výsledku prešetrenia sťažnosti s uvedením dôvodov ich neprešetrenia.
4. Sťažnosť je prešetrená prerokovaním zápisnice o prešetrení sťažnosti. Ak ju nemožno prerokovať, sťažnosť je prešetrená dorúčením jedného vyhotovenia zápisnice o prešetrení sťažnosti riaditeľovi školy.
5. Prácu komisie na prešetrenie sťažnosti koordinuje jej predseda, ktorý zodpovedá za všetky úkony spojené s prešetrovaním sťažnosti.

## IX.

### Zápisnica o prešetrení sťažnosti

1. Predseda, príslušný na vybavenie sťažnosti, vyhotoví zápisnicu o prešetrení sťažnosti (ďalej len „zápisnica“), ktorá obsahuje najmä:
  - a) označenie útvaru ZŠ s MŠ príslušného na vybavenie sťažnosti,
  - b) predmet sťažnosti,
  - c) označenie ZŠ s MŠ ako orgánu verejnej správy, v ktorom sa sťažnosť prešetrovala,
  - d) obdobie prešetrovania sťažnosti,
  - e) preukázané zistenia,
  - f) dátum vyhotovenia zápisnice,
  - g) mená, priezviská a podpisy zamestnancov ZŠ s MŠ, ktorí sťažnosť prešetrili,
  - h) meno, priezvisko a podpis riaditeľa školy alebo ním splnomocneného zástupcu,
  - i) meno, priezvisko a podpis príslušného vedúceho oddelenia alebo ním splnomocneného zástupcu,
  - j) povinnosť príslušného vedúceho oddelenia alebo ním splnomocneného zástupcu, v prípade zistenia nedostatkov v lehote určenej predsedom:
    - prijať opatrenia na odstránenie zistených nedostatkov a príčin ich vzniku,
    - určiť osobu zodpovednú za zistené nedostatky,

- predložiť prijaté opatrenia riaditeľovi školy,
  - predložiť riaditeľovi školy správu o splnení opatrení a uplatnení právnej zodpovednosti.
2. Sťažnosť je prešetrená prerokovaním zápisnice o prešetrení sťažnosti. Ak ju nemožno prerokovať, sťažnosť je prešetrená dorúčením jedného vyhotovenia zápisnice o prešetrení sťažnosti riaditeľovi školy.

## **X.**

### **Oznámenie výsledku prešetrenia sťažnosti**

1. Sťažnosť je vybavená odoslaním písomného oznámenia výsledku jej prešetrenia sťažovateľovi na doručku do vlastných rúk. Oznámenie musí obsahovať odôvodnenie výsledku prešetrenia sťažnosti, ktoré vychádza zo zápisnice.
2. V oznámení sa uvedie, či je sťažnosť opodstatnená, alebo neopodstatnená. Ak má sťažnosť viacero častí, oznámenie výsledku prešetrenia sťažnosti obsahuje výsledok prešetrenia 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 predseda uvedie, že škole a zamestnancovi školy, u ktorého sa sťažnosť prešetrovala, boli uložené povinnosti podľa 9. ods. 1 písm. j).

## **XI.**

### **Opakovaná sťažnosť a ďalšia opakovaná sťažnosť**

1. Opakovaná sťažnosť je sťažnosť toho istého sťažovateľa v tej istej veci, ak v nej neuvádza nové skutočnosti.
2. Na vybavenie opakovanej sťažnosti je príslušný predseda, ktorý predchádzajúcu sťažnosť vybavil, ak z prešetrovania a vybavenia sťažnosti nie je vylúčený z dôvodov uvedených v ods. 3 bodu 5.
3. Predseda prekontroluje správnosť vybavenia predchádzajúcej sťažnosti, o čom vyhotoví záznam.
4. Ak bola predchádzajúca sťažnosť vybavená správne, predseda túto skutočnosť oznámi sťažovateľovi s odôvodnením a poučením, že ďalšie opakované sťažnosti odloží.
5. Ak sa prekontrolovaním vybavenia predchádzajúcej sťažnosti zistí, že nebola vybavená správne, predseda opakovanú sťažnosť prešetrí a vybaví.
6. Sťažnosť iného sťažovateľa v tej istej veci, ktorú ZŠ s MŠ už vybavila, sa neprešetruje. Výsledok jej prešetrenia predseda oznámi sťažovateľovi.
7. Ďalšia opakovaná sťažnosť je sťažnosť toho istého sťažovateľa podaná po opakovanej sťažnosti v tej istej veci, ak v nej sťažovateľ neuvádza nové skutočnosti. Správnosť vybavenia opakovanej sťažnosti predseda opätovne neprekontroluje a ďalšiu opakovanú sťažnosť odloží, o čom sťažovateľa neupovedomí.

