

Základná škola, Nábřežná ulica č. 845, 024 01 Kysucké Nové Mesto

Vnútorný predpis RŠ č. 05/2010

Na vybavovanie sťažností, žiadostí a iných podaní

Účel príkazu riaditeľa:

Táto smernica upravuje postup pri podávaní, prijímaní, evidovaní, prešetrovaní a písomnom oznámení výsledku prešetrenia sťažností, alebo pri prekontrolovaní sťažností na škole.

Oblasť platnosti:

Príkaz je záväzný pre pedagogických a ostatných zamestnancov zamestnávateľa Základná škola, Nábřežná ulica č. 845, Kysucké Nové Mesto a osôb poverených riaditeľom školy týmto vnútorným predpisom

Vzťah k už vydaným vnútorným predpisom a platnej legislatíve :

- zákon č. 9/2010 o sťažnostiach (ďalej len zákon č. 9/2010 Z. z.),
- zákon č. 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám (ďalej len zákon č. 211/2000 Z. z.),
- zákon Č. 85/1990 Zb. o petičnom práve v znení zmien a doplnkov Z.z.

Počet strán: 8

Počet príloh: 1

Gestorský útvar:	Schválil:	Dátum schválenia: 2.9.2010
Mgr. Viera Bodóová Mgr. Daniela Čepelová	PaedDr. Igor Drexler riaditeľ školy	Dátum účinnosti: 2.9.2010
	podpis:	

Zásady práce s vnútorným predpisom

1. Pridelenie vnútorného predpisu:

Príkaz riaditeľa bol pridelený:

Útvar	Dátum prevzatia	Podpis
Riaditeľ	2. septembra 2010	
Zástupcovia RŠ	2. septembra 2010	

2. Uloženie vnútorného predpisu

Príkaz riaditeľa bude trvalo uložený u štatutárneho orgánu a je prístupný všetkým zainteresovaným zamestnancom.

3. Oboznámenie s vnútorným predpisom

Zodpovedný vedúci zamestnanec organizačného útvaru bezodkladne najneskôr na najbližšej gremiálnej porade po pridelení Príkazu riaditeľa zabezpečí oboznámenie príslušných zamestnancov s Príkazom riaditeľa a zároveň informuje o tom, kde bude trvalo uložený.

SMERNICA

Základnej školy, Nábrežná ulica č. 845, Kysucké Nové Mesto

o vybavovaní sťažností, žiadostí a iných podaní

Na základe zákona č. 9/2010 o sťažnostiach (ďalej len zákon č. 9/2010 Z. z.) a zákona č. 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám (ďalej len zákon č. 211/2000 Z. z.), vydáva riaditeľ Základnej školy , Nábrežná ulica č. 845, Kysucké Nové Mesto(ďalej len škola) túto vnútornú smernicu o vybavovaní sťažností, žiadostí a iných podaní (ďalej len podania).

Prvá časť Všeobecné ustanovenia

Čl. 1 Úvodné ustanovenie

Táto smernica upravuje postup pri podávaní, prijímaní, evidovaní, prešetrovaní a písomnom oznámení výsledku prešetrovania sťažností, alebo pri prekontrolovaní sťažností na škole.

Čl. 2

Podávanie sťažností, žiadostí a iných podaní

1) Podanie sa vydáva spravidla písomne (písomne prostredníctvom pošty, písomne osobným podaním v podateľni školy, prostredníctvom faxu a prostredníctvom elektronickej pošty) alebo ústne (ústne osobne, ústne prostredníctvom telefónu) v záujme jej urýchleného vybavenia škole na vybavenie.

Podanie adresované na meno riaditeľa školy alebo zamestnanca školy sa považuje za podanie podané škole.

Z podania musí byť zrejmé, kto ho podáva, komu ho podáva, predmet podania a pri podaní sťažnosti aj čoho sa podaním domáha.

(2) Podanie sa posudzuje podľa obsahu.

(3) Ak podanie obsahuje viacero častí, z ktorých

a) niektoré nie sú sťažnosťou podľa § 4 zákona č. 9/2010 Z.z., škola vybaví ako sťažnosť iba tie časti podania, ktoré sú sťažnosťou podľa tohto zákona; časti podania, ktoré nie sú sťažnosťou, škola sťažovateľovi nevráti a v oznámení výsledku prešetrovania sťažnosti uvedie dôvody ich neprešetrovania,

b) všetky sú sťažnosťami podľa tohto zákona, avšak na vybavenie niektorých nie je škola kompetentná, vybaví iba tie časti sťažnosti, na ktorých vybavenie je kompetentná; ostatné časti sťažnosti postúpi podľa § 9 orgánu verejnej správy príslušnému na ich vybavenie.

4) Ústne podanie musí byť riadne zaevidované v podateľni školy.

O ústne podanom podaní, ktoré nemožno vybaviť hneď pri jeho podaní, škola vyhotoví záznam, ktorý predloží podávateľovi na prečítanie a podpis. Na požiadanie podávateľa mu vydá rovnopis záznamu.

Ústne možno podať podanie osobne u riaditeľa školy v pracovných dňoch v čase od 8.00 hod. do 9.00 hod a v čase od 11.30 hod do 12.30 hod.

Ak škola k podaniu má zamietavé stanovisko, musí byť stanovisko odôvodnené.

5) V telefonickom podanom podaní je podávateľ uviest' svoje meno, priezvisko (u právnických osôb názov), adresu, predmet podania. Takto podané podanie sa vybavuje iba vtedy, keď obsahuje náležitosti v súlade so zákonmi.

Telefonicke možno podať ústne podanie u gestora riaditeľa školy v pracovných dňoch v čase od 8.00 hod. do 9.00 hod a v čase od 11.30 hod do 12.30 hod.

Škola vybaví len tie doručené podania, ktoré spĺňajú kritériá v zmysle zákona a obsahujú zákonom stanovené náležitosti.

6) Písomné podanie musí byť riadne zaevidované v podateľni školy.

Zodpovedný pracovník ekonomického oddelenia postúpi bezodkladne podanie na vybavenie riaditeľovi školy alebo jeho zástupcom, aby v určenej lehote (spravidla sedem pracovných dní) vypracovali k podaniu stanovisko

Ak škola k podaniu má zamietavé stanovisko alebo obmedzujúce stanovisko, musí byť stanovisko odôvodnené.

Písomným podaním je i podanie podané elektronickou poštou, na ktoré je možné odpovedať. Táto forma odpovede stráca charakter oficiálneho rozhodnutia, proti ktorému sa možno odvolať.

Škola vybaví len tie doručenia podania, ktoré spĺňajú kritériá v zmysle zákona a obsahujú zákonom stanovené náležitosti.

7) Ak iný zamestnanec školy obdrží ústne (osobne aj telefonicke) podanie, poučí podávateľa, že vybavovanie podaní výlučne realizuje riaditeľ školy alebo jeho zástupcovia

Ak je podanie podané osobne, je podávateľ usmernený priamo na riaditeľa školy alebo jeho zástupcov. Ak je podanie podané telefonicke, poskytne zamestnanec podávateľovi telefónne číslo na riaditeľa školy alebo jeho zástupcov. Ak je inému zamestnancovi doručené písomné podanie, je tento zamestnanec povinný bezodkladne ho postúpiť riaditeľovi školy alebo jeho zástupcom.

