



Obchodná akadémia sv. Tomáša Akvinského,
Vysokoškolákov 13, 010 08 Žilina

Interná smernica o vybavovaní sťažností

Na základe zákona č. 94/2017 Z. z., ktorým sa mení a dopĺňa zákon č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov, riaditeľ Obchodnej akadémie sv. Tomáša Akvinského, Vysokoškolákov 13 v Žiline, vydáva

Internú smernicu o vybavovaní sťažností

Táto interná smernica upravuje postup pri podávaní, odložení, prijímaní, prešetrovaní a kontrole vybavovania sťažností fyzických osôb alebo právnických osôb v podmienkach školy.

I. Sťažnosť

1. Sťažnosť 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 v činnosti školy najmä na porušenie právnych predpisov, ktorých odstránenie je v pôsobnosti školy.Podanie sťažnosti sa posudzuje podľa obsahu.
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,¹⁾
 - c) smeruje proti rozhodnutiu školy vydanému v konaní podľa osobitného predpisu,²⁾
 - d) smeruje proti záverom kontroly, auditu, dohľadu alebo inšpekcie podľa osobitného predpisu
 - e) 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,³⁾
 - f) upozorňuje na nedostatky v činnosti iného orgánu verejnej správy,
 - g) podáva osoba poverená súdom na výkon verejnej moci.⁴⁾
3. Podanie podľa odseku 2 označené ako sťažnosť, škola odloží, o čom toto, kto podanie podal, písomne upovedomí do 15 pracovných dní od doručenia podania s uvedením dôvodu. Škola takéto podanie neodloží, ak je príslušná podanie vybaviť podľa osobitného predpisu.
4. Podanie podľa odseku 2 písm. c), z ktorého je zrejmé, že smeruje proti rozhodnutiu, ktoré nie je právoplatné, riaditeľ školy vybaví podľa osobitného predpisu.⁵⁾ Ak na vybavenie podania podľa odseku 2 písm. c) nie je škola príslušná, postúpi takéto podanie do piatich pracovných dní od jeho doručenia orgánu, ktorý napadnuté rozhodnutie vydal, o čom upovedomí toho, kto podanie podal.

II. Podávanie sťažností

5. Sťažnosť musí byť písomná a možno ju podať v listinnej alebo v elektronickej podobe.
6. 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.

¹ 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 katastrí 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.

² Napríklad Trestný poriadok, Správny súdny poriadok

³ Zákon č. 215/2004 Z. z. o ochrane utajovaných skutočností a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.

⁴ Napríklad § 5 ods. 2 zákona Národnej rady Slovenskej republiky č. 233/1995 Z. z. v znení neskorších predpisov, § 16 Civilného mimosporového poriadku.

⁵ Napríklad § 46 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní (správny poriadok)

7. 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“).
8. Sťažnosť podaná v elektronickej podobe musí byť sťažovateľom autorizovaná podľa osobitného predpisu;⁶⁾ to neplatí, ak sťažnosť bola odoslaná prostredníctvom prístupového miesta, ktoré vyžaduje úspešnú autentifikáciu sťažovateľa.⁷⁾
9. Ak sťažnosť podaná v elektronickej podobe nie je autorizovaná, sťažovateľ ju musí do 5 pracovných dní od jej podania potvrdiť, a to vlastnoručným podpisom, jej autorizáciou alebo jej odoslaním prostredníctvom prístupového miesta, 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, riaditeľ školy sťažnosť podanú v elektronickej podobe odloží.
10. Ak sa sťažovateľ dostaví do školy osobne podať sťažnosť, ktorú nemá vyhotovenú písomne, riaditeľ školy sťažovateľa prijme a umožní mu, aby si sťažnosť v listinnej podobe vyhotovil.
11. Písomnosti súvisiace s vybavovaním sťažnosti, ktorú podalo viac sťažovateľov spoločne a nie je v nej určené, komu z nich sa majú doručovať, riaditeľ školy zašle sťažovateľovi, ktorý ako prvý uvádza údaje podľa odseku 6.
12. Ak si sťažovateľ zvolí zástupcu, ktorý v jeho mene podáva sťažnosť, súčasťou sťažnosti musí byť písomné splnomocnenie s osvedčeným podpisom (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. Ak zástupca k sťažnosti splnomocnenie nepriloží, riaditeľ školy sťažnosť odloží podľa § 6 ods. 1 písm. c) zákona o sťažnostiach. Povinnosť priloženia splnomocnenia sa nevzťahuje na zastupovanie sťažovateľa advokátom podľa osobitného predpisu.

