



Gymnázium Ľudovíta Jaroslava Šuleka

Pohraničná 10, 945 52 Komárno

Tel., fax: 035/7731315

www.gljs.sk

Tel.: 035/7731316

E-mail: slovgym@gljs.sk

SMERNICA O SŤAŽNOSTIACH

Čl. 1

Všeobecné ustanovenia

1. Táto smernica je vypracovaná v zmysle zákona NR SR č. 94/2017 Z.z., ktorým sa mení a dopĺňa zákon č. 9/2010 Z.z. o sťažnostiach, teda v zmysle novelizovaného zákona o sťažnostiach č. 9/2010 Z.z.
2. Táto smernica upravuje postup pri podávaní, prijímaní, evidovaní, prešetrovaní a písomnom oznámení výsledku prešetrovania sťažností alebo prerokovania sťažností týkajúcich sa Gymnázia Ľ. J. Šuleka v Komárne (ďalej len „škola“).
3. Zriaďovateľom školy je Nitriansky samosprávny kraj.

Čl. 2

Právna úprava podávania sťažností

1. Ústava SR v čl. 27 ods. 1 zaručuje právo občana samého alebo s inými obracať sa vo veciach verejného alebo iného spoločenského záujmu na štátne orgány a orgány územnej samosprávy a organizácie, ktoré sú zriadené týmito inštitúciami /orgány verejnej správy/ so žiadosťami, návrhmi a **sťažnosťami**, z čoho následne vyplýva, že tieto orgány a ich organizácie sú povinné sťažnosti prijímať.
2. Prešetrovanie a vybavovanie sťažností upravuje zákon č. 9/ 2010 Z.z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov.
3. Podľa tohto zákona postupujú orgány verejnej správy, ktorými sú:
 - a/ orgány štátnej správy a nimi zriadené organizácie,
 - b/ orgány územnej samosprávy a nimi zriadené organizácie,
 - c/ osoby, ktorým zákon zveril rozhodovanie o právach a právom chránených záujmov alebo povinnostiach iných osôb

Čl. 3 Charakteristika sťažností

1. **Sťažnosť** je podanie fyzickej alebo právnickej osoby, ktorým :
 - a/ sa domáha ochrany svojich práv alebo právom chránených záujmov, o ktorých sa domnieva, že boli porušené činnosťou alebo nečinnosťou /ďalej len činnosťou/ orgánu verejnej správy – školy,
 - b/ poukazuje na konkrétne nedostatky, najmä na porušenie právnych predpisov, ktorých odstránenie je v pôsobnosti orgánu verejnej správy – školy.
2. Podľa § 4, ods. 1 tohto zákona sa za sťažnosť nepovažuje podanie, ktoré :
 - a/ má charakter dopytu, vyjadrenia, názoru, žiadosti, podnetu alebo návrhu,
 - b/ poukazuje na konkrétne nedostatky v činnosti orgánu verejnej správy - školy, ktorých odstránenie alebo vybavenie je upravené iným právnym predpisom (napr. Občiansky súdny poriadok, Trestný poriadok, zákon č. 162/1995 Z.z. (katastrálny zákon), zákon č. 250/2007 Z.z., zákona č. 372/1990 Z.z.),
 - c/ je sťažnosťou podľa osobitného predpisu,
 - d/ smeruje proti rozhodnutiu orgánu verejnej správy vydanému v konaní podľa osobitného predpisu,
 - e) smeruje proti záverom kontroly, auditu, dohľadu, dozoru alebo inšpekcie podľa osobitného predpisu 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.
3. Sťažnosťou podľa zákona o sťažnostiach nie je ani podanie:
 - a) orgánu verejnej správy, v ktorom upozorňuje na nedostatky v činnosti iného orgánu verejnej správy,
 - b) osoby poverenej súdom na výkon verejnej moci.
4. Podanie podľa odseku 2 písm. a), b), d), e) a f) alebo podľa odseku 3 písm. a) a b) označené ako sťažnosť orgán verejnej správy odloží, o čom toho, kto podanie podal, písomne upovedomí do 15 pracovných dní od doručenia podania s uvedením dôvodu. Orgán verejnej správy takéto podanie neodloží, ak je príslušný podanie vybaviť podľa osobitného predpisu.
5. Podanie podľa odseku 2 písm. c) orgán verejnej správy vybaví podľa osobitného predpisu. Ak na jeho vybavenie nie je príslušný, postúpi podanie orgánu verejnej správy, ktorý je na jeho vybavenie príslušný podľa osobitného predpisu a súčasne to oznámi tomu, kto ho podal. Na postúpenie takejto sťažnosti sa vzťahuje lehota podľa § 9 zákona o sťažnostiach.
6. Podanie podľa odseku 2 písm. d), z ktorého je zrejmé, že smeruje proti rozhodnutiu, ktoré nie je právoplatné, orgán verejnej správy vybaví podľa osobitného predpisu. Ak na vybavenie podania podľa odseku 2 písm. d) nie je orgán verejnej správy príslušný, postúpi takéto podanie do piatich pracovných dní od jeho doručenia orgánu, ktorý napadnuté rozhodnutie vydal, o čom upovedomí toho, kto podanie podal.