## **XII.**

### **Sťažnosť proti vybavovaniu sťažnosti a sťažnosť proti odloženiu sťažnosti**

1. Sťažnosť, v ktorej sťažovateľ vyjadruje nesúhlas s vybavovaním alebo odložením svojej predchádzajúcej sťažnosti, je novou sťažnosťou proti postupu ZŠ s MŠ pri vybavovaní sťažnosti.
2. Sťažnosť proti postupu ZŠ s MŠ pri vybavovaní sťažnosti nie je opakovanou sťažnosťou, a to ani vtedy, ak v nej sťažovateľ opakuje skutočnosti z predchádzajúcej sťažnosti.
3. Sťažnosť podľa odseku 1 vybaví riaditeľka školy alebo ňou splnomocnený zástupca, ak nie je vylúčený. Ak sťažnosť vybavila riaditeľka školy, na vybavenie sťažnosti podľa odseku 1 je príslušný zriaďovateľ.
4. Zriaďovateľovi písomnosti postúpi riaditeľka školy.

## **XIII.**

### **Kontrola vybavovania sťažností**

1. Ten, kto sťažnosť vybavil, je oprávnený kontrolovať, či sa opatrenia prijaté na odstránenie nedostatkov a príčin ich vzniku riadne plnia.
2. To, či sa opatrenia prijaté na odstránenie nedostatkov a príčin ich vzniku riadne plnia, kontroluje zároveň určený zamestnanec školy – napríklad zástupkyňa riaditeľky.

## **XIV.**

### **Odloženie sťažnosti**

1. Predseda sťažnosť odloží, ak:
  - a) neobsahuje náležitosti a ak ide o sťažnosť podanú v elektronickej podobe, ktorá nie je autorizovaná, resp. odoslaná prostredníctvom prístupového miesta, ktoré vyžaduje úspešnú autentifikáciu sťažovateľa,
  - b) zistí, že vo veci, ktorá je predmetom sťažnosti, konal alebo koná súd, prokuratúra, iný orgán činný v trestnom konaní alebo koná iný orgán verejnej správy,
  - c) zistí, že sťažnosť sa týka inej osoby, než ktorá ju podala, a nie je priložené splnomocnenie,
  - d) od udalosti, ktorej sa predmet sťažnosti týka, uplynulo v deň jej doručenia viac ako 5 rokov,
  - e) ide o ďalšiu opakovanú sťažnosť podľa § 21 ods. 6 zákona o sťažnostiach,
  - f) ide o sťažnosť proti vybavovaniu sťažnosti podľa § 22 ods. 3 zákona o sťažnostiach,
  - g) ide o ďalšiu sťažnosť proti vybavovaniu sťažnosti podľa § 22 ods. 5 zákona o sťažnostiach,

- h) mu bola zaslaná na vedomie,
  - i) sťažovateľ neposkytol spoluprácu podľa § 16 ods. 1 zákona o sťažnostiach alebo ak spoluprácu neposkytol v lehote podľa § 16 ods. 2 zákona o sťažnostiach, alebo
  - j) sťažovateľ neudelil súhlas podľa § 8 ods. 2 zákona o sťažnostiach.
2. Ak v sťažnosti chýba predmet sťažnosti alebo ak chýbajú informácie potrebné na jej prešetrenie, predseda písomne vyzve sťažovateľa, aby sťažnosť v lehote 10 pracovných dní od doručenia písomnej výzvy sťažovateľovi doplnil, a súčasne ho poučí, že inak sťažnosť odloží.
  3. Predseda odloží sťažnosť, ktorú sťažovateľ pred jej vybavením písomne vezme späť, alebo ak sťažovateľ písomne škode pred vybavením sťažnosti oznámi, že na jej vybavení netrvá.
  4. O odložení sťažnosti a dôvodoch jej odloženia podľa písm. b), c), d), f) a g) predseda sťažovateľa písomne upovedomí v lehote do 60 pracovných dní.

