



## Usmernenie pre prácu so sťažnosťami

Vydanie č.:	1
Platné od:	1.9.2017
Strana	1 z 16
Výtlačok č.:	1

ON\_24\_2017

## Usmernenie pre prácu so sťažnosťami

	<b>Vypracoval</b>	<b>Kontroloval</b>	<b>Schválil</b>
<b>Meno a priezvisko</b>	RNDr. Renáta Gaľová	PaedDr. Vladimír Čan	Mgr. Katarína Olšavová
<b>Funkcia</b>	Zástupkyňa riaditeľky školy	Zástupca riaditeľky školy	Riaditeľka školy
<b>Organizačná jednotka</b>	Vedenie školy	Vedenie školy	Vedenie školy
<b>Dátum</b>	20.8.2017	25.8.2017	1.9.2017
<b>Podpis</b>			

**OBSAH**

Usmernenie pre prácu so sťažnosťami .....	1
Úvodné ustanovenia .....	3
Podávanie sťažností .....	3
Prijímanie sťažností .....	4
Evidencia sťažností .....	4
Príslušnosť na vybavenie sťažností.....	5
Lehoty na vybavenie sťažností .....	5
Oznamovanie s obsahom sťažností.....	5
Spolupráca sťažovateľa a súčinnosť orgánov verejnej správy.....	6
Prešetrovanie sťažností.....	6
Oznámenie o výsledku prešetrovania .....	6
Opakovaná sťažnosť a ďalšia opakovaná sťažnosť.....	6
Sťažnosť proti vybavovaniu sťažnosti a sťažnosť proti odloženiu sťažnosti .....	6
Kontrola vybavovania sťažností .....	7
Poriadková pokuta .....	7
Spoločné ustanovenia .....	7
Účinnosť .....	8
Záznam z podania sťažnosti .....	9
Zápisnica z prešetrovania sťažnosti .....	11
Oznámenie o výsledku prešetrovania sťažnosti.....	12



V súlade so zákonom č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach vydáva riaditeľka Gymnázia Pavla Horova v Michalovciach (ďalej len „GPH“) túto smernicu.

## Článok 1

### **Úvodné ustanovenia**

1. Táto smernica upravuje postup GPH pri prijímaní, evidovaní, prešetrovaní a písomnom oznámení výsledku prešetrovania alebo prekontrolovania sťažností fyzických osôb a právnických osôb podaných na GPH.
2. Na účely tejto smernice sa sťažnosťou rozumie podanie fyzickej alebo právnickej osoby (ďalej len „sťažovateľ“) v súlade s podmienkami uvedenými v § 3 a § 4 zákona o sťažnostiach.