Čl. 4

Podávanie sťažností

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.
3. Sťažnosť musí byť čitateľná a zrozumiteľná. Musí z nej byť jednoznačné proti komu smeruje, na aké nedostatky poukazuje a čoho sa sťažovateľ domáha.
4. Sťažnosť podaná v elektronickej podobe musí byť sťažovateľom autorizovaná podľa osobitného predpisu; to neplatí, ak sťažnosť bola odoslaná prostredníctvom prístupového miesta, ktoré vyžaduje úspešnú autentifikáciu sťažovateľa.
5. 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 orgán verejnej správy 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, orgán verejnej správy ju odloží podľa nasledujúceho článku.
7. Ak sa sťažovateľ dostaví na orgán verejnej správy 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 na orgán verejnej správy dostaví osoba, ktorej zdravotný stav bráni, aby si sťažnosť v listinnej podobe vyhotovila sama, za túto osobu ju vyhotoví zamestnanec orgánu verejnej správy. Povinnosť sťažovateľa uviesť náležitosti sťažnosti podľa odsekov 2 a 3 tým nie je dotknutá.

8. Písomnosti súvisiace s vybavovaním sťažnosti, ktorú podalo viac sťažovateľov spoločne a nie je v nej určené, komu z nich sa majú doručovať, orgán verejnej správy 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 (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, orgán verejnej správy sťažnosť odloží podľa nasledujúceho článku. Povinnosť priloženia splnomocnenia sa nevzťahuje na zastupovanie sťažovateľa advokátom podľa osobitného predpisu.
10. Sťažnosť adresovaná zamestnancovi alebo vedúcemu orgánu verejnej správy je sťažnosťou podanou orgánu verejnej správy.

Čl. 5

Odloženie sťažnosti

1. Orgán verejnej správy sťažnosť odloží, ak
 - a) neobsahuje náležitosti podľa predchádzajúceho článku,
 - 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 predchádzajúceho článku,
 - d) od udalosti, ktorej sa predmet sťažnosti týka, uplynulo v deň jej doručenia viac ako päť rokov,
 - e) ide o ďalšiu opakovanú sťažnosť,
 - f) ide o sťažnosť proti vybavovaniu sťažnosti,
 - g) ide o ďalšiu sťažnosť proti vybavovaniu sťažnosti,
 - h) mu bola zaslaná na vedomie,
 - i) sťažovateľ neposkytol spoluprácu alebo ak spoluprácu neposkytol v lehote,
 - j) sťažovateľ neudelil súhlas podľa § 8 ods. 2 zákona o sťažnostiach.
2. Ak sťažnosť nie je čitateľná a zrozumiteľná alebo ak chýbajú informácie potrebné na jej prešetrenie, orgán verejnej správy písomne vyzve sťažovateľa, aby sťažnosť v lehote 10 pracovných dní od doručenia výzvy doplnil a súčasne ho poučí, že inak sťažnosť odloží.
3. Orgán verejnej správy odloží sťažnosť, ktorú sťažovateľ pred jej vybavením písomne vezme späť alebo ak sťažovateľ písomne orgánu verejnej správy pred vybavením sťažnosti oznámi, že na jej vybavení netrvá.