Čl. 3

Evidencia sťažností

Evidencia sťažností musí obsahovať tieto údaje :

- a) dátum doručenia a dátum zapísania sťažnosti, opakovanej sťažnosti a ďalšej opakovanej sťažnosti,
- b) údaje podľa § 5 ods. 2 zákona č. 9/2010 Z.z. o sťažnostiach,
- c) predmet sťažnosti,
- d) dátum pridelenia sťažnosti na prešetrenie a komu bola pridelená,
- e) výsledok prešetrenia sťažnosti,
- f) prijaté opatrenia a termíny ich splnenia,
- g) dátum vybavenia sťažnosti, opakovanej sťažnosti alebo odloženia ďalšej opakovanej sťažnosti,
- h) výsledok prekontrolovania predchádzajúcej sťažnosti alebo prešetrenia opakovanej sťažnosti,
- i) dátum postúpenia sťažnosti orgánu príslušnému na jej vybavenie,
- j) dôvody, pre ktoré orgán verejnej správy sťažnosť odložil,
- k) poznámku.

Sťažnosť nesmie byť pridelená na prešetrovanie a nesmie ju vybavovať ten, proti komu smeruje, ani zamestnanec v jeho riadiacej pôsobnosti, ani zamestnanec, ktorý sa zúčastnil na činnosti, ktorá je predmetom sťažnosti.

Čl. 4

Náležitosti sťažnosti

(1) Sťažnosť musí obsahovať meno, priezvisko, adresu trvalého pobytu alebo prechodného pobytu sťažovateľa. Ak sťažnosť podáva právnická osoba, musí obsahovať jej názov a sídlo, meno a priezvisko osoby oprávnenej za ňu konať.

(2) Sťažnosť musí byť:

- a) čitateľná a zrozumiteľná,
- b) musí z nej byť jednoznačné proti komu smeruje, na aké nedostatky poukazuje,
- c) čoho sa sťažovateľ domáha,
- d) musí byť sťažovateľom podpísaná.

(3) Ak sťažnosť neobsahuje náležitosti podľa ods. 1 a 2, škola sťažnosť odloží.

Čl. 5

Lehota na vybavenie sťažnosti a počítanie lehôt

(1) Škola je povinná sťažnosť vybaviť do 60 pracovných dní. Ak je sťažnosť náročná na prešetrenie môže riaditeľ školy alebo jeho zástupca lehotu predĺžiť pred jej uplynutím o 30 pracovných dní, o čom písomne, bezodkladne, s uvedením dôvodu upovedomí sťažovateľa. Lehotu nemôže predĺžiť splnomocnený zástupca, ktorý sťažnosť prešetruje.

(2) Lehota na vybavenie sťažnosti začína plynúť prvým pracovným dňom nasledujúcim po dni jej doručenia škole; v prípade sporu o príslušnosť, lehota na vybavenie sťažnosti začína plynúť prvým pracovným dňom nasledujúcim po dni doručenia rozhodnutia podľa § 11 ods. 4 zákona č. 9/2010 Z.z. o sťažnostiach.

(3) Lehota na vybavenie sťažnosti neplynie v čase od odoslania výzvy sťažovateľovi na poskytnutie spolupráce do jej poskytnutia.

Čl. 6

Prešetrovanie sťažností

- (1) Prešetrovaním sťažnosti sa zisťuje skutočný stav veci a jeho súlad alebo rozpor so všeobecne záväznými právnymi predpismi a s vnútornými predpismi školy, ako aj príčiny vzniku zistených nedostatkov a ich následky.
- (2) Pri prešetrení sťažnosti sa vychádza z jej predmetu, bez ohľadu na sťažovateľa a toho proti komu sťažnosť smeruje, ako aj na to, ako ju sťažovateľ označil.
- (3) Ak je podľa obsahu iba časť podania sťažnosťou, prešetrí sa iba v tomto rozsahu. Ak sa sťažnosť skladá z viacerých samostatných bodov, prešetruje sa každý z nich.
- (4) Ak nemožno sťažnosť alebo jej časť prešetriť, uvedie sa to v zápisnici o prešetrení sťažnosti a oznámi sa to sťažovateľovi.
- (5) O prešetrení sťažnosti sa vyhotoví zápisnica. Vzor zápisnice o prešetrení sťažnosti, ktorý obsahuje náležitosti vyplývajúce z § 19 ods. 1 písm. a) až i) zákona č. 9/2010 Z.z. o sťažnostiach, je prílohou č. 1 tohto vnútorného predpisu.

Čl. 7

Zápisnica o prešetrení sťažnosti

- (1) Zápisnica o prešetrení sťažnosti je zápisnica s uvedením preukázaných zistení a ďalšími náležitosťami podľa § 19 zákona č. 9/2010 Z.z. o sťažnostiach, ktorú vyhotovuje zamestnanec, resp. zamestnanci, ktorým bolo splnomocneným zástupcom pridelené prešetrovanie a vybavenie sťažnosti. Zápisnica o prešetrení sťažnosti obsahuje v zmysle zákona o sťažnostiach najmä tieto náležitosti: označenie školy, obdobie prešetrovania sťažnosti, preukázané zistenia, dátum vyhotovenia zápisnice, meno, priezvisko a podpis zamestnancov školy, ktorí sťažnosť prešetrili. Zápisnica o prešetrení sťažnosti ďalej obsahuje meno, priezvisko a podpis riaditeľa školy. Súčasťou zápisnice je aj potvrdenie o odovzdaní a prevzatí dokladov.
- (2) V prípade zistenia nedostatkov zápisnica o prešetrení sťažnosti ďalej obsahuje povinnosť príslušného splnomocneného zástupcu, v stanovenej lehote:
 - a) určiť osobu zodpovednú za zistené nedostatky,
 - b) prijať opatrenia na odstránenie zistených nedostatkov a príčin ich vzniku,
 - c) predložiť prijaté opatrenia riaditeľovi školy,
 - d) predložiť riaditeľovi školy správu o splnení opatrení a o uplatnení právnej zodpovednosti,
 - e) oznámiť sťažovateľovi prijaté opatrenia - ak je totožnosť sťažovateľa utajená, oznámiť mu prijaté opatrenia

Čl. 8

Oznámenie o výsledku prešetrovania

- (1) Sťažnosť je vybavená odoslaním písomného oznámenia výsledku jej prešetrovania sťažovateľovi. Písomné oznámenie sťažovateľovi zasiela riaditeľ školy, alebo osoba ním poverená.

V oznámení sa uvedie, či je sťažnosť opodstatnená alebo neopodstatnená. Oznámenie musí obsahovať odôvodnenie výsledku prešetrovania, ktoré vychádza zo zápisnice o prešetrení

sťažnosti. Ak je sťažnosť opodstatnená, v oznámení sa uvedie, že boli uložené povinnosti vyplývajúce z § 19 ods. 1 písm. i) zákona o sťažnostiach, t. j. určenie zodpovednej osoby, prijatie a predloženie opatrení, predloženie správy o splnení opatrení a o uplatnení právnej zodpovednosti.

(2) Ak má sťažnosť viacero častí, písomné oznámenie výsledku sťažovateľovi musí obsahovať výsledok prešetrenia každej časti sťažnosti. Ak je podanie sťažnosťou iba v časti, výsledok prešetrenia sa písomne oznamuje iba k tejto časti. O častiach podania, ktoré nie sú sťažnosťou, riaditeľ školy alebo splnomocnený zástupca v oznámení výsledku prešetrenia sťažnosti uvedie dôvody ich neprešetrenia a sťažovateľovi nevráti tieto časti podania (čl. 14 ods. 2 tejto smernice).

(3) Výsledok prešetrenia sťažnosti riaditeľ školy alebo ním poverený splnomocnený zástupca neoznami sťažovateľovi, ak tento napriek písomnej výzve neposkytne spoluprácu, v dôsledku čoho nie je možné pokračovať vo vybavovaní sťažnosti.