III. Odloženie sťažností

13. Riaditeľ školy sťažnosť odloží, ak
 - a) neobsahuje náležitosti podľa odseku 6 a ak ide o sťažnosť podanú v elektronickej podobe,
 - 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 odseku 12.,
 - d) od udalosti, ktorej sa predmet sťažnosti týka, uplynulo v deň jej doručenia viac ako päť rokov,
 - e) ide o ďalšiu opakovanú sťažnosť toho istého sťažovateľa, v tej istej veci, ak v nej neuvádza nové skutočnosti,
 - f) ide o sťažnosť proti vybavovaniu sťažnosti podľa § 22 ods. 3 zákona o sťažnostiach
 - g) ide o ďalšiu sťažnosť proti vybavovaniu sťažnosti podľa § 22 ods. 5 zákona o sťažnostiach
 - h) mu bola zaslaná na vedomie,
 - i) sťažovateľ neposkytol spoluprácu do 10 pracovných dní od doručenia písomnej výzvy sťažovateľovi.
14. Ak sťažnosť nie je v súlade s odsekom 7 alebo ak chýbajú informácie potrebné na jej prešetrenie, riaditeľ školy písomne vyzve sťažovateľa, aby sťažnosť v lehote 10 pracovných dní doplnil a súčasne ho poučí, že inak sťažnosť odloží.
15. Riaditeľ školy odloží sťažnosť, ktorú sťažovateľ pred jej vybavením písomne vezme späť alebo ak sťažovateľ písomne škole pred vybavením sťažnosti oznámi, že na jej vybavení netrvá.

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.

⁷ § 19 zákona č. 305/2013 Z. z. v znení neskorších predpisov.

16. Podanie sťažnosti sa nesmie stať podnetom ani dôvodom na vyvodzovanie dôsledkov, ktoré by sťažovateľovi spôsobili akúkoľvek ujmu.
17. Informácie z dokumentácie súvisiacej s vybavovaním sťažnosti, ktoré sú chránené alebo ku ktorým je prístup obmedzený podľa osobitného predpisu,⁸⁾ sa nesprístupňujú.

IV. Utajenie totožnosti sťažovateľa

18. Totožnosť sťažovateľa je škola povinná utajiť, ak o to sťažovateľ požiada. Riaditeľ školy môže utajiť totožnosť sťažovateľa, ak je to v záujme vybavenia sťažnosti. Pri prešetrovaní takejto sťažnosti sa používa jej odpis, alebo, ak je to možné, jej kópia, bez uvedenia údajov, ktoré by identifikovali sťažovateľa. Každý, komu je totožnosť sťažovateľa známa, je povinný o nej zachovať mlčanlivosť.
19. Ak sťažovateľ požiadal o utajenie svojej totožnosti, ale predmet sťažnosti neumožňuje jej prešetrovanie bez uvedenia niektorého z údajov o jeho osobe, riaditeľ školy o tom sťažovateľa bezodkladne upovedomí. Súčasne ho poučí, že vo vybavovaní sťažnosti bude pokračovať len vtedy, ak v určenej lehote písomne udeľ súhlas s uvedením potrebného údajov o svojej osobe, inak sťažnosť odloží.
20. Sťažnosť, v ktorej sťažovateľ požiadal o utajenie svojej totožnosti, na ktorej vybavenie riaditeľ školy nie je príslušný, najneskôr do 10 pracovných dní od jej doručenia vráti sťažovateľovi s uvedením dôvodu.

V. Prijímanie sťažností

21. Škola je povinná sťažnosť prijať. Prijatú sťažnosť, na ktorej vybavenie nie je príslušná, postúpi najneskôr do 10 pracovných dní od doručenia orgánu verejnej správy príslušnému na jej vybavenie a zároveň o tom upovedomí sťažovateľa.
22. Škola je povinná viesť centrálnu evidenciu sťažností podľa zákona (ďalej len „evidencia“) oddelene od evidencie ostatných písomností. V podmienkach školy je centrálna evidencia sťažností podľa tejto smernice vedená na sekretariáte školy. Táto evidencia je vedená v súlade s touto internou smernicou a zákonom o sťažnostiach v platnom znení. Evidencia musí obsahovať najmä tieto údaje:
 - a) dátum doručenia a dátum zapísania sťažnosti, opakovanej sťažnosti a ďalšej opakovanej sťažnosti,
 - b) údaje podľa odseku 6,
 - c) predmet sťažnosti,
 - d) dátum pridelenia sťažnosti na vybavovanie a komu bola pridelená,
 - e) výsledok prešetrovania 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 prešetrovania opakovanej sťažnosti,
 - i) dátum postúpenia sťažnosti orgánu príslušnému na jej vybavenie,
 - j) dôvody, pre ktoré riaditeľ školy sťažnosť odložil.
23. Opakovaná sťažnosť a ďalšia opakovaná sťažnosť sa eviduje v roku, v ktorom bola doručená. V poznámke sa uvedie číslo sťažnosti, s ktorou súvisí.