## Článok 2

### **Podávanie sťažností**

1. Sťažnosť musí byť písomná a možno ju podať v listinnej podobe alebo v elektronickej podobe.
2. Sťažnosť musí obsahovať meno, priezvisko, adresu pobytu sťažovateľa. V prípade podania sťažnosti právnickou osobou musí obsahovať jej názov a sídlo, meno a priezvisko osoby oprávnenej za ňu konať. Sťažnosť v listinnej podobe musí obsahovať vlastnoručný podpis sťažovateľa.
3. Sťažnosť musí byť čitateľná a zrozumiteľná, musí z nej byť jednoznačné proti komu smeruje, na aké nedostatky poukazuje, čoho sa sťažovateľ domáha.
4. Sťažnosť podaná v elektronickej podobe musí byť sťažovateľom autorizovaná, a to v prípade kedy sťažnosť podáva:
  - a. orgán verejnej moci, správca informačného systému integrovaného obslužného miesta a pracovník integrovaného obslužného miesta - zaručeným elektronickým podpisom a mandátnym certifikátom alebo zaručenou elektronickou pečaťou s pripojenou časovou pečiatkou,
  - b. osoba, ktorá nie je orgánom verejnej moci - zaručeným elektronickým podpisom alebo zaručenou elektronickou pečaťou, a ak podľa osobitného predpisu je náležitou právnou úkonu vlastnoručný podpis, ktorý musí byť úradne osvedčený, pripojí aj časovú pečiatku; to neplatí, ak sťažnosť bola odoslaná prostredníctvom prístupového miesta, ktoré vyžaduje úspešnú autentifikáciu sťažovateľa.
5. Ak sťažnosť podaná v elektronickej podobe nie je autorizovaná, ani odoslaná prostredníctvom prístupového miesta, ktoré vyžaduje úspešnú autentifikáciu sťažovateľa, sťažovateľ ju musí do 5 pracovných dní od jej podania potvrdiť, a to vlastnoručným podpisom, jej autorizáciou podľa bodu 4), inak sa sťažnosť odloží. O odložení sťažnosti a dôvodoch jej doloženia GPH písomne upovedomí sťažovateľa do 15 pracovných dní od odloženia.
6. Ak sťažnosť nie je v súlade s článkom 2 ods. 2), a v prípade sťažnosti podanej v elektronickej podobe aj článkom 2 ods. 4) alebo 5), GPH sťažnosť odloží podľa § 6 ods. 1 písm. a) zákona o sťažnostiach.
7. Ak sa dostaví na GPH sťažovateľ osobne podať sťažnosť, ktorú nemá vyhotovenú písomne podľa odseku 1, GPH je povinná sťažovateľa prijať. GPH mu vo svojich



priestoroch umožní, aby si sťažnosť v listinnej podobe vyhotovil. Ak sa na GPH dostaví osoba, ktorej zdravotný stav bráni, aby si sťažnosť v listinnej podobe vyhotovila sama, za túto osobu ju vyhotoví zamestnanec GPH. Náležitosti sťažnosti podľa článku 2, ods. 2 a 3 tým nie sú dotknuté.

8. Podmienky odloženia sťažnosti upravuje § 6 zákona o sťažnostiach.

### Článok 3

#### **Prijímanie sťažností**

1. GPH je povinná sťažnosť prijať. V prípade, že GPH nie je príslušná na jej vybavenie, postúpi ju najneskôr do 10 pracovných dní od doručenia príslušnému orgánu na jej vybavenie a zároveň o tom upovedomí sťažovateľa. GPH nepostúpi sťažnosť v prípade, keď sťažovateľ požiadala o utajenie svojej totožnosti (§ 8 ods. 3 zákona o sťažnostiach).
9. Prijímanie sťažností podaných písomne na GPH zabezpečuje sekretariát školy, ktorý sťažnosť zaeviduje a bezodkladne postúpi oprávnenému pracovníkovi organizačnej jednotky GPH. Na úrovni GPH, prijíma sťažnosti poverený zamestnanec školy, tým nie je dotknutá povinnosť ostatných vedúcich zamestnancov prijímať sťažnosť. Povereným zamestnancom GPH je sekretárka – p. Jozefína Hajduková.

### Článok 4

#### **Evidencia sťažností**

1. GPH ako orgán verejnej správy je povinný viesť centrálnu evidenciu podľa zákona o sťažnostiach (ďalej len evidencia) oddelene od evidencie ostatných písomností. Evidencia musí obsahovať najmä tieto údaje:
  - a. dátum doručenia a dátum zapísania sťažnosti, opakovanej sťažnosti a ďalšej opakovanej sťažnosti,
  - b. 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,
  - j. dôvody, pre ktoré orgán verejnej správy sťažnosť odložil,
  - k. poznámku.
2. Opakovaná sťažnosť a ďalšia opakovaná sťažnosť sa eviduje v roku, v ktorom bola doručená. V poznámke sa uvedie číslo sťažnosti, s ktorou súvisí.
3. Orgán verejnej správy – GPH je povinný na požiadanie ústredného orgánu štátnej správy pre kontrolu vybavovania sťažností podľa zákona č. 575/2001 Z. z. o organizácii činnosti vlády a organizácii ústrednej štátnej správy predkladať ročnú správu o vybavovaní sťažností v ním stanovenom termíne a štruktúre.



