

Spojená škola, Pankúchova 6, 851 04 Bratislava

## INTERNÁ SMERNICA č. 3/OST

### Postup pri vybavovaní sťažností

Táto smernica bola vypracovaná v súlade so zákonom č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach  
v znení neskorších predpisov.

Schválil: PaedDr. Zuzana Butler  
riaditeľka školy

Dňa: 1. 12. 2022

Aktualizácie:

Dodatok č.	Dátum	Predmet úpravy

# OBSAH

Čl. 1 Úvodné ustanovenie .....	3
Čl. 2 Vymedzenie základných pojmov .....	3
Čl. 3 Podávanie sťažností.....	4
Čl. 4 Náležitosti sťažností .....	5
Čl. 5 Prijímanie sťažností.....	5
Čl. 6 Odloženie sťažností.....	6
Čl. 7 Centrálna evidencia sťažností .....	7
Čl. 8 Príslušnosť na vybavenie sťažnosti.....	8
Čl. 9 Lehota na vybavenie sťažností .....	8
Čl. 10 Utajovanie totožnosti sťažovateľa.....	8
Čl. 11 Prešetrovanie sťažností.....	9
Čl. 12 Vybavenie sťažnosti .....	10
Čl. 13 Opakovaná sťažnosť a ďalšia opakovaná sťažnosť .....	10
Čl. 14 Sťažnosť proti vybavovaniu sťažnosti .....	11
Čl. 15 Kontrola vybavovania sťažností.....	11
Čl. 16 Spoločné a záverečné ustanovenia .....	11

## PRÍLOHY

Príloha č. 1 - Zápisnica o prešetroaní sťažnosti

## **Čl. 1**

### **Úvodné ustanovenie**

- 1) Riaditeľka Spojenej školy, Pankúchova 6, Bratislava (ďalej len „riaditeľka školy“), v súlade so zákonom č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon“), vydáva túto smernicu o postupe pri vybavovaní sťažností.
- 2) Účelom tejto smernice je podrobnejšie upraviť postup pri podávaní, vybavovaní a kontrole vybavovania sťažností fyzických alebo právnických osôb v podmienkach školy.
- 3) Na účely zákona sa rozumie
  - a) vybavovaním sťažnosti prijímanie, evidenciu, prešetrovanie a vybavenie sťažnosti,
  - b) vybavením sťažnosti vrátenie, odloženie sťažnosti, oznámenie výsledku prešetrovania sťažnosti alebo oznámenie výsledku prekontrolovania správneho vybavenia predchádzajúcej sťažnosti.

## **Čl. 2**

### **Vymedzenie základných pojmov**

- 1) Sťažnosť podľa týchto zásad je podanie fyzickej 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 školy,
  - b) poukazuje na konkrétne nedostatky, najmä na porušenie právnych predpisov, ktorých odstránenie je v pôsobnosti školy.
- 2) Sťažnosťou nie je podanie, ktoré:
  - a) má charakter dopytu, vyjadrenia, názoru, žiadosti, podnetu alebo návrhu,
  - b) poukazuje na konkrétne nedostatky v činnosti školy, ktorých odstránenie alebo vybavenie je upravené osobitným predpisom (napr. Trestný poriadok, Správny súdny poriadok a pod.),
  - c) je sťažnosťou podľa osobitného predpisu,
  - d) smeruje proti rozhodnutiu školy v konaní podľa osobitného predpisu, napríklad § 46 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní,
  - e) smeruje proti záverom kontroly, auditu, dohľadu, dozoru alebo inšpekcie podľa osobitného predpisu (napr. Zákon č. 357/2015 Z. z. o finančnej kontrole a audite), alebo
  - f) 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 (napr. zákon č. 215/2004 Z. z. o ochrane utajovaných skutočností).