VI. Vybavovanie sťažností

24. Na vybavenie sťažnosti je príslušný riaditeľ školy, príp. písomne poverený zamestnanec školy. Na vybavenie sťažnosti podanej proti riaditeľovi je príslušný zriaďovateľ školy.
25. Sťažnosť nesmie byť pridelená na prešetrovanie a vybavenie tomu, proti komu smeruje, ani zamestnancovi v jeho riadiacej pôsobnosti. Prešetrovaním sťažnosti môže byť poverený

⁸⁾ § 8 až 12 zákona č. 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o slobode informácií) v znení neskorších predpisov

nadriadený osoby, proti ktorej sťažnosť smeruje, resp. iný vedúci zamestnanec pokiaľ sa sťažnosť v nijakej časti netýka aj jeho osoby, resp. jeho činnosti.

26. Z prešetrovania a vybavenia sťažnosti je vylúčený:
- a) zamestnanec školy príslušný na vybavenie sťažnosti, ak sa zúčastnil na činnosti, ktorá je predmetom sťažnosti,
 - b) zamestnanec školy a osoba, ak 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.

VII. Lehota na vybavenie sťažností

27. Riaditeľ, prípadne poverený zamestnanec, je povinný prešetriť sťažnosť a vybaviť ju do 60 pracovných dní.
28. Ak je sťažnosť náročná na prešetrovanie, riaditeľ alebo ním splnomocnený zástupca môže lehotu podľa odseku 27 predĺžiť pred jej uplynutím o 30 pracovných dní. Lehotu nemôže predĺžiť splnomocnený zástupca, ktorý sťažnosť prešetruje. Riaditeľ oznámi predĺženie lehoty sťažovateľovi bezodkladne, písomne, s uvedením dôvodu, prečo je predĺženie lehoty nevyhnutné.
29. Lehota na vybavenie sťažnosti začína plynúť prvým pracovným dňom nasledujúcim po dni jej doručenia.
30. Riaditeľ 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 vybavovanie sťažnosti.
31. Riaditeľ je oprávnený v nevyhnutnom rozsahu písomne vyzvať sťažovateľa na spoluprácu s určením spôsobu jej poskytnutia a s poučením, že v prípade neposkytnutia spolupráce alebo jej neposkytnutia v stanovenej lehote, sťažnosť odloží.
32. Lehota na poskytnutie spolupráce sťažovateľa je 10 pracovných dní od doručenia písomnej výzvy sťažovateľovi.
33. Ak sťažovateľ v odôvodnených prípadoch preukáže, že lehota na poskytnutie spolupráce nie je dostatočná, môže pred jej uplynutím písomne požiadať o určenie novej lehoty. Riaditeľ školy môže sťažovateľovi určiť novú lehotu na poskytnutie spolupráce.
34. V čase od odoslania výzvy na poskytnutie spolupráce do jej poskytnutia lehota na vybavenie sťažnosti neplynie.

VIII. Prešetrovanie sťažností

35. Prešetrovanie sťažnosti je jednou z foriem kontrolnej činnosti vykonávanej podľa zákona o sťažnostiach, ktorou sa zisťuje skutočný stav veci a jeho súlad alebo rozpor so všeobecne záväznými právnymi predpismi.
36. Pri prešetrovaní sťažnosti riaditeľ alebo poverený zamestnanec 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, riaditeľ školy to uvedie v zápisnici o prešetrovaní sťažnosti a oznámi to sťažovateľovi.
37. Sťažnosť je prešetrovaná prerokovaním zápisnice o prešetrovaní sťažnosti.
38. Zápisnica o prešetrovaní sťažnosti obsahuje:
- a) označenie zodpovedného zamestnanca, ktorý sťažnosť vybavuje,
 - b) predmet sťažnosti,
 - c) obdobie prešetrovania sťažnosti,