Čl. 9

Utajenie totožnosti sťažovateľa

(1) Totožnosť sťažovateľa je povinný utajiť každý zamestnanec školy, ktorý príde do styku s danou sťažnosťou, ak o to sťažovateľ požiada, pričom postupuje podľa § 8 zákona č. 9/2010 Z.z. o sťažnostiach.

(2) Ak je to v záujme vybavenia sťažnosti, môže splnomocnený zástupca utajiť totožnosť sťažovateľa aj bez požiadania sťažovateľa.

Čl. 10

Odloženie sťažnosti

(1) Škola sťažnosť podľa § 6 ods. 1 písm. a) až h) zákona č. 9/2010 Z.z. o sťažnostiach odloží, ak

a) neobsahuje náležitosti podľa § 5 ods. 2 zákona o sťažnostiach, t.j. neobsahuje meno, priezvisko, adresu trvalého pobytu alebo prechodného pobytu sťažovateľa, vrátane zamestnanca školy, ak sú sťažovateľmi a v prípade, keď sťažnosť podáva právnická osoba, neobsahuje jej názov a sídlo a meno a priezvisko osoby oprávnenej za ňu konať, pričom meno a priezvisko osoby oprávnenej za ňu konať, musí vychádzať z funkcie, resp. z osobitného splnomocnenia,

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 podľa § 5 ods. 9 zákona o sťažnostiach, ktoré musí byť súčasťou sťažnosti a musí byť úradne osvedčené na zastupovanie sťažovateľa pri podaní sťažnosti a pri úkonoch súvisiacich s vybavovaním sťažnosti,

d) od udalosti, ktorej sa predmet sťažnosti týka, uplynulo v deň jej doručenia viac než päť rokov,

e) ide o ďalšiu opakovanú sťažnosť podľa § 21 ods. 2 zákona o sťažnostiach,

f) ide o sťažnosť proti vybaveniu sťažnosti, ktorú vybavil orgán uvedený v § 22 ods. 3 zákona o sťažnostiach,

g) sťažnosť bola zaslaná na vedomie, alebo

h) sťažovateľ neposkytol spoluprácu podľa § 16 ods. 1 zákona o sťažnostiach alebo ak spoluprácu neposkytol v lehote podľa § 16 ods. 2 zákona o sťažnostiach.

(2) Škola ďalej sťažnosť odloží

a) ak sťažnosť nie je v súlade s § 5 ods. 3 zákona o sťažnostiach, t. j. ak nie je sťažnosť čitateľná a zrozumiteľná, nie je z nej jednoznačné proti komu smeruje, na aké nedostatky poukazuje, čoho sa sťažovateľ domáha a nie je sťažovateľom podpísaná alebo ak chýbajú informácie potrebné na jej prešetrenie a ak sťažovateľ nedoplní chýbajúce informácie a neposkytne spoluprácu v lehote 10-tich pracovných dní podľa § 16 ods. 2 zákona o sťažnostiach, pričom na spoluprácu a doplnenie bol písomne vyzvaný a súčasne bol poučený, že inak sťažnosť škola odloží,

b) ak bola sťažnosť podaná telefaxom alebo elektronickou poštou a sťažovateľ ju do piatich pracovných dní od jej podania nepotvrdí podpisom alebo ak písomné potvrdenie obsahuje iné údaje než sťažnosť podaná telefaxom alebo elektronickou poštou,

c) ak sťažovateľ pred jej vybavením sťažnosť písomne vezme späť alebo ak sťažovateľ písomne pred vybavením sťažnosti oznámi, že na jej vybavení netrvá.

(3) O odložení sťažnosti a dôvodoch jej odloženia podľa § 6 ods. 1 písm. b) až f) zákona č. 9/2010 Z.z. o sťažnostiach škola sťažovateľa písomne upovedomí do desiatich pracovných dní od odloženia sťažnosti.

(4) Ak sú dôvody na odloženie sťažnosti, môže príslušný nadriadený orgán predmet sťažnosti použiť ako námet na vnútornú kontrolnú činnosť v oblasti, na ktorú bolo v podaní, resp. v sťažnosti poukazované.

Čl. 11

Vrátenie podania a vrátenie sťažnosti

(1) Škola podanie označené ako sťažnosť vráti tomu, kto ho podal, bezodkladne po tom, čo zistí, že nie je sťažnosťou podľa § 4 ods. 1 písm. a), b) a d) alebo podľa § 4 ods. 2 zákona o sťažnostiach, a to najneskôr do 30 pracovných dní od jeho doručenia, s uvedením dôvodu. Škola takéto podanie nevráti, ak je príslušná vybaviť ho podľa iného právneho predpisu.

(2) Škola nevráti časti podania, ktoré nie sú sťažnosťou, ale v oznámení o výsledku prešetrovania sťažnosti uvedie dôvody ich neprešetrovania.

(3) Škola vráti sťažovateľovi sťažnosť, v ktorej požiadal o utajenie svojej totožnosti a na ktorej vybavenie škola nie je príslušná, a to najneskôr do desiatich pracovných dní od jej doručenia.

Čl. 12

Postúpenie podania a postúpenie sťažnosti

(1) Škola postúpi

a) podanie, ktoré nie je sťažnosťou podľa zákona o sťažnostiach, ale je sťažnosťou podľa osobitného predpisu, napr. zákona o správe daní a poplatkov, tomu, kto je príslušný na vybavenie, a to najneskôr do 30 pracovných dní,

b) podanie, ktoré smeruje proti rozhodnutiu orgánu verejnej správy vydanému v konaní podľa iného právneho predpisu a rozhodnutie ešte nie je právoplatné, do piatich pracovných dní orgánu, ktorý napadnuté rozhodnutie vydal a súčasne to oznámi tomu, kto ho podal. Ak sa z

podania nedá zistiť, že rozhodnutie nie je právoplatné, vráti ho s uvedením dôvodu podľa čl. 14 ods. 1 tejto smernice do 30 pracovných dní od jeho doručenia tomu, kto ho podal.

(2) Ostatné podania, ktoré nie sú sťažnosťami a majú charakter dopytu, vyjadrenia názoru, žiadosti, podnetu alebo návrhu a nie je v nich jednoznačne vyjadrené, ochrany akého práva alebo právom chráneného záujmu sa osoba domáha, škola úradne vybavuje v zmysle všeobecne záväzných právnych predpisov a vnútorných predpisov školy. Ak sa v takýchto podaniach poukazuje na konkrétne nedostatky, ktorých vybavovanie je upravené iným právnym predpisom, postupuje podľa príslušných predpisov.

(3) Škola postúpi

a) prijatú sťažnosť, na ktorej vybavenie nie je príslušná, a to do desiatich pracovných dní od doručenia, orgánu príslušnému na jej vybavenie a zároveň o tom upovedomí sťažovateľa, nepostúpi však takúto sťažnosť, ak sťažovateľ požiadal o utajenie svojej totožnosti.

b) časti sťažnosti, na ktorých vybavenie nie je príslušná podľa § 9 zákona o sťažnostiach orgánu príslušnému na ich vybavenie,

c) sťažnosť orgánu príslušnému na rozhodnutie sporu o príslušnosti a zároveň o tom upovedomí sťažovateľa, ak vznikne spor o tom, ktorý z orgánov verejnej správy je príslušný na vybavenie sťažnosti, a to do desiatich pracovných dní odo dňa vzniku sporu a zároveň o tom upovedomí sťažovateľa.

