



# **Smernica upravujúca postup pri riešení sťažností**



## **Smernica upravujúca postup pri riešení sťažností**

Riaditeľka Obchodnej akadémie, Bernolákova 26, Zlaté Moravce v súlade so zákonom č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach (ďalej len zákon o sťažnostiach) vydáva túto smernicu.

### **Článok 1**

#### **Základné ustanovenia**

- (1) Smernica o postupe pri podávaní, prijímaní, evidovaní, prešetrovaní a písomnom oznámení výsledku prešetrenia sťažnosti alebo kontrolovania sťažností v Obchodnej akadémii, Bernolákova 26, Zlaté Moravce (ďalej len smernica), sa vydáva v súlade so zákonom o sťažnostiach.
- (2) Smernica upravuje základné pojmy, základné zásady, príslušnosť a jednotný postup pri podávaní, prijímaní, evidovaní, prešetrovaní a písomnom oznámení výsledku prešetrenia sťažnosti alebo kontrolovania sťažností v Obchodnej akadémii, Bernolákova 26, Zlaté Moravce (ďalej len Obchodná akadémia).
- (3) Obchodná akadémia vo vzťahu k zákonu o sťažnostiach je právnickou osobou, ktorej zákon zveril rozhodovanie o právach, právom chránených záujmoch alebo povinnostiach iných osôb (orgán verejnej správy) podľa § 2 písm. c) zákona o sťažnostiach.

### **Článok 2**

#### **Základné pojmy**

- (1) Sťažnosť je podľa zákona o sťažnostiach 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 orgánu verejnej správy,
  - b) poukazuje na konkrétne nedostatky, najmä na porušenie právnych predpisov, ktorých odstránenie je v pôsobnosti orgánu verejnej správy.
- (2) Podanie sa posudzuje podľa obsahu.
- (3) Sťažnosťou podľa tejto smernice nie je podanie, ktoré
  - a) má charakter dopytu, vyjadrenia, názoru, žiadosti podnetu alebo návrhu a nie je v ňom jednoznačne vyjadrené, ochrany akého svojho práva alebo právom chráneného záujmu sa osoba domáha,
  - b) poukazuje na konkrétne nedostatky v činnosti orgánu verejnej správy, ktorých odstránenie alebo vybavenie je upravené iným právnym predpisom,
  - c) je sťažnosťou podľa osobitného predpisu (napr. exekučný poriadok), alebo
  - d) smeruje proti rozhodnutiu orgánu verejnej správy vydanému v konaní podľa právneho predpisu (napr. správny poriadok a pod.).
- (4) Prešetrovanie sťažnosti je činnosť, pri ktorej sa postupuje tak, aby sa zistil skutočný stav veci a jeho súlad alebo rozpor s právnymi predpismi a s vnútornými predpismi k, ako aj príčiny vzniku zistených nedostatkov a ich následky.

- (5) Vybavovanie sťažnosti je súhrn úkonov od zaevidovania sťažnosti v centrálnej evidencii sťažností, jej prešetrenie, vyhotovenie zápisnice o prešetrení, až po odoslanie oznámenia o vybavení sťažnosti sťažovateľovi.
- (6) Vybavenie sťažnosti je úkon, ktorým riaditeľka školy písomne oznámi sťažovateľovi výsledok prešetrenia sťažnosti a prijaté opatrenia na odstránenie zistených nedostatkov a príčin ich vzniku.