## **XV.**

### **Spoločné ustanovenia k vybavovaniu sťažností**

1. Riaditeľka školy je povinná vytvárať vhodné materiálne, technické a personálne podmienky na správne a včasné prešetrenie a vybavenie sťažnosti.
2. Každý je povinný o skutočnostiach, ktoré sa dozvedel pri vybavovaní sťažnosti, zachovávať mlčanlivosť. Od tejto povinnosti ho môže písomne oslobodiť písomne len riaditeľ školy.
3. Predseda je povinný odovzdať hospodárke školy originál všetkých výstupov – všetky dokumenty súvisiace s vyšetrením sťažnosti a tiež všetky výstupy v elektronickej podobe, najneskôr do troch pracovných dní po vyšetrení sťažnosti.

## **ČASŤ B**

### **XVI.**

#### **Zodpovednosť za zabezpečenie prešetrovania a vybavovania sťažností na diskrimináciu**

1. ZŠ s MŠ je v pracovnoprávných vzťahoch povinná zaobchádzať so zamestnancami v súlade so zásadou rovnakého zaobchádzania ustanovenou pre oblasť pracovnoprávných vzťahov osobitným zákonom o rovnakom zaobchádzaní v niektorých oblastiach a o ochrane pred diskrimináciou a o zmene a doplnení niektorých zákonov (antidiskriminačný zákon).
2. Ustanovenia o zásade rovnakého zaobchádzania upravuje § 13 Zákonníka práce, 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 vnútorný predpis ZŠ s MŠ.

3. Na vybavenie sťažnosti zamestnanca ZŠ s MŠ vo veci diskriminácie, ak sa domnieva, že jeho práva podľa Zákonníka práce, 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, ostatných všeobecne záväzných právnych predpisov a vnútorných predpisov boli porušené, je príslušný riaditeľ školy.
4. Ak sťažnosť smeruje proti riaditeľke školy, na jej vybavenie je príslušný zriaďovateľ.
5. Riaditeľka školy môže poveriť zabezpečením prešetrovania a vybavovania sťažnosti zamestnanca na diskrimináciu komisiu na prešetrenie sťažností zamestnancov.
6. Členov komisie na prešetrenie každej sťažnosti zamestnanca samostatne vymenúva riaditeľka školy písomným poverením (príloha č. 2), pričom predsedom komisie na prešetrenie sťažnosti (ďalej len predseda) je zamestnanec útvaru ZŠ s MŠ ako ten, v ktorom je zamestnanec, ktorý podal sťažnosť, začlenený. Členom komisie je vždy zamestnanec ekonomicko-personálneho oddelenia, pokiaľ sťažnosť sám nepodal, resp. predmet sťažnosti zamestnanca nesmeruje voči jeho činnosti.
7. Na podávanie, prijímanie, evidovanie, prešetrovanie, vybavovanie a kontrolu vybavovania sťažností zamestnancov sa použijú primerané ustanovenia tejto smernice s tým, že sa nepoužijú ustanovenia o lehotách z časti A. ZŠ s MŠ je povinná na sťažnosť zamestnanca bez zbytočného odkladu odpovedať a ak komisia zistila nedostatky, vykonať nápravu, upustiť od takého konania a odstrániť jeho následky.
8. Hospodárka vedie:
  - Evidenciu poverení na prešetrenie sťažností zamestnancov na diskrimináciu
  - Centrálnu evidenciu sťažností na diskrimináciu a spisy týchto sťažností.