- 3) Pri posudzovaní každého podania, či ide o sťažnosť alebo nie, je rozhodujúci obsah podania a nie označenie podania.
- 4) Ak podanie obsahuje viac častí, z ktorých niektoré spĺňajú náležitosti sťažnosti podľa ods. 1 a niektoré podľa ods. 2 tohto článku smernice, vybavujú sa ako sťažnosť tie časti, ktoré spĺňajú náležitosti sťažnosti podľa ods. 1 tejto smernice. Ostatné časti škola nevráti, ale v oznámení o výsledku prešetrenia sťažnosti uvedie dôvody ich neprešetrenia.

### **Čl. 3** **Podávanie sťažností**

- 1) Sťažnosť sa podáva škole písomne a možno ju podať v listinnej alebo v elektronickej podobe.
- 2) Ústne nie je možné podať sťažnosť. Ak sa sťažovateľ dostaví osobne, zamestnanec školy poverený prijímaním sťažností (ekonomický úsek) mu umožní, aby si sťažnosť, ktorú nemá vyhotovenú písomne, vyhotovil sám v listinnej podobe. Sťažnosť sa podáva v listinnej, ale aj elektronickej podobe (cez elektronickú schránku – všeobecné podanie na Ústrednom portáli verejnej správy, elektronickou poštou alebo cez elektronickú podateľňu). Pri elektronickej komunikácii musí byť však splnená požiadavka na dodatočné overenie identity sťažovateľa. Preto musí byť sťažnosť podaná v elektronickej podobe sťažovateľom buď:
  - a) autorizovaná podľa zákona o e-Governmente, alebo
  - b) odoslaná prostredníctvom prístupového miesta, ktoré vyžaduje úspešnú autentifikáciu sťažovateľa, alebo
  - c) do piatich pracovných dní od jej podania potvrdená vlastnoručným podpisom, autorizáciou podľa zákona o e-Governmente alebo odoslaním prostredníctvom prístupového miesta, ktoré vyžaduje úspešnú autentifikáciu sťažovateľa, inak sa sťažnosť odloží a sťažovateľ sa do 15 dní o tejto skutočnosti upovedomí.
- 3) Sťažnosť adresovaná na meno riaditeľky školy alebo na meno zamestnanca školy je sťažnosťou podanou škole.
- 4) Sťažnosť je možné podať aj prostredníctvom zvoleného zástupcu, ktorý ju podáva v mene sťažovateľa. V takomto prípade je súčasťou sťažnosti aj písomné splnomocnenie s osvedčeným podpisom 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 (§ 23 ods. 3 zákona č. 305/2013 Z. z. o e-Governmente). Ak zástupca k sťažnosti splnomocnenie nepriloží, škola sťažnosť odloží podľa § 6 ods. 1 písm. c) zákona o sťažnostiach. Povinnosť priloženia splnomocnenia sa nevzťahuje na zastupovanie sťažovateľa advokátom podľa osobitného predpisu (Zákon č. 586/2003 Z. z. o advokácii).

## **Čl. 4**

### **Náležitosti sťažností**

- 1) Sťažnosť musí obsahovať:
  - a) ak ju podáva fyzická osoba – meno, priezvisko, adresu pobytu sťažovateľa,
  - b) ak ju podáva právnická osoba – názov a sídlo, meno a priezvisko osoby oprávnenej za ňu konať.
- 2) Sťažnosť musí byť čitateľná a zrozumiteľná, z jej obsahu musí byť jednoznačné, proti komu smeruje, na aké nedostatky poukazuje, čoho sa sťažovateľ domáha.
- 3) Sťažnosť:
  - a) v listinnej podobe musí obsahovať vlastnoručný podpis sťažovateľa,
  - b) v elektronickej podobe musí byť sťažovateľom autorizovaná kvalifikovaným elektronickým podpisom.
- 4) Ak sťažnosť podaná v elektronickej podobe nie je autorizovaná podľa osobitného predpisu, 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 sa sťažnosť odloží. O odložení sťažnosti a dôvodoch jej odloženia škola písomne upovedomí sťažovateľa do 15 pracovných dní od odloženia. Sťažovateľom sa 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, škola sťažnosť podanú v elektronickej podobe odloží.
- 5) Ak sťažnosť v písomnej podobe, ako aj v elektronickej podobe neobsahuje náležitosti podľa zákona a podľa týchto zásad, škola ju odloží podľa § 6 ods. 1 písm. a) zákona o sťažnostiach.