Čl. 13

Opakovaná sťažnosť a ďalšia opakovaná sťažnosť

(1) Opakovaná sťažnosť a ďalšia opakovaná sťažnosť je sťažnosť toho istého sťažovateľa, v tej istej veci, ak v nej neuvádza nové skutočnosti.

(2) Na vybavenie opakovanej sťažnosti je príslušná škola, ak vybavovala predchádzajúcu sťažnosť a nie je to v rozpore s § 12 zákona o sťažnostiach. Škola prekontroluje správnosť vybavenia predchádzajúcej sťažnosti, o čom vyhotoví záznam. Riaditeľ školy určí, kto bude preverovať dané skutočnosti.

(3) Ak škola prekontrolovaním vybavenia predchádzajúcej sťažnosti zistí, že sťažnosť

a) bola vybavená správne, oznámi túto skutočnosť sťažovateľovi s odôvodnením a poučením, že ďalšiu opakovanú sťažnosť odloží,

b) nebola vybavená správne, splnomocnený zástupca opakovanej sťažnosti prešetrí a vybaví, a to v lehote podľa čl. 5 tejto smernice.

(4) Škola neprešetruje sťažnosť iného sťažovateľa v tej istej veci, ktorú už vybavila. Výsledok jej prešetrovania oznámi sťažovateľovi.

Čl. 14

Kontrola plnenia opatrení

Riaditeľ školy alebo ním poverený splnomocnený zástupca, alebo príslušný orgán verejnej správy, ktorý sťažnosť vybavil, je oprávnený kontrolovať, či sa prijaté opatrenia na odstránenie nedostatkov a príčin ich vzniku riadne plnia.

Čl. 15

Prechodné a spoločné ustanovenia

- (1) Podanie doručené na školu pred dňom nadobudnutia účinnosti tejto smernice sa vybavuje podľa vnútorného predpisu účinného do 30. 7. 2010 a v súlade s ustanoveniami všeobecne záväzných právnych predpisov.
- (2) Postupy, ktoré nie sú pri vybavovaní sťažností upravené týmto vnútorným predpisom, sa riadia príslušnými ustanoveniami zákona o sťažnostiach.
- (3) Táto smernica riaditeľa školy o vybavovaní sťažností na Základnej škole, Nábřežná ulica č. 845, Kysucké Nové Mesto, vydaná v zmysle ustanovení zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach, sa vzťahuje primerane aj na vybavovanie petícií v zmysle zákona č. 85/1990 Zb. o petičnom práve, ktorými každý má právo sám alebo s inými obracať sa vo veciach verejného alebo spoločného záujmu na príslušný orgán.

Čl. 16

Petície

- (1) Na vybavenie petícií sa vzťahuje zákon Č. 85/1990 Zb. o petičnom práve v znení zmien a doplnkov Z.z.
- (2) Pri práci s petíciami sa postupuje analogicky ako pri sťažnostiach.

Čl. 17

Zrušovacie ustanovenie

Zrušuje sa Vnútorný predpis o systéme prijímania, evidencie a kontrole sťažností a Vnútorný predpis o systéme prijímania, evidencie o prešetrovaní a kontrole petícií zo dňa 18.6.1999

Čl. 18

Platnosť a účinnosť

- (1) Táto smernica nadobúda platnosť a účinnosť 1. augusta 2010.
- (2) Súčasťou tejto smernice sú:

Príloha č. 1 Zápisnica o prešetroaní sťažnosti

Príloha č. 2 Oznámenie o vybavení sťažnosti riaditeľstvom školy

PaedDr. Igor Drexler
riaditeľ školy

Dodatok č. 1

Úprava smernice v zmysle zákona č. 94/2017 Z.z., ktorým sa mení a dopĺňa zákon č. 9/201 Z.z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov

Prvá časť **Všeobecné ustanovenia**

Čl. 1 **Úvodné ustanovenia**

Táto smernica upravuje postup pri podávaní, prijímaní, evidovaní, prešetrovaní a písomnom oznámení výsledku prešetrovania sťažností, alebo pri prekontrolovaní sťažností na škole.

Sťažnosťou nie je podanie, ktoré

- a) má charakter dopytu, vyjadrenia, názoru, žiadosti, podnetu alebo návrhu, (škola podanie, ktoré nie je sťažnosťou alebo ktoré nie je príslušná vybaviť podľa osobitného predpisu, nemusí vrátiť tomu, kto ho podal, bezodkladne po tom, čo zistí, že podanie nie je sťažnosťou najneskôr do 30 pracovných dní od jeho doručenia, s uvedením dôvodu)
- b) poukazuje na konkrétne nedostatky v činnosti orgánu verejnej správy (napr. škola), ktorých odstránenie alebo vybavenie je upravené osobitným predpisom,²⁾ (Napríklad Trestný poriadok, Správny súdny poriadok, zákon č. 85/1990 Zb. o petičnom práve v znení neskorších predpisov, 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 v znení neskorších predpisov)
- c) je sťažnosťou podľa osobitného predpisu,³⁾ (Napríklad § 218a až 218c zákona Národnej rady Slovenskej republiky č. 233/1995 Z. z. o súdnych exekútoroch a exekučnej činnosti (Exekučný poriadok) a o zmene a doplnení ďalších zákonov v znení zákona č. 280/1999 Z. z., § 48 ods. 1 písm. e) zákona č. 73/1998 Z. z. o štátnej službe príslušníkov Policajného zboru, Slovenskej informačnej služby, Zboru väzenskej a justičnej stráže Slovenskej republiky a Železničnej polície v znení zákona č. 623/2005 Z. z., § 65da ods. 2 zákona č. 4/2001 Z. z. o Zbore väzenskej a justičnej stráže v znení zákona č. 386/2015 Z. z., § 59 ods. 1 písm. h) a § 65 zákona č. 400/2009 Z. z. o štátnej službe a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení zákona č. 301/2016 Z. z.
- d) smeruje proti rozhodnutiu orgánu verejnej správy vydanému v konaní podľa osobitného predpisu,⁴⁾ (Napríklad § 46 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní (správny poriadok), § 63 zákona č. 563/2009 Z. z. o správe daní (daňový poriadok) a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov)
- e) smeruje proti záverom kontroly, auditu, dohľadu, dozoru alebo inšpekcie podľa osobitného predpisu^{4a)} (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. 10/1996 Z. z. o kontrole v štátnej správe 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) alebo obsahuje utajované skutočnosti alebo z obsahu ktorého je zrejmé, že jeho vybavením ako sťažnosti podľa tohto zákona by došlo k ohrozeniu utajovaných skutočností podľa osobitného predpisu.^{4b)} (Zákon č. 215/2004 Z. z. o ochrane utajovaných skutočností a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov)
- g) sťažovateľ nemusí uviesť, ktoré právne predpisy boli konaním školy porušené