4. Všetky prijaté sťažnosti sa evidujú u sekretárky GPH v Knihe sťažností.
5. Poverený zamestnanec, ktorého poveruje a odvoláva riaditeľka je povinný prijímať sťažnosti, viesť centrálnu evidenciu sťažností, viesť kompletnú spisovú dokumentáciu sťažností a priebežne o nej informovať riaditeľku GPH. Riaditeľku informuje najmä a počte prijatých a vybavených sťažností, proti komu smerovali, ich predmet a opatrenia vykonané na nápravu zistených nedostatkov.

#### Článok 5

### ***Príslušnosť na vybavenie sťažností***

1. Na vybavenie sťažnosti poverí riaditeľka školu trojčlennú komisiu (Poverenie k vybaveniu sťažností je súčasťou prílohy).
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 GPH, 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 GPH, proti ktorému sťažnosť smeruje, alebo k predmetu sťažnosti.
4. Ak bude podaná sťažnosť na **povereného zamestnanca** GPH, takéto podanie je kompetentná prešetriť a vybaviť riaditeľka GPH alebo ňou splnomocnený zástupca.
5. Ak sťažnosť smeruje proti riaditeľke GPH, vybavuje ju najbližší nadriadený orgán verejnej správy – **Krajský školský úrad v Košiciach**.
6. GPH vybavuje sťažnosti zamestnancov, občanov a zákonných zástupcov detí a žiakov GPH podľa zákona o sťažnostiach

#### Čl. 6

### ***Lehoty na vybavenie sťažností***

1. Príslušný orgán verejnej správy – GPH je povinný sťažnosť vybaviť do **60** pracovných dní.
2. Ak je sťažnosť náročná na prešetrovanie, môže riaditeľka GPH alebo ňou 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. GPH oznámi predĺženie lehoty sťažovateľovi bezodkladne, písomne, s uvedením dôvodu, prečo je predĺženie lehoty nevyhnutné.
3. Lehota na vybavenie sťažnosti začína plynúť prvým pracovným dňom nasledujúcim po dni jej doručenia orgánu verejnej správy príslušnému na jej vybavenie (GPH); v prípade sporu o príslušnosť lehota na vybavenie sťažnosti začína plynúť prvým pracovným dňom nasledujúcim po dni doručenia rozhodnutia podľa § 11 ods. 4.

#### Čl. 7

### ***Oboznamovanie s obsahom sťažností***

1. Orgán verejnej správy – GPH, príslušný na vybavenie sťažnosti je povinný 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.

#### Čl. 8

### ***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.

#### Čl. 9

### ***Prešetrovanie sťažností***

1. Prešetrovanie sťažností je zakotvené v § 18 zákona o sťažnostiach.
2. Náležitosti týkajúce sa zápisnice o prešetrení sťažnosti sú zakotvené v § 19 zákona o sťažnostiach.

#### Čl. 10

### ***Oznámenie o výsledku prešetrenia***

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 uvedie, že orgánu verejnej správy, v ktorom sa sťažnosť prešetrovala, boli uložené povinnosti podľa § 19 ods. 1 písm. i).“.
4. Riaditeľka GPH je oprávnená kontrolovať písomné návrhy, oznámenia o vybavení sťažnosti pred ich odoslaním sťažovateľovi, ktoré mu na požiadanie predkladá poverený zamestnanec GPH, zodpovedný za vybavenie sťažnosti, spolu so zápisnicou z prešetrenia sťažnosti. Ak oznámenie o vybavení obsahuje všetky zákonné náležitosti, svojim podpisom riaditeľ GPH potvrdí jeho správnosť, v opačnom prípade je povinnosťou od **povereného zamestnanca** GPH vyžiadať doplnenie, resp. prepracovanie uvedeného oznámenia, vrátane opatrení prijatých na nápravu.