## **Čl. 5**

### **Prijímanie sťažností**

- 1) Škola je povinná prijímať sťažnosti podané spôsobmi uvedenými v článku 3 ods. 1 tejto smernice.
- 2) Fyzické alebo právnické osoby v prípade, že sťažnosť nezasielajú poštou alebo elektronicke, podávajú písomne v podateľni (na ekonomickom úseku) školy. V prípade, že písomná sťažnosť bola prevzatá od fyzickej alebo od zástupcu právnickej osoby iným zamestnancom školy, tento je povinný predložiť ju na zaevidovanie bezodkladne, najneskôr však v nasledujúci pracovný deň.

- 3) V prípade, že škola prijala podanie označené ako sťažnosť a toto podanie nie je sťažnosťou, vráti ho tomu, kto ho podal, spolu s uvedením dôvodu. Škola takéto podanie nevráti, ak je príslušná vybaviť ho podľa iného právneho predpisu.
- 4) Prijatú sťažnosť, na ktorej vybavenie nie je škola príslušná, postúpi najneskôr do 10 pracovných dní od doručenia príslušnému orgánu verejnej správy, čo oznámi tomu, kto podanie podal.

## **Čl. 6**

### **Odloženie sťažností**

- 1) Škola sťažnosť odloží, ak:
  - a) neobsahuje potrebné náležitosti podľa § 5 ods. 2 a ak ide o sťažnosť podanú v elektronickej podobe aj podľa § 5 ods. 4 alebo ods. 5 zákona,
  - 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 k nej priložené splnomocnenie podľa § 5 ods. 9 zákona,
  - d) od udalosti, ktorej sa týka predmet sťažnosti, uplynulo v deň jej doručenia viac ako päť rokov,
  - e) ide o ďalšiu opakovanú sťažnosť podľa § 21 ods. 6 zákona,
  - f) ide o sťažnosť proti vybaveniu sťažnosti podľa § 22 ods. 3 zákona,
  - g) ide o ďalšiu sťažnosť proti vybavovaniu sťažnosti podľa § 22 ods. 5 zákona,
  - h) mu bola zaslaná na vedomie,
  - i) sťažovateľ neposkytol spoluprácu podľa § 16 ods. 1 alebo ak spoluprácu neposkytol v lehote podľa § 16 ods. 2 zákona, alebo
  - j) sťažovateľ neudelil súhlas podľa § 8 ods. 2 zákona.
- 2) O odložení sťažnosti a dôvodoch jej odloženia podľa odseku 1 písm. b), c), d), f) a g) škola vykoná zápis v spise a písomne upovedomí v lehote uvedenom v § 13 zákona sťažovateľa.
- 3) Podanie sťažnosti nesmie byť podnetom ani dôvodom na vyvodzovanie dôsledkov, ktoré by sťažovateľovi spôsobili akúkoľvek ujmu.
- 4) Informácie z dokumentácie súvisiacej s vybavovaním sťažnosti, ktoré sú chránené alebo ku ktorým je prístup obmedzený podľa osobitného predpisu (§ 8 až 12 zák. č. 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám) sa nesprístupňujú.