## ČASŤ C

### XVII.

#### **Spoločné ustanovenia k vybavovaniu sťažností a stanovísk**

##### 1. Uloženie vnútorného predpisu

Smernica riaditeľky školy bude trvalo uložená u riaditeľky školy, hospodárky školy a je prístupná aj v elektronickej podobe na web stránke školy všetkým zamestnancom.

##### 2. Oboznámenie s vnútorným predpisom

Zodpovedný vedúci zamestnanec organizačného úseku je povinný bezodkladne najneskôr na najbližšej porade úseku po pridelení smernice zabezpečiť preukázateľné (na podpis) oboznámenie všetkých zamestnancov s touto smernicou a zároveň informovať o tom, kde bude trvalo uložený. V elektronickej podobe je smernica nepretržite prístupná všetkým zamestnancom.

##### **3. Porušenie tejto smernice sa považuje za porušenie pracovnej disciplíny.**

## **XVIII. Účinnosť**

Tento vnútorný predpis nadobúda účinnosť dňa 17. 11. 2017.  
Týmto dňom sa ruší smernica č. 10/2010 zo dňa 20. 09. 2010

---

Mgr. Katarína Remencová  
poverená riadením školy

### **PRÍLOHY:**

Príloha č. 1 – Poverenie na vybavenie sťažnosti podanej škole

Príloha č. 2 – Poverenie na vybavenie sťažnosti podanej zamestnancom školy

Príloha č. 3 – Potvrdenie o oboznámení sa so smernicou

V .....(dátum).....

## POVERENIE

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 ..... (názov a sídlo) doručená xx.xx.20xx komisiu v zložení:

....., predseda komisie na vybavovanie sťažností  
(meno, priezvisko, titul)

....., člen komisie na vybavovanie sťažností<sup>1</sup>  
(meno, priezvisko, titul)

....., člen komisie na vybavovanie sťažností<sup>1</sup>  
(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. ..../20.....

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

.....  
riaditeľka školy

---

<sup>1</sup> uviesť podľa potreby



V .....(dátum).....

## POVERENIE

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. ..../2017 poverujem na vybavenie sťažnosti č. ..../....., ktorá bola do Základnej školy s materskou školou Jána Smreka, Melčice-Lieskové 377 doručená xx.xx.20xx zamestnancom ZŠ s MŠ ..... (meno, priezvisko, zaradenie) komisiu v zložení:

....., predseda komisie na vybavovanie sťažností  
(meno, priezvisko, titul)

....., člen komisie na vybavovanie sťažností<sup>1</sup>  
(meno, priezvisko, titul)

....., člen komisie na vybavovanie sťažností<sup>1</sup>  
(meno, priezvisko, titul)

Predseda komisie a člen/členovia komisie na vybavovanie sťažností<sup>1</sup> sú povinní postupovať v súlade so smernicou riaditeľa školy č. ..../2017.

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.

.....  
riaditeľ školy

---

<sup>1</sup> uviesť podľa potreby

Príloha č. 3 – Potvrdenie o oboznámení sa so smernicou

**So smernicou boli oboznámení:**

<b>Identifikačné označenie dokumentácie:</b>	<b>ZÁZNAM O OBOZNÁMENÍ S DOKUMENTÁCIOU</b>	vydanie:
		počet strán:
		výtlačok:
<b>SMERNICA ZÁKLADNEJ ŠKOLY s materskou školou Jána Smreka, Melčice-Lieskové 377</b>		
<b>Názov dokumentácie:</b>	<b>Smernica riaditeľa školy upravujúca postup vybavovania sťažností</b>	

<b>P. č.</b>	<b>Titl.</b>	<b>Meno</b>	<b>Priezvisko</b>	<b>Dátum</b>	<b>Podpis</b>
1.					
2.					
3.					
4.					
5.					
6.					
7.					
8.					
9.					
10.					
11.					
12.					
13.					
14.					
15.					
16.					
17.					
18.					
19.					
20.					
21.					
22.					
23.					

24.					
25.					
26.					
27.					
28.					
29.					
30.					
31.					
32.					
33.					
34.					
35.					
36.					
37.					
38.					
39.					
40.					
41.					
42.					
43.					
44.					
45.					
46.					
47.					