#### Čl. 11

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

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

#### Čl. 12

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

1. Sťažnosť, v ktorej sťažovateľ vyjadruje nesúhlas s vybavovaním svojej predchádzajúcej sťažnosti je novou sťažnosťou proti postupu orgánu verejnej správy – GPH, pri vybavovaní sťažnosti.



2. Sťažnosť proti postupu GPH 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 vedúci toho orgánu verejnej správy – GPH, 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 vedúci orgánu verejnej správy, 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. Ak sťažnosť vybavil vedúci ústredného orgánu štátnej správy pre kontrolu vybavovania sťažností, sťažnosť smerujúca proti vybavovaniu takejto sťažnosti sa odloží podľa § 6 ods. 1 písm. f.
4. Sťažnosť proti vybavovaniu sťažnosti sa vybavuje v lehote podľa čl. 6 tejto smernice.
5. Ďalšiu sťažnosť proti vybavovaniu sťažnosti, ktorá bola vybavená podľa odseku 1, orgán verejnej správy odloží podľa § 6 ods. 1 písm. g), o čom sťažovateľa písomne upovedomí. Na vybavenie sťažnosti podľa tohto odseku je príslušný vedúci toho orgánu verejnej správy alebo ním splnomocnený zástupca, ktorý sťažnosť podľa odseku 1 vybavil, ak to nie je v rozpore s § 12. Ak sťažnosť podľa odseku 1 vybavil vedúci orgánu verejnej správy, 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. 13

### ***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.

#### Čl. 14

### ***Poriadková pokuta***

Poriadková pokuta je zakotvená v § 24 zákona o sťažnostiach.

#### Čl. 15

### ***Spoločné ustanovenia***

1. Vedúci orgánu verejnej správy – GPH, jej riaditeľka alebo ním splnomocnený zástupca, v ktorom 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 – GPH, znáša tento orgán.
3. Každý je povinný o skutočnostiach, ktoré sa dozvedeli 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 sťažnosti sa nevzťahuje všeobecný predpis o správnom konaní - zákon č. 71/1967 Zb. o správnom konaní.
5. Ustanovenia zákona NR SR č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov zákona 94/2017 Z. z. nie sú touto smernicou dotknuté.
6. Podania doručené orgánu verejnej správy – GPH pred 1. júnom 2017 sa vybavujú podľa tohto zákona v znení účinnom do 31. mája 2017.

### Čl. 16 **Účinnosť**

Táto smernica nadobúda účinnosť dňom 01.06.2017 na Gymnázium Pavla Horova v Michalovciach.

#### **Prílohy :**

- 1 - Záznam z podania sťažnosti
- 2 - Zápisnica z prešetrenia sťažnosti
- 3 - Oznámenie o výsledku prešetrenia sťažnosti
- 4 – Evidencia sťažností



**Príloha č.1****Záznam z podania sťažnosti**

<b>Gymnázium P. Horova Michalovce</b>		
<b>Záznam z podania sťažnosti</b>		
Dátum podania		
Hodina podania		
Meno a priezvisko sťažovateľa		
Adresa sťažovateľa		
Predmet sťažnosti		
Sťažnosť smeruje proti		
Nedostatky na ktoré sťažovateľ poukazuje		
Sťažovateľ sa domáha		
Záznam vyhotovil	(meno, priezvisko, funkcia)	(podpis)
Prítomní		

..... (podpis sťažovateľa)

**Príloha č.2**  
**Poverenie vybavovania sťažností**Gymnázium Pavla Horova Michalovce

V Michalovciach dňa .....