## Čl. 7 Centrálne evidencie sťažností

- 1) V podmienkach školy je centrálna evidencia sťažností podľa tejto smernice vedená na ekonomickom úseku školy. Táto evidencia je vedená v súlade s touto smernicou a zákonom o sťažnostiach v platnom znení.
- 2) Každé podanie fyzickej alebo právnickej osoby označené ako sťažnosť alebo z obsahu ktorého je zrejmé, že je sťažnosťou v zmysle zákona a tejto smernice, aj keď takto označené nie je, a bolo zaregistrované, musí byť bezodkladne zaevidované do centrálnej evidencie sťažností.
- 3) V prípadoch, ak nie je jednoznačné, či podanie je alebo nie je sťažnosťou v zmysle zákona a tejto smernice, posúdenie jeho obsahu vykoná a následne o veci rozhodne riaditeľka školy.
- 4) Po zaevidovaní sťažnosti v centrálnej evidencii, riaditeľka školy na základe obsahu sťažností určí osobu na vybavenie sťažnosti podľa funkčnej a vecnej príslušnosti.
- 5) Evidencia obsahuje najmä:
  - a) dátum doručenia a dátum zapísania sťažnosti, opakovanej sťažnosti a ďalšej opakovanej sťažnosti,
  - b) údaje podľa § 5 ods. 2 zákona (meno, priezvisko, adresa pobytu sťažovateľa, u právnickej osoby názov a sídlo, meno, priezvisko oprávnenej osoby konateľ),
  - c) predmet sťažnosti,
  - d) dátum pridelenia sťažnosti na vybavenie 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 bola sťažnosť odložená,
  - k) poznámku.
- 6) Opakovaná sťažnosť a ďalšia opakovaná sťažnosť sa eviduje v roku, v ktorom bola doručená. V poznámke sa uvedie číslo sťažnosti s ktorou súvisí.

## **Čl. 8**

### **Príslušnosť na vybavenie sťažnosti**

- 1) Na vybavenie sťažnosti je príslušná riaditeľka školy, príp. písomne poverený zamestnanec školy. Na vybavenie sťažnosti podanej proti riaditeľke školy je príslušný zriaďovateľ školy.
- 2) Sťažnosť nesmie byť pridelená na prešetrenie alebo vybavenie tomu, proti komu sťažnosť smeruje, ani zamestnancovi v jeho riadiacej pôsobnosti. Prešetrením sťažnosti môže byť poverený nadriadený osoby, proti ktorej sťažnosť smeruje, resp. iný vedúci zamestnanec pokiaľ sa sťažnosť v nijakej časti netýka aj jeho osoby, resp. jeho činnosti.
- 3) Z vybavovania a prešetrovania sťažností je vylúčený:
  - a) zamestnanec školy, ak sa zúčastnil na činnosti, ktorá je predmetom sťažnosti,
  - b) iná 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 školy, proti ktorému sťažnosť smeruje, alebo k predmetu sťažnosti.

## **Čl. 9**

### **Lehota na vybavenie sťažností**

- 1) Riaditeľka školy, príp. poverený zamestnanec, je povinný sťažnosť vybaviť do 60 pracovných dní.
- 2) Ak je sťažnosť náročná na prešetrenie, môže riaditeľka školy lehotu podľa ods. 1 pred jej uplynutím predĺžiť o 30 pracovných dní.
- 3) Predĺženie lehoty oznámi bezodkladne sťažovateľovi písomne s uvedením dôvodu ešte pred uplynutím lehoty podľa ods. 1.
- 4) Lehota na vybavenie sťažnosti začína plynúť prvým pracovným dňom nasledujúcim po dni jej doručenia.
- 5) Ustanovenia predchádzajúcich odsekov sa vzťahujú rovnako aj na vybavenie opakovanej sťažnosti a sťažnosti proti vybaveniu sťažnosti.

## **Čl. 10**

### **Utajovanie totožnosti sťažovateľa**

- 1) Totožnosť sťažovateľa je škola povinná utajiť, ak o to sťažovateľ požiadá. Totožnosť sťažovateľa môže byť utajená aj pokiaľ je to v záujme vybavenia sťažnosti. Pri prešetrovaní



takejto sťažnosti sa používa jej odpis, resp. kópia bez údajov, ktoré by mohli identifikovať sťažovateľa. Všetci zúčastnení na vybavovaní veci, ktorým je totožnosť sťažovateľa známa, sú povinní zachovávať o tom mlčanlivosť.

