



Vnútrošná smernica č. 31.				
Podávanie, prijímanie, evidovanie, vybavovanie a kontrola vybavovania sťažnosti				
<i>Organizácia</i>	Základná škola s vyučovacím jazykom maďarským - Alapiskola			
<i>Identifikačné číslo organizácie (IČO)</i>	37861204			
<i>Obec a PSC</i>	Komárno, 945 01			
<i>Ulica a číslo</i>	Eötvösova ul. 39			
<i>Štát</i>	Slovenská republika			
<i>Právna forma</i>	rozpočtová organizácia			
<i>Štatutárny orgán</i>	PaedDr. Klaudia Kováč			
tel.: 00421-35-7730581	internet: www.eotvos.sk	e-mail: sekretariat@eotvos.sk		
<i>Prerokované v pedagogickej rade dňa:</i>	31.01.2023			
<i>Schválil</i>	<i>dňa</i>	<i>funkcia</i>	<i>meno</i>	<i>Podpis</i>
	31.01.2023	riaditeľ školy	PaedDr. Klaudia Kováč	
<i>Cieľová skupina</i>	všetci zamestnanci, žiaci a zákonní zástupcovia žiakov školy			
<i>Účinnosť odo dňa</i>	01.02.2023			
<i>Za dodržiavanie zodpovedá</i>	Riaditeľ školy			

Obsah

Článok 1.	Základné ustanovenia.....	2
Článok 2.	Sťažnosti.....	2
Článok 3.	Podávanie, prijímanie a evidencia sťažností	3
Článok 4.	Príslušnosť na vybavenie sťažností	5
Článok 5.	Lehoty na vybavenie sťažností.....	5
Článok 6.	Oboznamovanie s obsahom sťažnosti	6
Článok 7.	Spolupráca sťažovateľa a súčinnosť orgánov verejnej správy.....	6
Článok 8.	Prešetrovanie sťažností	6
Článok 9.	Oznámenie výsledku prešetrovania sťažnosti	6
Článok 10.	Opakovaná sťažnosť a ďalšia opakovaná sťažnosť	7
Článok 11.	Sťažnosť proti vybavovaniu sťažnosti a sťažnosť proti odloženiu sťažnosti.....	7
Článok 12.	Kontrola vybavovania sťažností.....	7
Článok 13.	Poriadková pokuta.....	7
Článok 14.	Spoločné ustanovenia	8

Článok 1. Základné ustanovenia

1. Tento vnútorný predpis je vydaný v súlade so zákonom NR SR č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach, upravuje postup pri podávaní, prijímaní, evidovaní, prešetrovaní a písomnom oznámení výsledku prešetrovania sťažnosti alebo prekontrolovania sťažnosti v Základnej škole s VJM – Alapiskola, Eötvösova 39, Komárno (ďalej len "škola").
2. Tento vnútorný predpis je vydaný za účelom zjednotenia a upravenia postupu pri podávaní, prijímaní, evidovaní, vybavovaní a kontrole vybavovania sťažností fyzických a právnických osôb podľa zákona o sťažnostiach.
3. Podľa tohto predpisu postupujú:
 - a) riaditeľ školy,
 - b) zamestnanci školy.