**POVERENIE**

Číslo \_\_\_ / \_\_\_\_\_

V súlade s paragrafom 13 Zákonníka práce v nadväznosti na zák. č. 265/2004 Z. z. o rovnakom zaobchádzaní v niektorých oblastiach a o ochrane pred diskrimináciou a o zmene a doplnení niektorých zákonov (antidiskriminačný zákon) v znení neskorších predpisov poverujem na vybavenie sťažnosti č. \_\_\_ / \_\_\_\_\_, ktorá bola do Gymnázia Pavla Horova v Michalovciach doručená dňa \_\_\_\_\_ zamestnancom Gymnázia Pavla Horova \_\_\_\_\_ (meno, priezvisko, zaradenie) komisiu v zložení:

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

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

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

Predseda komisie a člen/členovia komisie na vybavovanie sťažností sú povinný postupovať v súlade s Usmernením pre prácu so sťažnosťami. Predseda komisie je povinný odovzdať zástupcovi riaditeľky školy pre prírodovedné predmety RNDr. Renáte Gaľovej originál všetkých výstupov – všetky dokumenty súvisiace s vyšetrením sťažností a tiež všetky výstupy v elektronickej podobe, najneskôr do troch pracovných dní po vyšetrení sťažnosti.

Riaditeľka školy  
Mgr. Katarína Olšavová

**Príloha č.3****Zápisnica z prešetrenia sťažnosti**

<b>Gymnázium P. Horova Michalovce</b>		
<b>Zápisnica z prešetrenia sťažnosti</b>		
<b>Číslo sťažnosti</b>		
<b>Dátum podania</b>		
<b>Meno a priezvisko sťažovateľa</b>		
<b>Adresa sťažovateľa</b>		
<b>Obdobie prešetrovania sťažnosti</b>		
<b>Predmet sťažnosti</b>		
<b>Sťažnosť smeruje proti</b>		
<b>Nedostatky na ktoré sťažovateľ poukazuje</b>		
<b>Sťažovateľ sa domáha</b>		
<b>Preukázané zistenia</b> (ak sťažnosť obsahuje viac námietok ,vyhodnotí sa každá zvlášť, opodstatnenosť, resp. neopodstatnenosť sa zdôvodní , v prípade opodstatnenej námietky sa uvedie porušenie právnych a vnútorných predpisov)		
<b>Prijaté opatrenia</b>		
<b>Dátum vyhotovenia zápisnice</b>		
<b>Zápisnicu vyhotovil</b> (meno, priezvisko, funkcia)		
<b>Sťažnosť prešetril</b>	(meno, priezvisko, funkcia)	(podpis)
<b>Mená osôb (resp. osoby), ktorých sa zistenia priamo dotýkajú</b>		
<b>Meno , priezvisko riaditeľky školy</b>		

**Prílohy :** (prípadné písomné vyjadrenia osôb, proti ktorým sťažnosť smeruje)

**Príloha č.4****Oznámenie o výsledku prešetrenia sťažnosti****Oznámenie o výsledku prešetrenia sťažnosti**

.....  
.....  
.....

Vaša sťažnosť číslo/zo dňa Naše číslo Vybavuje/ linka GPH

...../rok ..... dátum : .....

Vec :

**Oznámenie o výsledku prešetrenia sťažnosti**

Oznamujem Vám , že v období od.....do .....  
som prešetril Vašu sťažnosť , ktorá smerovala proti

Prešetrovaním som zistil, že Vaša sťažnosť vo veci (*uvedieme zvlášť pri každej  
námietke*):.....

bola **opodstatnená/neopodstatnená** , pretože :

Na základe výsledku prešetrenia sťažnosti boli prijaté opatrenia na odstránenie zistených  
nedostatkov a príčin ich vzniku :

1. ....
2. ....
3. ....

S pozdravom

.....  
Príslušný na vybavenie sťažnosti



*Oboznámenie s organizačnou smernicou:*

<i>Dátum</i>	<i>Meno a priezvisko</i>	<i>Funkcia</i>	<i>Podpis</i>



*Zmenové konanie  
Zmeny eviduje tvorca dokumentu.*

<i>P. č.</i>	<i>Dátum zmeny</i>	<i>Strana</i>	<i>Prepis, Doplnok</i>	<i>Obsah zmeny</i>	<i>Zmenu zaznačil</i>