### **Článok 3**

#### **Základné zásady**

- (1) Sťažnosť musí byť písomná a možno ju podať v listinnej podobe alebo v elektronickej podobe.
- (2) Sťažnosť musí obsahovať: meno a priezvisko sťažovateľa, adresu trvalého alebo prechodného pobytu sťažovateľa. Ak sťažnosť podáva právnická osoba musí obsahovať aj názov, sídlo, meno a priezvisko osoby oprávnenej za ňu konať.
- (3) Sťažnosť musí byť čitateľná a zrozumiteľná. Musí z nej byť jednoznačné proti komu smeruje, na aké nedostatky poukazuje, čoho sa sťažnosť domáha (predmet sťažnosti) a musí byť sťažovateľom podpísaná.
- (4) Zamestnanci Obchodnej akadémie (ďalej len zamestnanci školy) sú povinní o skutočnostiach, ktoré sa dozvedeli pri prešetrovaní alebo vybavovaní sťažnosti zachovávať mlčanlivosť.
- (5) Ak sťažovateľ požiadal o utajenie svojej totožnosti alebo ak jej utajenie je v záujme náležitého vybavenia sťažnosti, pri prešetrovaní sťažnosti sa postupuje len na základe jej opisu, v ktorom sa neuvádza nič z toho, čo by umožnilo identifikáciu sťažovateľa.
- (6) Sťažnosť nesmie vybavovať ani prešetrovať zamestnanec proti ktorému sťažnosť smeruje.
- (7) Z vybavovania a prešetrovania sťažnosti je vylúčený zamestnanec o ktorého nezaujatosti možno mať pochybnosti vzhľadom na jeho pomer k sťažovateľovi, jeho zástupcovi, alebo k predmetu sťažnosti.

### **Článok 4**

#### **Príslušnosť na vybavovanie a prešetrovanie sťažností**

- (1) Na vybavenie sťažností je v súlade s § 11 zákona o sťažnostiach príslušná riaditeľka Obchodnej akadémie (ďalej len riaditeľka školy).
- (2) Riaditeľka školy môže na vybavovanie agendy sťažností splnomocniť zástupcu.
- (3) Riaditeľka školy podľa zákona o sťažnostiach:
  - a) vybavuje sťažnosti, ktoré smerujú proti zamestnancom školy,
  - b) v prípadoch náročných na prešetrenie sťažnosti rozhoduje o predĺžení lehoty na vybavenie sťažnosti v súlade so zákonom o sťažnostiach,
  - c) vyvodzuje dôsledky voči zamestnancom školy, ktorí sú zodpovední za nesprávne prešetrenie alebo vybavenie sťažnosti,
  - d) vyvodzuje dôsledky voči zamestnancom školy, ktorí sú zodpovední za nesplnenie prijatých opatrení na odstránenie nedostatkov a príčin ich vzniku,
  - e) oslobodzuje od povinnosti zachovávať mlčanlivosť o skutočnostiach, ktoré sa zamestnanci školy dozvedeli pri vybavovaní sťažnosti v rozsahu podľa § 25 ods. 3 zákona o sťažnostiach,
  - f) podpisuje zápisnicu z prešetrenia sťažnosti, v rámci ktorej sa príslušným zamestnancom školy ukladá povinnosť určeným spôsobom a v učenej lehote

- prijat' opatrenia na odstránenie zistených nedostatkov a príčin ich vzniku a v určenej lehote predložiť záznam o výsledku kontroly plnenia opatrení.
- (4) Ak sťažnosť smeruje proti riaditeľke školy, vybavuje ju príslušná Štátna školská inšpekcia alebo príslušné orgány verejnej správy.