Článok 2. Sťažnosti

1. **Sťažnosť je podanie fyzickej alebo právnickej osoby** (ďalej len „sťažovateľ“), ktorým:
 - a) sa sťažovateľ domáha ochrany svojich práv alebo právom chránených záujmov, o ktorých sa domnieva, že boli porušené činnosťou alebo nečinnosťou (ďalej len „činnosť“) školy,
 - b) sťažovateľ poukazuje na konkrétne nedostatky, najmä na porušenie právnych predpisov, ktorých odstránenie je v pôsobnosti školy.
2. **Sťažnosťou podľa zákona o sťažnostiach 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 školy, ktorých odstránenie alebo vybavenie je upravené iným právnym predpisom (napr. Občiansky súdny poriadok, Trestný zákon),
 - c) je sťažnosťou podľa osobitného predpisu (napr. zákon č. 400/2009 Z.z. o štátnej službe, zákon č.511/1992 Z.z. o správe daní a poplatkov, zákon č. 73/1998 Z.z. o štátnej službe príslušníkov PZ, SIS, ZVaJS a ŽP, zákon č.233/1995 Z.z. o súdnych exekútoroch),
 - d) smeruje proti rozhodnutiu orgánu verejnej správy vydanému v konaní podľa iného právneho predpisu (napr. správny poriadok).
3. **Doručené podanie označené ako sťažnosť**, ktoré podľa odseku 2 písm. a), b) a d) nie je sťažnosťou, je škola povinná najneskôr do **30 pracovných dní** od jeho doručenia vrátiť s uvedením dôvodu tomu, kto ho podal.

Podanie podľa odseku 2 písm. c) postúpi ZŠ tomu, kto je na jeho vybavenie príslušný podľa osobitného predpisu a súčasne to oznámi tomu, kto ho podal. Na postúpenie takejto sťažnosti sa vzťahuje lehota – **do 10 pracovných dní** od doručenia.

Podanie podľa ods. 2 písm. d), z ktorého je zrejmé, že smeruje proti rozhodnutiu, ktoré nie je právoplatné, škola **do piatich** pracovných dní od jeho doručenia postúpi orgánu, ktorý napadnuté rozhodnutie vydal a súčasne to oznámi tomu, kto ho podal.

Ak časť podania spĺňa náležitosti sťažnosti podľa zákona, vybaví sa táto časť ako sťažnosť. Časti podania, ktoré nie sú sťažnosťou, sa neprešetria a v oznámení výsledku prešetrenia sťažnosti sa uvedú dôvody ich neprešetrenia.

4. Činnosti zahŕňajúce riešenie sťažnosti:

- (a) *preskúmanie sťažnosti* - činnosť, spojená s oboznámením sa s obsahom a jeho posúdením, za účelom rozhodnutia, akým spôsobom sa bude sťažnosť vybavovať,
- (b) *prešetrovanie sťažnosti* - činnosť, pri ktorej sa skúma, aký stav požadujú všeobecne záväzné právne predpisy, analyzujú sa odchýlky skutočnosti od tohto požadovaného stavu, ich rozsah, závažnosť, množstvo a skúmajú sa príčiny nežiaduceho stavu a následky,
- (c) *vybavenie sťažnosti* - preskúmanie, prešetrovanie, prijatie opatrení na nápravu, ako aj kontrolu ich plnenia, teda všetky úkony od prijatia sťažnosti až do oznámenia výsledku (odoslanie písomného oznámenia výsledku jej prešetrovania sťažovateľovi s uvedením, či je sťažnosť opodstatnená alebo neopodstatnená) a zabezpečenie nápravy.

- 5. Ak sťažovateľ požiada o utajenie totožnosti, postupuje sa podľa zákona (§ 8 zákona o sťažnostiach).
- 6. V prípade anonymnej sťažnosti (sťažnosť, v ktorej sťažovateľ neuvádza svoje meno, priezvisko a adresu) sa táto neprešetruje.

Článok 3. Podávanie, prijímanie a evidencia sťažností

- 1. Sťažnosti sa prijímajú na sekretariáte školy. Sťažnosť možno podať písomne, ústne do záznamu, alebo elektronickou poštou (sťažovateľ ju musí do 5 pracovných dní od jej podania písomne potvrdiť podpisom, inak sa sťažnosť odloží). Sťažnosť podaná škole elektronickou poštou so zaručeným elektronickým podpisom podľa zákona č. 215/2002 Z.z. o elektronickom podpise a o zmene a doplnení niektorých zákonov sa považuje za písomnú sťažnosť. Lehota na vybavenie sťažnosti začína plynúť prvým pracovným dňom nasledujúcim po dni doručenia sťažnosti.