Čl. 2

Podávanie sťažností, žiadostí a iných podaní

- (1) Sťažnosť musí byť písomná a možno ju podať v listinnej podobe alebo v 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 je sťažovateľovi možné doručiť písomnosti podľa tohto zákona v elektronickej podobe, sťažnosť môže obsahovať aj adresu sťažovateľa na takéto doručenie. Ak sťažnosť tieto zákonom stanovené náležitosti neobsahuje, považuje sa za anonymnú sťažnosť a podľa § 6 ods. 1 zákona o sťažnostiach škola takúto sťažnosť odloží, t.j. nevybavuje ju.
- (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 podľa osobitného predpisu;⁶⁾ (§ 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.) (musí byť autorizovaná elektronickým podpisom, pečaťou) to neplatí, ak sťažnosť bola odoslaná prostredníctvom prístupového miesta, ktoré vyžaduje úspešnú autentifikáciu sťažovateľa.^{6a)} (§ 19 zákona č. 305/2013 Z. z. v znení neskorších predpisov)
- (5) Ak sťažnosť podaná v elektronickej podobe nie je autorizovaná podľa osobitného predpisu⁶⁾ ani odoslaná prostredníctvom prístupového miesta, ktoré vyžaduje úspešnú autentifikáciu sťažovateľa,^{6a)} sťažovateľ ju musí do piatich pracovných dní od jej podania potvrdiť, a to vlastnoručným podpisom, jej autorizáciou podľa osobitného predpisu⁶⁾ alebo jej odoslaním prostredníctvom prístupového miesta, ktoré vyžaduje úspešnú autentifikáciu sťažovateľa,^{6a)} inak sa sťažnosť odloží. O odložení sťažnosti a dôvodoch jej odloženia škola písomne upovedomí sťažovateľa do 15 pracovných dní od odloženia. Sťažovateľom sa na účely odsekov 4 a 5 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 sťažnosť neobsahuje náležitosti podľa odseku 2 a ak ide o sťažnosť podanú v elektronickej podobe aj podľa odseku 4 alebo odseku 5, škola ju odloží podľa § 6 ods. 1 písm. a).

- (7) Ak sa sťažovateľ dostaví do školy osobne podať sťažnosť, ktorú nemá vyhotovenú písomne podľa odseku 1, orgán verejnej správy 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 riaditeľ školy. Povinnosť sťažovateľa uviesť náležitosti sťažnosti podľa odsekov 2 a 3 tým nie je dotknutá. Ústne možno podať podanie osobne u riaditeľa školy v pracovných dňoch v čase od 8.00 hod. do 9.00 hod a v čase od 11.30 hod do 13.00 hod.
- (8) Písomnosti súvisiace s vybavovaním sťažnosti, ktorú podalo viac sťažovateľov spoločne a nie je v nej určené, komu z nich sa majú doručovať, škola zašle sťažovateľovi, ktorý ako prvý uvádza údaje podľa odseku 2.
- (9) Ak si sťažovateľ zvolí zástupcu, ktorý v jeho mene podáva sťažnosť, súčasťou sťažnosti musí byť písomné splnomocnenie s osvedčeným podpisom^{6b}) (§ 58 ods. 1 zákona Slovenskej národnej rady č. 323/1992 Zb. o notároch a notárskej činnosti (Notársky poriadok) v znení neskorších predpisov. Zákon č. 599/2001 Z. z. o osvedčovaní listín a podpisov na listinách okresnými úradmi a obcami v znení neskorších predpisov.) (ďalej len „splnomocnenie“) zastupovať sťažovateľa pri podaní sťažnosti a pri úkonoch súvisiacich s vybavovaním sťažnosti. Ak sa sťažnosť podáva v elektronickej podobe, postupuje sa pri zastupovaní sťažovateľa podľa osobitného predpisu.^{6c}) (§ 23 ods. 3 zákona č. 305/2013 Z. z.). Ak zástupca k sťažnosti splnomocnenie nepriloží, škola sťažnosť odloží podľa § 6 ods. 1 písm. c). Povinnosť priloženia splnomocnenia sa nevzťahuje na zastupovanie sťažovateľa advokátom podľa osobitného predpisu.^{6d}) (Zákon č. 586/2003 Z. z. o advokácii a o zmene a doplnení zákona č. 455/1991 Zb. o živnostenskom podnikaní (živnostenský zákon) v znení neskorších predpisov.“.)
- (10) Sťažnosť adresovaná zamestnancovi alebo riaditeľovi školy je sťažnosťou podanou škole.
- (11) V telefonickom podanom podaní je podávateľ uviesť svoje meno, priezvisko (u právnických osôb názov), adresu, predmet podania. Takto podané podanie sa vybavuje iba vtedy, keď obsahuje náležitosti v súlade so zákonmi.

Telefonicky možno podať ústne podanie u gestora riaditeľa školy v pracovných dňoch v čase od 8.00 hod. do 9.00 hod a v čase od 11.30 hod do 12.30 hod.

Škola vybaví len tie doručené podania, ktoré spĺňajú kritériá v zmysle zákona a obsahujú zákonom stanovené náležitosti.

12) Písomné podanie musí byť riadne zaevidované v podateľni školy.

Zodpovedný pracovník ekonomického oddelenia postúpi bezodkladne podanie na vybavenie riaditeľovi školy alebo jeho zástupcom, aby v určenej lehote (spravidla sedem pracovných dní) vypracovali k podaniu stanovisko

Ak škola k podaniu má zamietavé stanovisko alebo obmedzujúce stanovisko, musí byť stanovisko odôvodnené.

13) Ak iný zamestnanec školy obdrží ústne (osobne aj telefonicky) podanie, poučí podávateľa, že vybavovanie podaní výlučne realizuje riaditeľ školy alebo jeho zástupcovia

Ak je podanie podané osobne, je podávateľ usmernený priamo na riaditeľa školy alebo jeho zástupcov. Ak je podanie podané telefonicky, poskytne zamestnanec podávateľovi telefónne číslo na riaditeľa školy alebo jeho zástupcov. Ak je inému zamestnancovi doručené písomné podanie, je tento zamestnanec povinný bezodkladne ho postúpiť riaditeľovi školy alebo jeho zástupcom.

Čl. 3

Evidencia sťažností (ostáva v plnom rozsahu nezmenené)

Evidencia sťažností musí obsahovať tieto údaje :

- a) dátum doručenia a dátum zapísania sťažnosti, opakovanej sťažnosti a ďalšej opakovanej sťažnosti,
- b) údaje podľa § 5 ods. 2 zákona č. 9/2010 Z.z. o sťažnostiach,
- c) predmet sťažnosti,
- d) dátum pridelenia sťažnosti na prešetrenie a komu bola pridelená,
- e) výsledok prešetrenia sťažnosti,
- f) prijaté opatrenia a termíny ich splnenia,
- g) dátum vybavenia sťažnosti, opakovanej sťažnosti alebo odloženia ďalšej opakovanej sťažnosti,
- h) výsledok prekontrolovania predchádzajúcej sťažnosti alebo prešetrenia opakovanej sťažnosti,
- i) dátum postúpenia sťažnosti orgánu príslušnému na jej vybavenie,
- j) dôvody, pre ktoré orgán verejnej správy sťažnosť odložil,
- k) poznámku.

Sťažnosť nesmie byť pridelená na prešetrovanie a nesmie ju vybavovať ten, proti komu smeruje, ani zamestnanec v jeho riadiacej pôsobnosti, ani zamestnanec, ktorý sa zúčastnil na činnosti, ktorá je predmetom sťažnosti.

Čl. 4

Náležitosti sťažnosti (ostáva v plnom znení nezmenené)

- (1) Sťažnosť musí obsahovať meno, priezvisko, adresu trvalého pobytu alebo prechodného pobytu sťažovateľa. Ak sťažnosť podáva právnická osoba, musí obsahovať jej názov a sídlo, meno a priezvisko osoby oprávnenej za ňu konať.
- (2) Sťažnosť musí byť:
 - a) čitateľná a zrozumiteľná,
 - b) musí z nej byť jednoznačné proti komu smeruje, na aké nedostatky poukazuje,
 - c) čoho sa sťažovateľ domáha,
 - d) musí byť sťažovateľom podpísaná.
- (3) Ak sťažnosť neobsahuje náležitosti podľa ods. 1 a 2, škola sťažnosť odloží.