- 2) V prípade, že utajenie totožnosti sťažovateľa napriek jeho žiadosti nie je možné z dôvodu, že predmet sťažnosti neumožňuje jej prešetrenie bez uvedenia niektorého z údajov o jeho osobe, musí byť sťažovateľ o tom bezodkladne upovedomený, že vo vybavovaní sťažnosti sa bude pokračovať len vtedy, ak v určenej lehote písomne udelí súhlas s uvedením potrebného údajaja o svojej osobe. Inak škola sťažnosť odloží podľa § 6 ods. 1, písm. j).

## **Čl. 11**

### **Prešetrovanie sťažností**

- 1) Prešetrovanie sťažnosti je jednou z foriem kontrolnej činnosti vykonávanej podľa zákona. Riaditeľka školy alebo poverený zamestnanec postupuje tak, aby bol zistený skutočný stav veci a jeho súlad alebo rozpor so súvisiacimi všeobecne záväznými právnymi predpismi a internými predpismi, ako aj príčiny vzniku zistených nedostatkov a ich následky. K tomu môžu používať postupy a metódy podľa vlastnej úvahy, pričom tieto musia byť v súlade so zákonmi SR (napr. zisťovanie z písomných dokladov, osobné zisťovanie, miestne ohliadky, vypočutie dotknutých osôb, posudky, vyjadrenia a pod.), výsledkom ktorých budú objektívne a pravdivé zistenia vo veci.
- 2) Sťažnosť je prešetrená prerokovaním Zápisnice o prešetrení sťažnosti (Príloha č. 1).
- 3) Zápisnica o prešetrení sťažnosti musí obsahovať najmä tieto údaje:
  - a) označenie zodpovedného zamestnanca, ktorý sťažnosť vybavuje,
  - b) predmet sťažnosti,
  - c) označenie sťažovateľa (ak nepožiadal o utajenie svojej totožnosti podľa § 8 zákona),
  - d) označenie úseku školy, v ktorom sa sťažnosť prešetrovala,
  - e) obdobie prešetrovania sťažnosti,
  - f) preukázané zistenia,
  - g) dátum vyhotovenia zápisnice,
  - h) mená, priezviská a podpisy osôb, ktoré sťažnosť prešetrovali,
  - i) meno, priezvisko a podpis vedúceho úseku, v ktorom sa sťažnosť prešetrovala, alebo ním splnomocneného zástupcu,
  - j) povinnosť vedúceho úseku, v ktorom sa sťažnosť prešetrovala, alebo ním splnomocneného zástupcu, v prípade zistenia nedostatkov v lehote určenej riaditeľkou školy:

- i. prijať opatrenia na odstránenie zistených nedostatkov a príčin ich vzniku,
  - ii. určiť osobu zodpovednú za zistené nedostatky,
  - iii. predložiť prijaté opatrenia orgánu prešetrujúcemu sťažnosť,
  - iv. predložiť orgánu prešetrujúcemu sťažnosť správu o splnení opatrení a uplatnení právnej zodpovednosti,
  - v. ak nie je totožnosť sťažovateľa utajená, oznámiť mu prijaté opatrenia; ak je totožnosť sťažovateľa utajená, oznámiť mu prijaté opatrenia prostredníctvom zodpovedného zamestnanca na vybavenie sťažnosti.
- j) potvrdenie o odovzdaní a prevzatí dokladov,
  - k) údaje o prerokovaní zápisnice (dátum, miesto, mená, priezviská a podpisy osôb prítomných pri prerokovaní zápisnice).
- 4) Ak vedúci úseku, v ktorom sa sťažnosť prešetrovala alebo ním splnomocnený zástupca sa odmietne oboznámiť so zápisnicou, splniť povinnosti podľa ods. 3 písm. i) alebo ak zápisnicu odmietne podpísať zamestnanec, ktorý sťažnosť prešetroval, riaditeľka školy uvedie tieto skutočnosti v zápisnici.