Pri sťažnosti podávanej ústne, ktorú nie je možné ihneď vybaviť, sa so sťažovateľom spíše Zápisnica z pohovoru s rodičom/zákonným zástupcom (ďalej len „zápisnica“), ktorú si sťažovateľ prečíta a podpíše. Zápisnica obsahuje najmä:

- a) názov orgánu, meno, priezvisko, titul a funkčné zaradenie zamestnancov orgánu preberajúceho sťažnosť,
- b) dátum vyhotovenia,
- c) meno sťažovateľa a úplnú adresu trvalého pobytu, v prípade právnickej osoby jej názov a sídlo,
- d) stručný a výstižný opis predmetu sťažnosti sťažovateľa a akých postupov, prípadne opatrení sa sťažovateľ dožaduje,
- e) prílohy, ktoré prikladá sťažovateľ,
- f) vlastnoručný podpis sťažovateľa po oboznámení sa s obsahom záznamu,
- g) podpis zamestnanca, ktorý záznam vyhotovil a podpis druhého prítomného zamestnanca.

Na požiadanie sťažovateľa je potrebné vyhotoviť rovnopis tohto záznamu a vydať ho sťažovateľovi.

Ak sťažovateľ odmietne vyhotovenie záznamu, ZŠ takúto sťažnosť neprijme. Ak sťažovateľ odmietne zápisnicu podpísať, škola ju odloží s poznámkou o odmietnutí podpísania.

2. Sťažnosť musí byť čitateľná a zrozumiteľná, musí obsahovať meno, priezvisko, adresu fyzickej osoby alebo názov a sídlo právnickej osoby, meno a priezvisko osoby oprávnenej za ňu konať, predmet sťažnosti, proti komu smeruje, na aké nedostatky sťažovateľ poukazuje, čoho sa sťažovateľ domáha a musí byť sťažovateľom podpísaná.
3. Ak sťažnosť nemá požadované náležitosti, nie je zrozumiteľná alebo ak sú na jej náležité vybavenie potrebné údaje, ktoré sa v sťažnosti neuvádzajú, je potrebné zabezpečiť ich doplnenie.
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 je uvedený ako prvý, a uvádza svoje údaje.
5. Ak si sťažovateľ zvolí zástupcu, ktorý v jeho mene podáva sťažnosť, súčasťou sťažnosti musí byť úradne osvedčené splnomocnenie (ďalej len „splnomocnenie“) zastupovať sťažovateľa pri podaní sťažnosti a pri úkonoch súvisiacich s vybavovaním sťažnosti.
6. Informácie, ktoré obsahuje dokumentácia súvisiaca s vybavovaním sťažnosti, sa nesprístupňujú. Podanie sťažnosti sa nesmie stať podnetom ani dôvodom na vyvodzovanie dôsledkov, ktoré by sťažovateľovi spôsobili akúkoľvek ujmu.
7. Sťažnosť adresovaná zamestnancovi alebo vedúcemu školy, je sťažnosťou podanou škole.
8. Podmienky postupu školy pri **odložení sťažnosti** sú zakotvené v § 6 zákona o sťažnostiach.
9. Sťažnosti sú evidované na sekretariáte školy v knihe došlej pošty. Centrálnu evidenciu podaných sťažností za školu vedie zamestnanec poverený riaditeľom – zástupca riaditeľa školy.
10. **Evidencia musí obsahovať najmä tieto údaje:**
 - a) dátum doručenia a dátum zapísania sťažnosti, opakovanej sťažnosti a ďalšej opakovanej sťažnosti,
 - b) meno, priezvisko, adresu trvalého bydliska sťažovateľa, u právnickej osoby názov a sídlo, meno a priezvisko osoby oprávnenej za ňu konať,
 - c) predmet sťažnosti,
 - d) dátum pridelenia sťažnosti na prešetrenie a komu bola pridelená,
 - e) výsledok prešetrenia sťažnosti,
 - f) prijaté opatrenia a termíny ich plnenia,
 - g) dátum vybavenia sťažnosti, opakovanej sťažnosti alebo odloženia ďalšej opakovanej sťažnosti,
 - h) výsledok prekontrolovania predchádzajúcej sťažnosti alebo prešetrenia opakovanej sťažnosti, i/ dátum postúpenia sťažnosti príslušnému na jej vybavenie,
 - i) dôvody, pre ktoré orgán verejnej správy sťažnosť odložil, k/ poznámku.
11. Opakovaná sťažnosť a ďalšia opakovaná sťažnosť sa eviduje v roku, v ktorom bola doručená. V poznámke sa uvedie číslo sťažnosti, s ktorou súvisí.
12. Poverený zamestnanec, ktorého poveruje a odvoláva riaditeľ školy je povinný prijímať sťažnosti, viesť centrálnu evidenciu sťažností, viesť kompletnú spisovú dokumentáciu sťažností a priebežne o nej informovať riaditeľa školy. Riaditeľa informuje najmä a počte