- d) preukázané zistenia,
- e) dátum vyhotovenia zápisnice,
- f) mená, priezviská a podpisy osôb, ktoré sťažnosť prešetrovali,
- g) povinnosti určených osôb v prípade zistenia nedostatkov v lehote určenej riaditeľom školy:
 - určiť osobu zodpovednú za zistené nedostatky,
 - prijať opatrenia na odstránenie zistených nedostatkov a príčin ich vzniku,
 - predložiť riaditeľovi školy správu o splnení opatrení a uplatnení právne zodpovednosti,
 - ak nie je totožnosť sťažovateľa utajená, oznámiť mu prijaté opatrenia prostredníctvom zodpovedného pracovníka, ktorý sťažnosť vybavoval,
- h) potvrdenie o odovzdaní a prevzatí dokladov,
- i) údaje o prerokovaní zápisnice (dátum, miesto, mená, priezviská a podpisy zúčastnených osôb).

IX. Oznámenie o výsledku prešetrenia sťažnosti

- 39. Sťažnosť je vybavená odoslaním písomného oznámenia výsledku jej prešetrenia sťažovateľovi. Oznámenie musí obsahovať odôvodnenie výsledku prešetrenia sťažnosti, ktoré vychádza zo zápisnice.
- 40. 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.
- 41. Ak je sťažnosť opodstatnená, v oznámení sa uvedie aké boli uložené povinnosti a opatrenia podľa odseku 38, písm. g).

X. Opakovaná sťažnosť a ďalšia opakovaná sťažnosť

- 42. Opakovaná sťažnosť je sťažnosť toho istého sťažovateľa, v tej istej veci, ak v nej neuvádza nové skutočnosti.
- 43. Na vybavenie opakovanej sťažnosti je príslušný riaditeľ alebo zamestnanec, ktorý predchádzajúcu sťažnosť vybavil, ak to nie je v rozpore s ods. 26 tejto smernice. Prekontroluje správnosť vybavenia predchádzajúcej sťažnosti, o čom vyhotoví záznam. Pri vyhotovení záznamu postupuje primerane podľa odseku 38.
Ak bola predchádzajúca sťažnosť vybavená správne, riaditeľ túto skutočnosť oznámi sťažovateľovi s odôvodnením a poučením, že ďalšie opakované sťažnosti odloží. Ak sa prekontrolovaním vybavenia predchádzajúcej sťažnosti zistí, že nebola vybavená správne, riaditeľ, príp. poverený zamestnanec opakovanú sťažnosť prešetrí a vybaví.
- 44. V prípade, že v rovnakej veci, v akej už bola vybavená sťažnosť jedného sťažovateľa, podá sťažnosť ďalší sťažovateľ, jeho sťažnosť sa neprešetruje a odloží.

XI. Sťažnosť proti vybavovaniu sťažností

- 45. Sťažnosť, v ktorej sťažovateľ vyjadruje nesúhlas s vybavovaním sťažnosti (t. j. so spôsobom vybavovania alebo výsledkom prešetrenia) alebo s odložením svojej predchádzajúcej sťažnosti je novou sťažnosťou proti postupu školy pri vybavovaní sťažnosti alebo pri odložení sťažnosti. Takáto sťažnosť nie je opakovanou sťažnosťou, a to ani vtedy, ak v nej sťažovateľ opakuje skutočnosti z predchádzajúcej sťažnosti.
- 46. Na vybavenie sťažnosti podľa ods. 45 je príslušný riaditeľ školy, alebo ním splnomocnený zástupca, ak to nie je v rozpore s § 12 zákona o sťažnostiach.

XII. Kontrola vybavovania sťažností

- 47. Riaditeľ školy alebo ním poverený zamestnanec, ktorý sťažnosť vybavil, je oprávnený kontrolovať, či sa opatrenia prijaté na odstránenie nedostatkov a príčin ich vzniku riadne plnia.

XIII. Záverečné ustanovenia

48. Škola je povinná vytvárať vhodné materiálne, technické a personálne podmienky na správne a včasné prešetrenie a vybavenie sťažností.
49. Trovy, ktoré vznikli sťažovateľovi znáša sťažovateľ. Trovy, ktoré vznikli, znáša škola.
50. Každý je povinný o skutočnostiach, ktoré sa dozvedel pri vybavovaní sťažnosti, zachovávať mlčanlivosť. Od tejto povinnosti ho môže písomne oslobodiť ten, v koho záujme má túto povinnosť.
51. Táto interná smernica o vybavovaní sťažností v Obchodnej akadémii sv. Tomáša Akvinského v Žiline nadobúda účinnosť 1. septembra 2017.

V Žiline, dňa 22. 8. 2017

.....
Mgr. Juraj Gregor
riaditeľ školy