Čl. 5

Lehota na vybavenie sťažnosti a počítanie lehôt (ostáva v plnom znení nezmenené)

- (1) Škola je povinná sťažnosť vybaviť do 60 pracovných dní. Ak je sťažnosť náročná na prešetrenie môže riaditeľ školy alebo jeho zástupca lehotu predĺžiť pred jej uplynutím o 30 pracovných dní, o čom písomne, bezodkladne, s uvedením dôvodu upovedomí sťažovateľa. Lehotu nemôže predĺžiť splnomocnený zástupca, ktorý sťažnosť prešetruje.
- (2) Lehota na vybavenie sťažnosti začína plynúť prvým pracovným dňom nasledujúcim po dni jej doručenia orgánu verejnej správy príslušnému 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.
- (3) Lehota na vybavenie sťažnosti neplynie v čase od odoslania výzvy sťažovateľovi na poskytnutie spolupráce do jej poskytnutia.
- (4) 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.

Čl. 6

Prešetrovanie sťažností (ostáva v plnom znení nezmenené)

- (1) Prešetrovanie sťažnosti je jednou z foriem kontrolnej činnosti vykonávanej podľa „zákona“, 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, 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, škola na vybavenie sťažnosti to uvedie v zápisnici o prešetrení sťažnosti a oznámi to sťažovateľovi.“
- (3) Prešetrovaním sťažnosti sa zisťuje skutočný stav veci a jeho súlad alebo rozpor so všeobecne záväznými právnymi predpismi a s vnútornými predpismi školy, ako aj príčiny vzniku zistených nedostatkov a ich následky.
- (4) Pri prešetrení sťažnosti sa vychádza z jej predmetu, bez ohľadu na sťažovateľa a toho proti komu sťažnosť smeruje, ako aj na to, ako ju sťažovateľ označil.
- (5) Ak je podľa obsahu iba časť podania sťažnosťou, prešetrí sa iba v tomto rozsahu. Ak sa sťažnosť skladá z viacerých samostatných bodov, prešetruje sa každý z nich.
- (6) Ak nemožno sťažnosť alebo jej časť prešetriť, uvedie sa to v zápisnici o prešetrení sťažnosti a oznámi sa to sťažovateľovi.
- (7) Škola prešetrí iba tie časti sťažnosti, na ktorých vybavenie je príslušný, ostatné časti sťažnosti postúpi podľa § 9 orgánu verejnej správy príslušnému na ich vybavenie. Časti, ktoré nie sú sťažnosťou, orgán verejnej správy neprešetruje, o čom sťažovateľa upovedomí v oznámení výsledku prešetrenia sťažnosti s uvedením dôvodov ich neprešetrenia.
- (8) O prešetrení sťažnosti sa vyhotoví zápisnica. Vzor zápisnice o prešetrení sťažnosti, ktorý obsahuje náležitosti vyplývajúce z § 19 ods. 1 písm. a) až i) zákona č. 9/2010 Z.z. o sťažnostiach, je prílohou č. 1 tohto vnútorného predpisu.

Čl. 7

Zápisnica o prešetrení sťažnosti (ostáva v plnom znení nezmenené)

- (1) Zápisnica o prešetrení sťažnosti je zápisnica s uvedením preukázaných zistení a ďalšími náležitosťami podľa § 19 zákona č. 9/2010 Z.z. o sťažnostiach, ktorú vyhotovuje zamestnanec, resp. zamestnanci, ktorým bolo splnomocneným zástupcom pridelené prešetrenie a vybavenie sťažnosti. Zápisnica o prešetrení sťažnosti obsahuje v zmysle zákona o sťažnostiach najmä tieto náležitosti: označenie školy, obdobie prešetrovania sťažnosti, preukázané zistenia, dátum vyhotovenia zápisnice, meno, priezvisko a podpis zamestnancov školy, ktorí sťažnosť prešetrili. Zápisnica o prešetrení sťažnosti ďalej obsahuje meno, priezvisko a podpis riaditeľa školy. Súčasťou zápisnice je aj potvrdenie o odovzdaní a prevzatí dokladov.
- (2) V prípade zistenia nedostatkov zápisnica o prešetrení sťažnosti ďalej obsahuje povinnosť príslušného splnomocneného zástupcu, v stanovenej lehote:
 - a) určiť osobu zodpovednú za zistené nedostatky,
 - b) prijať opatrenia na odstránenie zistených nedostatkov a príčin ich vzniku,
 - c) predložiť prijaté opatrenia riaditeľovi školy,
 - d) predložiť riaditeľovi školy správu o splnení opatrení a o uplatnení právnej zodpovednosti,
 - e) oznámiť sťažovateľovi prijaté opatrenia - ak je totožnosť sťažovateľa utajená, oznámiť mu prijaté opatrenia

Čl. 8

Oznámenie o výsledku prešetrenia (ostáva v plnom znení nezmenené)

- (1) Sťažnosť je vybavená odoslaním písomného oznámenia výsledku jej prešetrenia sťažovateľovi. Oznámenie musí obsahovať odôvodnenie výsledku prešetrenia sťažnosti, ktoré vychádza zo zápisnice.
- (2) V oznámení sa uvedie, či sťažnosť je 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 sa uvedú uložené povinnosti podľa § 19 ods. 1 písm. i).“
- (4) Výsledok prešetrenia sťažnosti riaditeľ školy alebo ním poverený splnomocnený zástupca neoznámi sťažovateľovi, ak tento napriek písomnej výzve neposkytne spoluprácu, v dôsledku čoho nie je možné pokračovať vo vybavovaní sťažnosti.

Čl. 9

Utajenie totožnosti sťažovateľa (ostáva v plnom znení nezmenené)

- (1) Totožnosť sťažovateľa je povinný utajiť každý zamestnanec školy, ktorý príde do styku s danou sťažnosťou, ak o to sťažovateľ požiada, pričom postupuje podľa § 8 zákona č. 9/2010 Z.z. o sťažnostiach. Použije sa odpis sťažnosti, alebo ak je to možné, jej kópia, bez

uvedenia údajov , ktoré by totožnosť sťažovateľa identifikovali. Každý, komu je totožnosť sťažovateľa známa, je povinný o nej zachovať mlčanlivosť.

- (2) Ak sťažovateľ požiadal o utajenie svojej totožnosti, ale predmet sťažnosti neumožňuje jej prešetrenie bez uvedenia niektorého z údajov o jeho osobe, škola o tom sťažovateľa bezodkladne upovedomí. Súčasne ho poučí, že vybavovanie sťažnosti bude pokračovať len vtedy, ak v určenej lehote písomne udelí súhlas s uvedením potrebného údajov o svojej osobe, inak sťažnosť odloží podľa § 6 ods. 1 písm. j)
- (3) Ak je to v záujme vybavenia sťažnosti, môže splnomocnený zástupca utajiť totožnosť sťažovateľa aj bez požiadania sťažovateľa.
- (4) Sťažnosť, v ktorej sťažovateľ požiadal o utajenie svojej totožnosti, na ktorej vybavenie škola nie je príslušná, najneskôr do desiatich dní od jej doručenia vráti sťažovateľovi s uvedením dôvodu.