prijatých a vybavených sťažností, proti komu smerovali, ich predmet a opatrenia vykonané na nápravu zistených nedostatkov.

13. Škola je povinná sťažnosť prijať. Prijatú sťažnosť, na ktorej vybavenie nie je vecne príslušná, postúpi najneskôr do 10 pracovných dní od doručenia orgánu verejnej správy príslušnému na jej vybavenie a zároveň o tom upovedomí sťažovateľa.
14. Sťažnosti prijaté sekretariátom školy sa archivujú podľa platného registratúrneho poriadku.

Článok 4. Príslušnosť na vybavenie sťažností

1. Na vybavenie sťažnosti je príslušný vedúci ZŠ, t.j. jej riaditeľ, resp. vedúci zamestnanec školy, ak mu túto právomoc riaditeľ školy delegoval, do ktorého pôsobnosti patrí činnosť, o ktorej sa sťažovateľ domnieva, že ňou boli porušené jeho práva alebo právom chránené záujmy. Delegovanie právomoci ďalšiemu zamestnancovi na vybavenie sťažnosti nie je prípustné.
2. Sťažnosť nesmie byť pridelená na prešetrovanie a vybavenie tomu, proti komu smeruje, ani zamestnancovi v jeho riadiacej pôsobnosti.
3. Z vybavovania sťažnosti i z prešetrovania sťažnosti je vylúčený:
 - a) zamestnanec školy príslušný na vybavenie sťažnosti, ak sa zúčastnil na činnosti, ktorá je predmetom sťažnosti,
 - b) zamestnanec iného orgánu verejnej správy a osoba, ako sa zúčastnila na činnosti, ktorá je predmetom sťažnosti,
 - c) ten, o koho predpojatosti možno mať pochybnosti vzhľadom na jeho vzťah k sťažovateľovi, jeho zástupcovi, k zamestnancovi ZŠ proti ktorému sťažnosť smeruje, alebo k predmetu sťažnosti.
4. Ak bude podaná sťažnosť na povereného zamestnanca školy takéto podanie je kompetentný prešetriť a vybaviť vedúci orgánu verejnej správy - riaditeľ školy alebo ním splnomocnený zástupca.
5. Ak sťažnosť smeruje proti vedúcemu orgánu verejnej správy - riaditeľovi školy, vybavuje ju najbližší nadriadený orgán verejnej správy.
6. Škola vybavuje sťažnosti zamestnancov, občanov a zákonných zástupcov detí a žiakov ZŠ podľa zákona o sťažnostiach.
7. Ak vznikne spor o tom, ktorý z orgánov verejnej správy je príslušný vybaviť sťažnosť, ZŠ v ktorom spor vznikol, sťažnosť najneskôr do **10 pracovných dní** odo dňa vzniku sporu postúpi orgánu príslušnému na rozhodnutie sporu o príslušnosti a zároveň o tom upovedomí sťažovateľa.