## **Článok 5**

### **Podávanie a prijímanie sťažností**

- (1) Sťažnosť sa podáva písomne alebo ústne na riaditeľstvo Obchodnej akadémie.
- (2) Prijímanie písomných sťažností a sťažností podaných telefaxom alebo elektronickou poštou zabezpečuje asistentka riaditeľky školy.
- (3) Tieto sťažnosti asistentka riaditeľky školy zaeviduje v centrálnej evidencii sťažností. Táto evidencia sa skladá z listov, ktoré obsahujú údaje podľa § 10 ods. 1 zákona o sťažnostiach (vzor je v prílohe č. 1 tejto smernice).
- (4) Prijímanie sťažností podaných ústne zabezpečuje riaditeľka školy alebo osoba určená riaditeľkou školy.
- (5) O ústnej sťažnosti, ktorú nemožno vybaviť ihneď pri jej podaní sa vyhotoví písomný záznam (vzor je v prílohe č. 2 tejto smernice), ktorý asistentka zaeviduje v centrálnej evidencii sťažností. Na požiadanie sa vydá sťažovateľovi rovnopis záznamu.
- (6) Tento záznam sa nemusí vyhotoviť, ak sťažovateľ pri ústnom podaní sťažnosti nespolupracuje alebo ak sa domáha činnosti Obchodnej akadémie v rozpore s právnymi predpismi.
- (7) Ak sťažovateľ odmietne vyhotovenie záznamu Obchodná akadémia takúto sťažnosť neprijme. Ak sťažovateľ odmietne záznam podpísať, Obchodná akadémia záznam odloží s poznámkou o odmietnutí podpísania.
- (8) Sťažnosť podaná elektronickou poštou sa považuje za písomnú iba vtedy, ak ju sťažovateľ do 5 pracovných dní od jej podania písomne potvrdí podpisom, inak sa sťažnosť odloží. Ďalej sa postupuje podľa § 7 zákona o sťažnostiach.

## **Článok 6**

### **Vybavovanie sťažností**

- (1) Sťažnosť sa v centrálnej evidencii označí poradovým číslom, pod ktorým sa s ňou nakladá až do jej úplného vybavenia. Opakovaná sťažnosť sa eviduje pod novým číslom v roku, v ktorom bola doručená a predchádzajúca sťažnosť sa k nej pripojí.
- (2) Po zaevidovaní sťažnosti v centrálnej evidencii, túto predloží asistentka na vybavenie riaditeľke školy, ktorá posúdi, či podanie je sťažnosťou podľa zákona o sťažnostiach.
- (3) Sťažnosť sa odloží ak:
  - a) neobsahuje náležitosti podľa článku 3 ods. 2,
  - b) je z nej zrejmé, že vo veci, ktorá je predmetom sťažnosti, koná súd, prokuratúra alebo iný orgán činný v trestnom konaní,
  - 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 než 5 rokov,
  - e) ide o ďalšiu opakovanú sťažnosť podľa § 21 ods. 2 zákona o sťažnostiach,
  - f) ide o sťažnosť proti vybaveniu sťažnosti podľa § 22 ods. 3 zákona o sťažnostiach,