4. O odložení sťažnosti a dôvodoch jej odloženia orgán verejnej správy sťažovateľa písomne upovedomí v lehote na vybavenie sťažnosti.

Čl. 6

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

Čl. 7

Utajenie totožnosti sťažovateľa

1. Totožnosť sťažovateľa je orgán verejnej správy – škola, povinný utajiť ak o to sťažovateľ požiada. Orgán verejnej správy – škola, môže utajiť totožnosť sťažovateľa, ak je to v záujme vybavenia sťažnosti. Pri prešetrovaní takejto sťažnosti sa používa jej odpis, ak je to možné, jej kópia, bez uvedenia údajov, ktoré by identifikovali sťažovateľa. Každý, komu je totožnosť sťažovateľova 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, orgán verejnej správy – škola o tom sťažovateľa bezodkladne upovedomí. Súčasne ho poučí, že vo vybavovaní sťažnosti bude pokračovať len vtedy, ak v určenej lehote udelí súhlas s uvedením potrebného údaje o svojej osobe, inak sťažnosť odloží.
3. Sťažnosť, v ktorej sťažovateľ požiadal o utajenie svojej totožnosti, na ktorej vybavenie orgán verejnej správy – škola nie je príslušný, najneskôr do **10** pracovných dní od jej doručenia vráti sťažovateľovi s uvedením dôvodu.

Čl. 8

Prijímanie sťažností

1. Orgán verejnej správy – škola, je povinný sťažnosť prijať. Prijatú sťažnosť, na ktorej vybavenie nie je príslušný, postúpi najneskôr do **10** pracovných dní od doručenia orgánu verejnej správy príslušnému na jej vybavenie a zároveň o tom upovedomí sťažovateľa. Orgán verejnej správy – škola, nepostúpi sťažnosť podľa § 8 ods. 3 zákona o sťažnostiach.
2. Na úrovni školy, prijíma sťažnosti zástupca riaditeľa školy.

Čl. 9

Evidencia sťažností

1. Orgán verejnej správy – škola, 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 vybavovanie a komu bola pridelená,
 - e/ výsledok prešetrovania 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 prešetrovania opakovanej sťažnosti,
 - i/ dátum postúpenia sťažnosti príslušnému na jej vybavenie,
 - j/ dôvody, pre ktoré orgán verejnej správy sťažnosť odložil,
 - k/ poznámku.
2. Na úrovni školy eviduje sťažnosti zástupca riaditeľa školy.
3. Opakovaná sťažnosť a ďalšia opakovaná sťažnosť sa eviduje v roku, v ktorom bola doručená. V poznámke sa uvedie číslo sťažnosti, s ktorou súvisí.
4. Orgán verejnej správy – škola je povinný na požiadanie ústredného orgánu štátnej správy pre kontrolu vybavovania sťažností predkladať ročnú správu o vybavovaní sťažností v ním stanovenom termíne a štruktúre.