Čl. 10

Odloženie sťažnosti

- (1) Škola sťažnosť podľa § 6 ods. 1 písm. a) až h) zákona č. 9/2010 Z.z. o sťažnostiach odloží, ak
 - a) neobsahuje náležitosti podľa § 5 ods. 2 a ak ide o sťažnosť podanú v elektronickej podobe aj podľa § 5 ods. 4 alebo ods. 5,
 - 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 podľa § 5 ods. 9,
 - d) od udalosti, ktorej sa predmet sťažnosti týka, uplynulo v deň jej doručenia viac ako päť rokov,
 - e) ide o ďalšiu opakovanú sťažnosť podľa § 21 ods. 6,
 - f) ide o sťažnosť proti vybavovaniu sťažnosti podľa § 22 ods. 3,
 - g) ide o ďalšiu sťažnosť proti vybavovaniu sťažnosti podľa § 22 ods. 5,
 - h) mu bola zaslaná na vedomie,
 - i) sťažovateľ neposkytol spoluprácu podľa § 16 ods. 1 alebo ak spoluprácu neposkytol v lehote podľa § 16 ods. 2, alebo
 - j) sťažovateľ neudelil súhlas podľa § 8 ods. 2.
- (2) Ak sťažnosť nie je v súlade s § 5 ods. 3 alebo ak chýbajú informácie potrebné na jej prešetrenie, škola písomne vyzve sťažovateľa, aby sťažnosť v lehote podľa § 16 ods. 2 doplnil a súčasne ho poučí, že inak sťažnosť odloží.
- (3) Škola odloží sťažnosť, ktorú sťažovateľ pred jej vybavením písomne vezme späť alebo ak sťažovateľ písomne škole pred vybavením sťažnosti oznámi, že na jej vybavení netrvá.
- (4) O odložení sťažnosti a dôvodoch jej odloženia podľa odseku 1 písm. b), c), d), f) a g) škola sťažovateľa písomne upovedomí v lehote podľa § 13.“
- (5) Informácie z dokumentácie súvisiacej s vybavovaním sťažnosti, ktoré sú chránené alebo ku ktorým je prístup obmedzený sa nespístupujú.

Čl. 11

Vrátenie podania a vrátenie sťažnosti

- (1) Škola podanie označené ako sťažnosť vráti tomu, kto ho podal, bezodkladne po tom, čo zistí, že nie je sťažnosťou podľa § 4 ods. 1 písm. a), b) a d) alebo podľa § 4 ods. 2 zákona o sťažnostiach, a to najneskôr do 30 pracovných dní od jeho doručenia, s uvedením dôvodu. Škola takéto podanie nevráti, ak je príslušná vybaviť ho podľa iného právneho predpisu.
- (2) Škola nevráti časti podania, ktoré nie sú sťažnosťou, ale v oznámení o výsledku prešetrovania sťažnosti uvedie dôvody ich neprešetrovania.
- (3) Škola vráti sťažovateľovi sťažnosť, v ktorej požiadal o utajenie svojej totožnosti a na ktorej vybavenie škola nie je príslušná, a to najneskôr do desiatich pracovných dní od jej doručenia.

Čl. 12

Postúpenie podania a postúpenie sťažnosti

- (1) Škola postúpi
 - a) podanie, ktoré nie je sťažnosťou podľa zákona o sťažnostiach, ale je sťažnosťou podľa osobitného predpisu, napr. zákona o správe daní a poplatkov, tomu, kto je príslušný na vybavenie, a to najneskôr do 30 pracovných dní,
 - b) podanie, ktoré smeruje proti rozhodnutiu orgánu verejnej správy vydanému v konaní podľa iného právneho predpisu a rozhodnutie ešte nie je právoplatné, do piatich pracovných dní orgánu, ktorý napadnuté rozhodnutie vydal a súčasne to oznámi tomu, kto ho podal. Ak sa z podania nedá zistiť, že rozhodnutie nie je právoplatné, vráti ho s uvedením dôvodu podľa čl. 14 ods. 1 tejto smernice do 30 pracovných dní od jeho doručenia tomu, kto ho podal.
- (2) Ostatné podania, ktoré nie sú sťažnosťami a majú charakter dopytu, vyjadrenia názoru, žiadosti, podnetu alebo návrhu a nie je v nich jednoznačne vyjadrené, ochrany akého práva alebo právom chráneného záujmu sa osoba domáha, škola úradne vybavuje v zmysle všeobecne záväzných právnych predpisov a vnútorných predpisov školy. Ak sa v takýchto podaniach poukazuje na konkrétne nedostatky, ktorých vybavovanie je upravené iným právnym predpisom, postupuje podľa príslušných predpisov.
- (3) Škola postúpi
 - a) prijatú sťažnosť, na ktorej vybavenie nie je príslušná, a to do desiatich pracovných dní od doručenia, orgánu príslušnému na jej vybavenie a zároveň o tom upovedomí sťažovateľa, nepostúpi však takúto sťažnosť, ak sťažovateľ požiadal o utajenie svojej totožnosti.
 - b) časti sťažnosti, na ktorých vybavenie nie je príslušná podľa § 9 zákona o sťažnostiach orgánu príslušnému na ich vybavenie,
 - c) sťažnosť orgánu príslušnému na rozhodnutie sporu o príslušnosti a zároveň o tom upovedomí sťažovateľa, ak vznikne spor o tom, ktorý z orgánov verejnej správy je príslušný na vybavenie sťažnosti, a to do desiatich pracovných dní odo dňa vzniku sporu a zároveň o tom upovedomí sťažovateľa.

Čl. 13

Opakovaná sťažnosť a ďalšia opakovaná sťažnosť

- (1) Opakovaná sťažnosť a ďalšia opakovaná sťažnosť je sťažnosť toho istého sťažovateľa, v tej istej veci, ak v nej neuvádza nové skutočnosti.
- (2) Na vybavenie opakovanej sťažnosti je príslušná škola, ak vybavovala predchádzajúcu sťažnosť a nie je to v rozpore s § 12 zákona o sťažnostiach. Škola prekontroluje správnosť vybavenia predchádzajúcej sťažnosti, o čom vyhotoví záznam. Riaditeľ školy určí, kto bude preverovať dané skutočnosti.
- (3) Ak škola prekontrolovaním vybavenia predchádzajúcej sťažnosti zistí, že sťažnosť
 - a) bola vybavená správne, oznámi túto skutočnosť sťažovateľovi s odôvodnením a poučením, že ďalšiu opakovanú sťažnosť odloží,
 - b) nebola vybavená správne, splnomocnený zástupca opakovanej sťažnosti prešetrí a vybaví, a to v lehote podľa čl. 5 tejto smernice.
- (4) Škola neprešetruje sťažnosť iného sťažovateľa v tej istej veci, ktorú už vybavila. Výsledok jej prešetrovania oznámi sťažovateľovi.
- (5) 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 škola opätovne neprekontroluje a ďalšiu opakovanú sťažnosť odloží podľa § 6 ods. 1 písm. e), o čom sťažovateľa neupovedomí.“.

Čl. 14

„Sťažnosť proti vybavovaniu sťažnosti“.

- (1) Sťažnosť, v ktorej sťažovateľ vyjadruje nesúhlas s vybavovaním alebo odložením svojej predchádzajúcej sťažnosti je novou sťažnosťou proti postupu školy pri vybavovaní sťažnosti alebo odložení sťažnosti.
- (2) Sťažnosť proti postupu školy 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 riaditeľ školy alebo ním splnomocnený zástupca, ktorý predchádzajúcu sťažnosť v zmysle príslušnosti podľa § 11 ods. 1 a 2 vybavil, ak to nie je v rozpore s § 12. Ak predchádzajúcu sťažnosť vybavil riaditeľ školy alebo ním poverený zástupca, na vybavenie sťažnosti podľa odseku 1 je príslušný najbližší nadriadený orgán. Ak takýto orgán nie je, v oblasti štátnej správy je príslušný ústredný orgán štátnej správy pre kontrolu vybavovania sťažností.
- (4) Sťažnosť proti odloženiu sťažnosti je škola povinná vybaviť v lehote podľa § 13 zákona.
- (5) Ďalšiu sťažnosť proti vybavovaniu sťažnosti, ktorá bola vybavená podľa odseku 1, škola podľa § 6 ods. 1 písm. g), o čom sťažovateľa písomne upovedomí. Na vybavenie sťažnosti podľa tohto odseku je riaditeľ školy alebo ním splnomocnený zástupca, ktorý sťažnosť podľa odseku 1 vybavil, ak to nie je v rozpore s § 12. Ak sťažnosť podľa odseku 1 vybavil riaditeľ školy, na vybavenie sťažnosti je príslušný najbližší nadriadený orgán. Ak takýto orgán nie je, v oblasti štátnej správy je príslušný ústredný orgán štátnej správy pre kontrolu vybavovania sťažností.“.