- g) mu bola zaslaná na vedomie, alebo
  - h) sťažovateľ neposkytol spoluprácu podľa § 16 ods. 1 zákona o sťažnostiach, alebo ak spoluprácu neposkytol v stanovenej lehote.
- (4) Sťažnosť sa odloží, ak ju sťažovateľ pred jej vybavením písomne vezme späť alebo ak sťažovateľ písomne oznámi, že na jej vybavení netrvá.
  - (5) Za anonymnú sťažnosť sa považuje aj taká sťažnosť, ktorá je poslaná e-mailom a v ktorej sťažovateľ neuviedol svoje meno, priezvisko a poštovú adresu.
  - (6) Podanie, ktoré je označené ako sťažnosť, ale podľa § 4 ods. 1 písm. a) až d) zákona o sťažnostiach sa za sťažnosť nepovažuje, Obchodná akadémia vráti do 5 dní aj s odôvodnením tomu, kto ho podal.
  - (7) Obchodná akadémia je povinná sťažnosť vybaviť do 60 pracovných dní.
  - (8) Ak je sťažnosť náročná na prešetrenie, môže riaditeľka školy alebo ňou splnomocnený zástupca lehotu predĺžiť pred jej uplynutím o 30 pracovných dní. Riaditeľka školy oznámi predĺženie lehoty sťažovateľovi bezodkladne, písomne s uvedením dôvodu.
  - (9) Riaditeľka školy je povinná oboznámiť toho, proti komu sťažnosť smeruje, s jej obsahom v takom rozsahu a čase, aby sa prešetrenie nemohlo zmariť. Zároveň mu umožní vyjadriť sa k sťažnosti a predkladať doklady, písomnosti, informácie a údaje potrebné na vybavovanie sťažností.
  - (10) Sťažovateľ je povinný spolupracovať s riaditeľkou a so zamestnancami školy, ktorých riaditeľka školy poverí na prešetrenie sťažnosti, v rozsahu potrebnom na vybavenie sťažnosti.
  - (11) Ak sťažovateľ bez vážneho dôvodu do 10 pracovných dní od doručenia požiadania o spoluprácu alebo v inom určenom termíne neposkytne požadovanú spoluprácu, riaditeľka školy sťažnosť odloží, o čom sťažovateľa poučí v požiadaní o spoluprácu.
  - (12) Bez poskytnutia potrebnej spolupráce sa vo vybavovaní sťažnosti pokračuje len ak je to možné. Výsledok prešetrenia takejto sťažnosti sa sťažovateľovi neoznámi.
  - (13) V prípade, že sťažnosť podá neplnoletý žiak, v procese vybavovania ho zastupuje zákonný zástupca.
  - (14) Pri prešetrovaní sťažnosti riaditeľka školy alebo zamestnanec školy poverený riaditeľkou školy zisťuje skutočný stav vecí a súlad alebo rozpor s právnymi normami.
  - (15) Riaditeľka školy alebo zamestnanec školy poverený riaditeľkou školy vyhotoví zápisnicu o prešetrení sťažnosti.  
Zápisnica o prešetrení sťažnosti obsahuje:
    - a) označenie orgánu verejnej správy príslušného na prešetrenie sťažnosti,
    - b) predmet sťažnosti,
    - c) obdobie prešetrovania sťažnosti,
    - d) preukázané zistenia,
    - e) dátum vyhotovenia zápisnice,
    - f) mená, priezviská a podpisy zamestnancov Obchodnej akadémie, ktorí sťažnosť prešetrili,
    - g) meno, priezvisko a podpis riaditeľky školy, alebo ňou splnomocneného zástupcu,
    - h) povinnosť v prípade zistených nedostatkov:
      - 1. určiť osobu zodpovednú za zistené nedostatky,
      - 2. prijať opatrenia na odstránenie zistených nedostatkov a príčin ich vzniku,
      - 3. predložiť prijaté opatrenia orgánu prešetrujúcemu sťažnosť,
      - 4. predložiť orgánu prešetrujúcemu sťažnosť správu o splnení opatrení a uplatnení právnej zodpovednosti,

5. ak nie je totožnosť sťažovateľa utajená, oznámiť mu prijaté opatrenia, ak je totožnosť utajená, oznámiť mu prijaté opatrenia prostredníctvom orgánu verejnej správy príslušného na vybavenie sťažnosti,
  6. potvrdenie o odovzdaní a prevzatí dokladov.
- (16) Ak sa niekto zo zúčastnených odmietne oboznámiť s obsahom zápisnice alebo ju po oboznámení sa s jej obsahom odmietne podpísať, uvedie sa to v zápisnici spolu s dôvodmi odmietnutia podpisu.

## **Článok 7**

### **Oboznámenie výsledku prešetrenia sťažnosti**

- (1) Výsledok prešetrenia sťažnosti oznámi riaditeľka školy sťažovateľovi písomne s odôvodnením, či je sťažnosť opodstatnená alebo neopodstatnená. Ak je sťažnosť opodstatnená, uvedú sa v oznámení výsledku prešetrenia sťažnosti aj povinnosti podľa § 19 ods. 1 zákona o sťažnostiach.
- (2) Ak sa sťažnosť skladá z viacerých samostatných bodov, v oznámení o vybavení sťažnosti sa údaje podľa odseku 1 uvedú ku každému bodu osobitne.
- (3) Sťažnosť sa považuje za vybavenú, ak bolo sťažovateľovi odoslané písomné oznámenie výsledku jej prešetrenia. O ústnej sťažnosti, ktorá bola vybavená ihneď pri jej podaní, sa písomné oznámenie výsledku prešetrenia sťažnosti nerobí.