Článok 5. Lehoty na vybavenie sťažností

1. Príslušný orgán verejnej správy – škola je povinná sťažnosť vybaviť **do 60** pracovných dní.
2. Ak je sťažnosť náročná na prešetrovanie, môže vedúci orgánu verejnej správy – škole, jej riaditeľ alebo ním splnomocnený zástupca predĺžiť lehotu podľa § 13 ods. 1 zákona o sťažnostiach pred jej uplynutím **o 30 pracovných dní**. Lehotu nemôže predĺžiť splnomocnený zástupca, ktorý sťažnosť prešetruje. Orgán verejnej správy – ZŠ oznámi predĺženie lehoty sťažovateľovi bezodkladne, písomne, s uvedením dôvodu.
3. Lehota na vybavenie sťažnosti začína plynúť prvým pracovným dňom nasledujúcim po dni jej doručenia orgánu verejnej správy – škole príslušnej na jej vybavenie, v prípade

sporu o príslušnosť, lehota na vybavenie sťažnosti začína plynúť prvým pracovným dňom nasledujúcim po dni doručenia rozhodnutia podľa § 11 ods. 4 zákona o sťažnostiach.

Článok 6. Oboznamovanie s obsahom sťažnosti

Orgán verejnej správy – škola príslušná na vybavenie sťažnosti je povinná bezodkladne oboznámiť toho, proti komu sťažnosť smeruje s jej obsahom v takom rozsahu a čase, aby sa jej prešetrovanie nemohlo zmariť.

Zároveň mu umožní vyjadriť sa k sťažnosti, predkladať doklady, písomnosti, informácie a údaje potrebné na vybavenie sťažnosti.

Článok 7. Spolupráca sťažovateľa a súčinnosť orgánov verejnej správy

1. Spolupráca sťažovateľa je zakotvená v § 16 zákona o sťažnostiach.
2. Súčinnosť orgánov verejnej správy je zakotvená v § 17 zákona o sťažnostiach.

Článok 8. Prešetrovanie sťažností

1. Prešetrovanie sťažností je zakotvené v § 18 zákona o sťažnostiach.
2. Riaditeľ školy:
 - a) prijme sťažnosť- určí na prešetrovanie sťažnosti zodpovednú osobu,
 - b) s výsledkom prešetrovania oboznámi sťažovateľa- písomnou formou,
 - c) zhotoví zápisnicu o prešetrovaní sťažnosti so všetkými náležitosťami podľa zákona o sťažnostiach, ak zápisnicu nemožno prerokovať, je prešetrovaná dorúčením jedného vyhotovenia zápisnice o prešetrovaní sťažnosti orgánu verejnej správy, v ktorom bola sťažnosť prešetrovaná,
 - d) zápisnicu podpíše osoby, ktoré sťažnosť prešetrovali a vybavovali, takisto osoby, proti ktorým sťažnosť smerovala,
 - e) ak bola sťažnosť opodstatnená, uloží opatrenia s lehotou na odstránenie zistených nedostatkov,
 - f) má povinnosť predložiť správu o ich plnení a písomne informuje sťažovateľa, ak nie je jeho totožnosť utajená, ak je utajená, oznámiť mu výsledok prešetrovania prostredníctvom školy,
 - g) sťažnosť je vybavená odoslaním písomného výsledku sťažovateľovi.
3. Náležitosti zápisnice o prešetrovaní sťažnosti sú zakotvené v § 19 zákona o sťažnostiach.

Článok 9. Oznámenie výsledku prešetrovania sťažnosti

1. Sťažnosť je vybavená odoslaním písomného oznámenia výsledku jej prešetrovania sťažovateľovi. V oznámení sa uvedie, či je sťažnosť opodstatnená alebo neopodstatnená. Oznámenie musí obsahovať odôvodnenie výsledku prešetrovania sťažnosti, ktoré vychádza zo zápisnice. Ak je sťažnosť opodstatnená, v oznámení sa uvedie, že orgánu verejnej správy – škole, v ktorej sa sťažnosť prešetrovala, boli uložené povinnosti podľa § 19 ods. 1 písm. i) zákona o sťažnostiach.