Čl. 15

Kontrola plnenia opatrení

Riaditeľ školy alebo ním poverený splnomocnený zástupca, alebo príslušný orgán verejnej správy, ktorý sťažnosť vybavil, je oprávnený kontrolovať, či sa prijaté opatrenia na odstránenie nedostatkov a príčin ich vzniku riadne plnia.

Čl. 16

Prechodné a spoločné ustanovenia

- (1) Podania doručené orgánu verejnej správy pred 1. júnom 2017 sa vybavujú podľa tohto zákona v znení účinnom do 31. mája 2017.“
- (2) Postupy, ktoré nie sú pri vybavovaní sťažností upravené týmto vnútorným predpisom, sa riadia príslušnými ustanoveniami zákona o sťažnostiach.
- (3) Tento dodatok smernice riaditeľa školy o vybavovaní sťažností na Základnej škole, Nábřežná 845/17, Kysucké Nové Město, vydaný v zmysle ustanovení zákona č. 94/2017 Z. z. o sťažnostiach, sa vzťahuje primerane aj na vybavovanie petícií v zmysle zákona č. 85/1990 Zb. o petičnom práve, ktorými každý má právo sám alebo s inými obracať sa vo veciach verejného alebo spoločného záujmu na príslušný orgán.

Čl. 17

Petície

- (1) Na vybavenie petícií sa vzťahuje zákon Č. 85/1990 Zb. o petičnom práve v znení zmien a doplnkov Z.z.
- (2) Pri práci s petíciami sa postupuje analogicky ako pri sťažnostiach.

Čl. 18

Zrušovacie ustanovenie

Zrušuje sa Vnútorný predpis o systéme prijímania, evidencie a kontrole sťažností a Vnútorný predpis o systéme prijímania, evidencie o prešetrovaní a kontrole petícií zo dňa 1.8.2010

Čl. 18

Platnosť a účinnosť

- (1) Táto smernica nadobúda platnosť a účinnosť 1. júna 2017.

Záznam o oboznámení zamestnancov školy s vnútorným predpisom			
Dátum	Meno a priezvisko zamestnanca	Funkcia	Podpis
29.06.2017	Mgr. Zuzana Vojsovičová	učiteľ (ka)	
29.06.2017	Mgr. Katarína Jakubíková	učiteľ (ka)	
29.06.2017	Mgr. Štefánia Koptáková	učiteľ (ka)	
29.06.2017	Mgr. Jarmila Bandurová	učiteľ (ka)	
29.06.2017	Mgr. Lubomíra Hrušková	učiteľ (ka)	
29.06.2017	Mgr. Elena Radolská	učiteľ (ka)	
29.06.2017	Mgr. Jana Čelková	učiteľ (ka)	
29.06.2017	Mgr. Renáta Vlčková	učiteľ (ka)	
29.06.2017	Mgr. Jana Vlčková	učiteľ (ka)	
29.06.2017	Mgr. Ludmila Kopasová	učiteľ (ka)	
29.06.2017	Elena Vlčáková	učiteľ (ka)	
29.06.2017	Mgr. Elena Perďochová	učiteľ (ka)	
29.06.2017	Mgr. Ludmila Kultanová	učiteľ (ka)	
29.06.2017	Ing. Janka Vaňková	učiteľ (ka)	
29.06.2017	Mgr. Viera Hmírová	učiteľ (ka)	
29.06.2017	Mgr. Emília Palicová	učiteľ (ka)	
29.06.2017	Mgr. Jozef Palica	učiteľ (ka)	
29.06.2017	Mgr. Drahomíra Galgaňáková	učiteľ (ka)	
29.06.2017	Mgr. Oľga Štefanková	učiteľ (ka)	
29.06.2017	Mgr. Monika Mojtová	učiteľ (ka)	
29.06.2017	Mgr. Alena Drexlerová	učiteľ (ka)	
29.06.2017	Mgr. Anna Ochodničanová	učiteľ (ka)	
29.06.2017	PaedDr. Zita Ševčíková	učiteľ (ka)	
29.06.2017	Mgr. Alena Kavacká	učiteľ (ka)	
29.06.2017	Mgr. Slávka Svrčková	učiteľ (ka)	
29.06.2017	Mgr. Mária Vlčáková	učiteľ (ka)	
29.06.2017	Mgr. Ludmila Heľová	učiteľ (ka)	
29.06.2017	Mgr. Miroslava Kováčová	učiteľ (ka)	
29.06.2017	Mgr. Tatiana Chupáčová	učiteľ (ka)	
29.06.2017	Mgr. Renáta Jantošíková	učiteľ (ka)	
29.06.2017	Mgr. Jolana Kubišová Madigárová	učiteľ (ka)	
29.06.2017	Mgr. Martina Janeková	učiteľ (ka)	

29.06.2017	Mgr. Edita Zvaríková	učiteľ (ka)	
29.06.2017	PaedDr. Jarmila Michelová	učiteľ (ka)	
29.06.2017	Mgr. Adriána Ondrejášová	učiteľ (ka)	
29.06.2017	Ing. Janka Vaňková	učiteľ (ka)	
29.06.2017	Mgr. Mária Švaňová	vychovávateľka ŠKD	
29.06.2017	Mgr. Viera Bodóová	zástupkyňa RŠ	
29.06.2017	Mgr. Daniela Čepelová	zástupkyňa RŠ	
29.06.2017	Agnesa Novotná	vychovávateľka ŠKD	
29.06.2017	Mária Kiššová	vychovávateľka ŠKD	
29.06.2017	Klára Skácelová	vychovávateľka ŠKD	
29.06.2017	Katarína Holienčíková	vychovávateľka ŠKD	
29.06.2017	Anna Zajacová	vychovávateľka ŠKD	
29.06.2017	Ing. Jarmila Matisová	ekonomické oddelenie	
29.06.2017	Ing. Gabriela Biela	ekonomické oddelenie	
29.06.2017	Jozef Jakubík	školník	
29.06.2017	Štefan Martinček	školník	
29.06.2017	Ing. Vladimíra Klečková	vedúca ŠJ	
29.06.2017	Anna Labudová	upratovačka	
29.06.2017	Mária Cabadová	upratovačka	
29.06.2017	Mária Gajdošíková	upratovačka	
29.06.2017	Zuzana Tatarčiaková	upratovačka	
29.06.2017	Zuzana Šurabová	upratovačka	
29.06.2017	Alena Kormanová	upratovačka	
29.06.2017	Eva Trnovcová	upratovačka	
29.06.2017	Ing. Peter Kuljovský	správca IKT	
29.06.2017	Viera Pažičanová	kuchárka	
29.06.2017	Mária Michnová	kuchárka	
29.06.2017	Mária Kopasová	pomocná sila v ŠJ	