Čl. 10

Príslušnosť na vybavenie sťažností

1. Na vybavenie sťažnosti je príslušný orgán verejnej správy, do ktorého pôsobnosti patrí činnosť, o ktorej sa sťažovateľ domnieva, že ňou boli porušené jeho práva alebo právom chránené záujmy.
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 orgánu verejnej správy – školy, príslušného na vybavenie sťažnosti, ak sa zúčastnil na činnosti, ktorá je predmetom sťažnosti,
 - b) zamestnanec iného orgánu verejnej správy a osoba, ako sa zúčastnila na činnosti, ktorá je predmetom sťažnosti,

- c) ten, o koho nepredpojatosti možno mať pochybnosti vzhľadom na jeho vzťah k sťažovateľovi, jeho zástupcovi, k zamestnancovi orgánu verejnej správy - škola, proti ktorému sťažnosť smeruje, alebo k predmetu sťažnosti.
4. Ak sťažnosť smeruje proti vedúcemu orgánu verejnej správy - riaditeľovi školy, vybavuje ju najbližší nadriadený orgán verejnej správy – Nitriansky samosprávny kraj v Nitre.
 5. Ak vznikne spor o tom, ktorý z orgánov verejnej správy je príslušný na vybavenie sťažnosti, orgán, v ktorom spor vznikol, požiada do desiatich pracovných dní odo dňa vzniku sporu príslušný orgán o rozhodnutie sporu. Lehota na vybavenie sťažnosti v čase od odoslania sťažnosti orgánu príslušnému na rozhodnutie sporu o príslušnosť do doručenia rozhodnutia o spore neplynie. O vzniku sporu a neuplynutí lehoty sťažovateľa písomne upovedomí orgán verejnej správy, v ktorom spor o príslušnosť vznikol.
 6. Spor o príslušnosť na vybavenie sťažnosti medzi orgánmi verejnej správy rozhoduje ich najbližší spoločný nadriadený orgán.

Čl. 11

Lehoty na vybavenie sťažností

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

Čl. 12

Oboznamovanie s obsahom sťažností

1. Orgán verejnej správy – škola, 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. 13

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. 14

Prešetrovanie sťažností

1. Prešetrovanie sťažností je zakotvené v § 18 zákona o sťažnostiach.
2. Náležitosti zápisnica o prešetroaní sťažnosti sú zakotvené v § 19 zákona o sťažnostiach.

Čl. 15

Oznámenie o výsledku prešetrovania sťažnosti

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

Čl. 16

Opakovaná sťažnosť a ďalšia opakovaná sťažnosť

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

Čl. 17

Sťažnosť proti vybavovaniu sťažnosti

Sťažnosť proti vybavovaniu sťažnosti je zakotvená v § 22 zákona o sťažnostiach.

Čl. 18

Kontrola vybavovania sťažností

1. Orgány verejnej správy vykonávajú kontrolu vybavovania sťažností.

2. Orgán verejnej správy, ktorý sťažnosť vybavil, je oprávnený kontrolovať, či sa opatrenia prijaté na odstránenie nedostatkov a príčin ich vzniku riadne plnia.

Čl. 19

Poriadková pokuta

1. Poriadková pokuta je zakotvená v § 24 zákona o sťažnostiach.

Čl. 20

Spoločné ustanovenia

1. Vedúci orgánu verejnej správy, v ktorom sa sťažnosť prešetruje, je povinný vytvárať vhodné materiálne, technické a personálne podmienky na správne a včasné prešetrenie a vybavenie sťažnosti.
2. Trovy, ktoré vznikli
 - a) sťažovateľovi, znáša sťažovateľ,
 - b) orgánu verejnej správy, znáša tento orgán.
3. Každý je povinný o skutočnostiach, ktoré sa dozvedel pri vybavovaní sťažnosti, zachovávať mlčanlivosť. Od tejto povinnosti ho môže písomne oslobodiť ten, v jeho záujme má túto povinnosť.
4. Ak nie je v tomto zákone ustanovené inak, na postup orgánu verejnej správy pri vybavovaní sťažností sa nevzťahuje všeobecný predpis o správnom konaní.

Čl. 21

Účinnosť

1. Táto smernica nadobúda účinnosť dňom 1. júna 2017.

Komárno 1.6.2017

Gymnázium
Ľudovíta Jaroslava Šuleka
- 1 -
Pohraničná 10
945 52 Komárno

Mgr. Ondrej Gajdáč
riaditeľ