## **Čl. 12**

### **Vybavenie sťažnosti**

- 1) Sťažnosť je vybavená odoslaním písomného oznámenia o výsledku jej prešetrovania sťažovateľovi.
- 2) V oznámení sa uvedie, či je sťažnosť opodstatnená alebo neopodstatnená. Oznámenie musí obsahovať odôvodnenie výsledku prešetrovania, vychádzajúce zo zápisnice o prešetrovaní sťažnosti. Ak je sťažnosť opodstatnená, uvedú sa aj uložené povinnosti. Ak sa sťažnosť skladá z viacerých samostatných častí, v oznámení sa uvedú údaje podľa predošlej vety ku každému bodu osobitne.

## **Čl. 13**

### **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 prijatej školou je príslušná riaditeľka školy, príp. ten poverený zamestnanec, ktorý predchádzajúcu sťažnosť vybavil, ak to nie je v rozpore s ustanovením § 11 ods. 2 alebo 12 zákona. Vybavenie opakovanej sťažnosti spočíva v prekontrolovaní správnosti vybavenia pôvodnej sťažnosti, o čom sa vyhotoví písomný záznam (§ 19 zákona). Ak pôvodná sťažnosť bola vybavená správne, riaditeľka školy túto

skutočnosť oznámi sťažovateľovi s odôvodnením a poučením, že ďalšie opakované sťažnosti odloží. Ak sa zistí, že predchádzajúca sťažnosť nebola vybavená správne, riaditeľka školy, príp. poverený zamestnanec, vybavujúci opakovanú sťažnosť túto prešetrí a vybaví.

- 3) V prípade, že v rovnakej veci, v akej už bola vybavená sťažnosť iného sťažovateľa, podá sťažnosť ďalší sťažovateľ, jeho sťažnosť sa neprešetruje. Riaditeľka školy, resp. poverený zamestnanec, ktorý vybavoval predchádzajúcu sťažnosť výsledok jej prešetrovania písomne oznámi sťažovateľovi.
- 4) 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 neprekontroľuje a ďalšiu opakovanú sťažnosť odloží podľa § 6 ods. 1, písm. e) zákona.

#### **Čl. 14**

#### **Sťažnosť proti vybavovaniu sťažnosti**

- 1) Sťažnosť, v ktorej sťažovateľ vyjadruje nesúhlas s vybavovaním svojej predchádzajúcej sťažnosti (t. j. so spôsobom vybavovania alebo výsledkom prešetrovania) je novou sťažnosťou proti postupu školy pri vybavovaní sťažnosti. Takáto sťažnosť nie je opakovanou sťažnosťou, a to ani vtedy, ak v nej sťažovateľ opakuje skutočnosti z predchádzajúcej sťažnosti.
- 2) Na vybavenie sťažnosti podľa ods. 1 tohto článku je príslušná riaditeľka školy alebo ňou poverený zamestnanec, ak to nie je v rozpore s ustanovením § 11 ods. 1 a 2 zákona, a ak to nie je v rozpore s § 12 zákona. Ak sťažnosť vybavovala riaditeľka školy, na vybavenie sťažnosti podľa ods. 1 je príslušný zriaďovateľ školy.

#### **Čl. 15**

#### **Kontrola vybavovania sťažností**

- 1) Riaditeľka školy alebo ňou poverený zamestnanec, ktorý sťažnosť vybavoval, a ktorý ukladá opatrenia na odstránenie nedostatkov a príčin ich vzniku, je oprávnený a povinný kontroľovať, či sa tieto opatrenia riadne plnia.

#### **Čl. 16**

#### **Spoločné a záverečné ustanovenia**

- 1) Škola je povinná vytvárať vhodné materiálne, technické a personálne podmienky na správne a včasné prešetrovanie a vybavenie sťažností.