2. Ak má sťažnosť viacero častí, musí písomné oznámenie obsahovať výsledok prešetrenia každej z nich. Ak je podanie sťažnosťou iba v časti, výsledok prešetrenia sa písomne oznamuje iba k tejto časti.
3. Riaditeľ ZŠ je oprávnený kontrolovať písomné návrhy, oznámenia o vybavení sťažnosti pred ich odoslaním sťažovateľovi, ktoré mu na požiadanie predkladá poverený zamestnanec ZŠ zodpovedný za vybavenie sťažnosti, spolu so zápisnicou z prešetrenia sťažnosti. Ak oznámenie o vybavení obsahuje všetky zákonné náležitosti, svojim podpisom riaditeľ ZŠ potvrdí jeho správnosť, v opačnom prípade je **povinnosťou povereného zamestnanca školy** vyžiadať doplnenie, resp. prepracovanie uvedeného oznámenia, vrátane opatrení prijatých na nápravu.

Článok 10. Opakovaná sťažnosť a ďalšia opakovaná sťažnosť

Opakovaná sťažnosť a ďalšia opakovaná sťažnosť je zakotvená v § 21 zákona o sťažnostiach.

Článok 11. 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 orgánu verejnej správy – školy pri vybavovaní sťažnosti alebo odložení sťažnosti.
2. Sťažnosť proti postupu orgánu verejnej správy – škole pri vybavovaní sťažnosti nie je opakovanou sťažnosťou, a to ani vtedy, ak v nej sťažovateľ opakuje skutočnosti z predchádzajúcej sťažnosti.
3. Sťažnosť podľa ods. 1 čl. XI tohto vnútorného predpisu vybaví vedúci orgánu verejnej správy – školy, jej riaditeľ alebo ním splnomocnený zástupca, ak to nie je v rozpore s § 12 zákona o sťažnostiach.
4. Sťažnosť proti vybavovaniu sťažnosti alebo sťažnosť proti odloženiu sťažnosti sa vybavuje v lehote podľa čl. V tohto predpisu.

Článok 12. Kontrola vybavovania sťažností

1. Nadriadené orgány verejnej správy vykonávajú kontrolu vybavovania sťažností podľa osobitného predpisu - § 7 ods. 3 zákona NR SR č. 10/1996 Z.z. o kontrole v štátnej správe v znení neskorších predpisov.
2. Orgán verejnej správy, ktorý sťažnosť vybavil, je oprávnený kontrolovať, či sa opatrenia prijaté na odstránenie nedostatkov a príčin ich vzniku riadne plnia.

Článok 13. Poriadková pokuta

Poriadková pokuta je zakotvená v § 24 zákona o sťažnostiach.

Článok 14. Spoločné ustanovenia

1. Vedúci orgánu verejnej správy – školy, jej riaditeľ alebo ním splnomocnený zástupca, v ktorej sa prešetruje sťažnosť, je povinný vytvárať vhodné materiálne, technické a personálne podmienky na správne a včasné prešetrenie a vybavenie sťažnosti.
2. Trovy, ktoré vznikli sťažovateľovi, znáša sťažovateľ. Trovy, ktoré vznikli orgánu verejnej správy – škole znáša tento orgán.
3. Každý je povinný o skutočnostiach, ktoré sa dozvedel pri vybavovaní sťažností, zachovávať mlčanlivosť. Od tejto povinnosti ho môže písomne oslobodiť ten, v koho záujme má túto povinnosť.
4. Ak nie je v zákone o sťažnostiach ustanovené inak, na postup orgánu verejnej správy pri vybavovaní sťažností sa nevzťahuje všeobecný predpis o správnom konaní - zákon č. 71/1967 Zb. o správnom konaní.
5. Ustanovenia zákona NR SR č. 9/2009 Z.z. o sťažnostiach nie sú týmto vnútorným predpisom dotknuté.