## **Článok 8**

### **Opakovaná sťažnosť**

- (1) Ak sťažovateľ opakuje sťažnosť v tej istej veci, riaditeľka školy prekontroluje, či pôvodná sťažnosť bola správne vybavená, o čom vyhotoví záznam. Výsledok kontroly oznámi sťažovateľovi písomne.
- (2) Ak bola predchádzajúca sťažnosť vybavená správne, riaditeľka školy túto skutočnosť oznámi sťažovateľovi s odôvodnením a poučením, že ďalšie opakované sťažnosti odloží. Ak sa prekontrolovaním vybavenia predchádzajúcej sťažnosti zistí, že nebola vybavená správne, opakovaná sťažnosť sa prešetří a vybaví.

## **Článok 9**

### **Kontrola vybavovania sťažností**

- (1) Kontrolu vybavovania sťažností podľa tejto smernice vykonáva hlavný kontrolór Úradu NSK ako zriaďovateľ Obchodnej akadémie.
- (2) Riaditeľka školy kontroluje, či opatrenia prijaté na odstránenie nedostatkov a príčin ich vzniku riadne plnia.

**Článok 10**  
**Záverečné ustanovenie**

Táto smernica je záväzná pre všetkých zamestnancov Obchodnej akadémie, Bernolákova 26, Zlaté Moravce.

Táto smernica nadobúda účinnosť dňa 5. októbra 2017.

Zlaté Moravce 29. septembra 2017

Ing. Eva Horná  
riaditeľka školy

## Príloha č. 1: List z centrálnej evidencie sťažností

(1 list na evidenciu 1 sťažnosti)

<i>Dátum doručenia/zapísania sťažnosti</i>	<i>Pridelené číslo</i>	<i>Meno a priezvisko sťažovateľa</i>	<i>Adresa (názov a sídlo) sťažovateľa</i>
<i>Predmet sťažnosti</i>			
<i>Proti komu sťažnosť smeruje</i>		<i>Kedy a komu sa sťažnosť pridělila/postúpila na prešetrenie</i>	
<i>Výsledok prešetrenia</i>			
<i>Prijaté opatrenia a termíny ich splnenia</i>			
<i>Dátum vybavenia sťažnosti</i>		<i>Dátum postúpenia sťažnosti orgánu príslušnému na jej vybavenie</i>	
<i>Výsledok prekontrolovania predchádzajúcej sťažnosti, prešetrenie opakovanej sťažnosti</i>		<i>Dôvody, pre ktoré bola sťažnosť odložená</i>	
<i>Poznámky</i>			



## Príloha č. 2: Vzor záznamu o podaní ústnej sťažnosti

### Záznam o podaní ústnej sťažnosti

Meno a priezvisko sťažovateľa:.....

Adresa sťažovateľa:.....

Sťažovateľ je:

..... zákonný zástupca žiaka

..... žiak

..... iná osoba (uviesť).....

Dátum podania ústnej sťažnosti: .....

Ústna sťažnosť obsahuje tieto námietky:

Meno a priezvisko osoby, proti ktorej sťažnosť smeruje:.....

Funkcia osoby, proti ktorej sťažnosť smeruje:.....

K uvedenej sťažnosti boli predložené nasledovné prílohy:

1.

2.

atď.

Sťažnosť zapísal a záznam vyhotovil: .....

meno, priezvisko a funkcia

V.....

dňa .....

Sťažovateľ sa oboznámil s obsahom tohto záznamu a vlastnoručným podpisom potvrdzuje skutočnosť osobného podania sťažnosti a úplnosť zapísania svojich námietok i prevzatie jedného exemplára záznamu.

.....

podpis sťažovateľa

.....

podpis autora záznamu