- 2) Trovy, ktoré vznikli v súvislosti s prešetrovaním a vybavením sťažností sťažovateľovi, znáša sám sťažovateľ (napr. cestovné, ušlá mzda, právne zastupovanie, a pod.), trovy, ktoré vznikli škole, znáša škola.
- 3) Každá osoba je povinná o skutočnostiach, ktoré sa dozvedela pri vybavovaní sťažností, zachovávať mlčanlivosť. Od tejto povinnosti ju môže písomne oslobodiť ten, v koho záujme ma túto povinnosť.
- 4) Informácie, ktoré obsahuje dokumentácia súvisiaca s vybavovaním sťažnosti, sa nezverejňujú.
- 5) Táto Smernica nadobúda účinnosť dňom 1. 12. 2022.

V Bratislave, dňa .....30. 11. 2022.....



PaedDr. Zuzana Butler  
riaditeľka školy

## Zápisnica o prešetrení sťažnosti

Podanie č. :

Sťažnosť bola prešetrená v súlade so zákonom č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach v platnom znení a internou Smernicou o postupe pri vybavovaní sťažností.

Sťažnosť vybavuje: Spojená škola Pankúchova 6, Bratislava

.....  
(Meno, priezvisko a funkcia osoby prešetrujúcej sťažnosť)

### Podávateľ

**sťažnosti:** .....

(Meno, priezvisko, adresa pobytu; pri právnickej osobe názov, sídlo a meno, priezvisko osoby oprávnenej za ňu konať, prípadne splnomocnený zástupca sťažovateľa — ak sťažovateľ nepožiadala o utajenie svojej totožnosti podľa § 8 zákona)

### Predmet

**sťažnosti:** .....

.....

.....

.....

### Sťažovateľ sa podaním

**domáha:** .....

.....

Úsek školy, v ktorom sa sťažnosť

prešetrovala:.....

Obdobie prešetrovania sťažnosti: od ..... do .....

Pri prešetrovaní sťažnosti bol vypočutý:

(meno, priezvisko, funkcia)

- 1.
- 2.
- 3.

Písomné vyjadrenie k podaniu dal:

(meno , priezvisko, funkcia)

- 1.
- 2.
- 3.

**Pri prešetrovaní sťažnosti sa zistili nasledujúce skutočnosti** (stručne uviesť zistený stav s odvolaním sa na zistené skutočnosti, doklady údaje, vyjadrenia, posudky a pod.): .....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

**Dátum vyhotovenia zápisnice:** .....

Mená, priezviská a podpisy osôb, ktoré sťažnosť prešetrovali:

- 1.
- 2.
- 3.

Meno, priezvisko a podpis vedúceho úseku, v ktorom sa sťažnosť prešetrovala (alebo nim splnomocnený zástupca):

.....

Povinnosti vedúceho úseku, v ktorom sa sťažnosť prešetrovala (alebo ním splnomocneného zástupcu), v prípade zistenia nedostatkov a lehoty na:

- prijatie opatrenia na odstránenie zistených nedostatkov do.....,
- určiť osobu zodpovednú na zistenie nedostatku do.....,
- predložiť prijaté opatrenia (komu) do.....,
- predložiť (komu) správu o splnení opatrení a uplatnení.....,
- právnej zodpovednosti do .....
- ak nie je totožnosť sťažovateľa utajená, oznámiť mu prijaté opatrenia do.....,
- ak je totožnosť sťažovateľa utajená, oznámiť mu prijaté opatrenia prostredníctvom zodpovedného zamestnanca na vybavenie sťažnosti do .....

**Potvrdenie o odovzdaní a prevzatí**

**dokladov:** .....  
.....

Prítomní pri prerokovaní zápisnice (meno, priezvisko, funkcia a podpis):

- 1.
- 2.
- 3.

V Bratislave, dňa .....

.....

PaedDr. Zuzana Butler  
riaditeľka školy