

S M E R N I C A

**postup pri podávaní, prijímaní, evidovaní,
prešetrovaní a písomnom oznámení výsledku
prešetrovania sťažnosti alebo prekontrolovania
sťažnosti.**

Tento predpis nadobúda platnosť 1.9.2021

V Rimavskej Sobote, dňa 1.9.2022

Spracoval: Bc. Diana Pocsaiová

Ing. Dagmar Vašová

riaditeľka SOŠTaAP

Úvodné ustanovenie

Stredná odborná škola technická a agropotravinárska- Műszaki, Mezőgazdasági és Élelmiszeripari Szakközépiskola Okružná 61, 979 01 Rimavská Sobota (ďalej len SOŠTaAP) zriaďovateľskej pôsobnosti BBSK upravuje v súlade so zákonom č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov postup pri podávaní, prijímaní, evidovaní, prešetrovaní a písomnom oznámení výsledku prešetrovania sťažnosti alebo prekontrolovania sťažnosti.

Článok I

Charakteristika sťažnosti

1. Sťažnosťou je podanie fyzickej alebo právnickej osoby, ktorým sa:
 - a) domáha ochrany svojich práv alebo právom chránených záujmov, ktoré boli porušené činnosťou alebo nečinnosťou,
 - b) poukazuje na konkrétne nedostatky, na porušenie právnych predpisov, ktorých odstránenie je v pôsobnosti SOŠTaAP Rimavská Sobota

2. Za sťažnosť sa nepovažuje podanie, ktoré:
 - a) má charakter dopytu, vyjadrenia názoru, žiadosti, podnetu alebo návrhu a nie je v ňom jednoznačne vyjadrené, ochrany akého práva alebo právom chráneného záujmu sa osoba domáha,
 - b) poukazuje na nedostatky, odstránenie ktorých upravuje iný právny predpis,
 - c) je sťažnosťou podľa osobitného predpisu,
 - d) smeruje proti rozhodnutiu orgánu verejnej správy vydanému v konaní podľa iného právneho predpisu,
 - e) upozorňuje na nedostatky v činnosti iného orgánu verejnej správy,
 - f) je podanie osoby poverenej súdom na výkon verejnej moci.

3. Ak riaditeľka školy nie je príslušná vybaviť takéto podanie podľa iného predpisu, vráti podanie sťažovateľovi bezodkladne po tom, čo to zistí, najneskôr do 30 pracovných dní od jeho doručenia, s uvedením dôvodu.

Článok II

Podávanie sťažností

1. Sťažnosť možno podať písomne poštou, ústne alebo elektronickou poštou na adresu: **spojenaskola.rs @gmail.com.**

Článok III

Písomné podanie

1. Písomne podaná sťažnosť musí obsahovať meno, priezvisko, adresu trvalého pobytu alebo prechodného pobytu sťažovateľa, telefonický alebo e-mailový kontakt. Ak sťažnosť podáva právnická osoba, musí obsahovať jej názov a sídlo, telefonický alebo e-mailový kontakt, meno a priezvisko osoby oprávnenej za ňu konať.
2. Sťažnosť musí byť čitateľná, zrozumiteľná a musí z nej byť jednoznačné, proti komu smeruje, na aké nedostatky poukazuje, čoho sa sťažovateľ domáha.
3. Písomná sťažnosť musí byť sťažovateľom podpísaná.
4. Písomne podanú sťažnosť je potrebné zaevidovať pracovníčkou školy poverenu vedením registratúry.

Článok IV

Ústne podanie sťažnosti

1. Škola vyhotoví o ústnej sťažnosti, ktorú nemožno vybaviť hneď, písomný záznam, ktorý obsahuje okrem náležitostí písomnej sťažnosti (čl. III ods. 1, 2,3) aj:
 - a) deň, hodinu vyhotovenia záznamu,
 - b) mená a priezviská zamestnancov, ktorí záznam vyhotovili,
 - c) mená a priezviská zamestnancov, ktorí boli prítomní pri ústnom podaní sťažnosti.
2. Škola záznam nevyhotoví, ak sťažovateľ:
 - a) nespolupracuje,
 - b) odmietne vyhotovenie záznamu.
3. Škola odloží záznam s poznámkou odmietnuté, ak ho sťažovateľ odmietne podpísať.

Článok V

Sťažnosť podaná elektronicky

1. Považuje sa za písomnú, ak ju sťažovateľ podpíše do piatich pracovných dní odo dňa zaslania sťažnosti mailom škole.
2. Škola ju odloží, ak ju sťažovateľ do piatich pracovných dní nepodpíše.
3. Považuje sa za písomnú žiadosť, ak je podpísaná zaručeným elektronickým podpisom.
4. V prípade sťažnosti podanej elektronicky bez zaručeného podpisu začína lehota plynúť prvým pracovným dňom nasledujúcim po dni doručenia sťažnosti mailom.

Článok VI

Evidencia sťažností

1. Škola je povinná viesť centrálnu Evidenciu sťažností (Príloha č. 1) oddelene od evidencie ostatných písomností.
2. Evidencia musí obsahovať:
 - a) dátum doručenia a dátum zapísania sťažnosti, opakovanej sťažnosti a ďalšej opakovanej sťažnosti,
 - b) náležitosti uvedené v článku 3,
 - 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 prechádzajúcej sťažnosti alebo prešetrenia opakovanej sťažnosti,
 - i) dátum postúpenia sťažnosti orgánu príslušnému na jej vybavenie,
 - j) dôvody, pre ktoré škola sťažnosť odložila,
 - k) poznámku.
3. Za vedenie evidencie sťažností je zodpovedná riaditeľka školy.

Článok VII

Lehoty na vybavenie sťažnosti

1. Škola je povinná vybaviť sťažnosť do 60 pracovných dní. Lehota začína plynúť prvým pracovným dňom nasledujúcim po dni jej doručenia.
2. Ak je sťažnosť náročná na prešetrenie, riaditeľka školy môže lehotu pred jej ukončením predĺžiť o 30 pracovných dní.
3. Predĺženie lehoty oznámi riaditeľka školy sťažovateľovi bezodkladne, písomne, s uvedením dôvodu.

Článok VIII

Spolupráca sťažovateľa

1. Riaditeľka školy je oprávnená písomnou výzvou vyzvať sťažovateľa na spoluprácu v lehote desiatich pracovných dní.
2. Ak sťažovateľ neposkytne spoluprácu, riaditeľka školy sťažnosť odloží v zmysle § 6 a § 16 zákona NR SR č. 9/2010 o sťažnostiach.

Článok IX

Vybavovanie sťažnosti

1. Riaditeľka školy je povinná vytvárať vhodné materiálne, technické a personálne podmienky na prešetrenie a vybavenie sťažnosti.
2. Riaditeľka školy je zodpovedná za vyhotovenie Záznamu o prešetrení sťažnosti (Príloha č. 2) v súlade s § 19 zákona NR SR č. 9/2010 o sťažnostiach.

Článok X

Odklad sťažnosti

1. Škola sťažnosť odloží, ak:
 - a) neobsahuje potrebné náležitosti,
 - b) vo veci už koná súd, prokuratúra alebo iný orgán činný v trestnom konaní,
 - c) zástupca sťažovateľa nepriložil splnomocnenie,
 - d) od udalosti, ktorej sa sťažnosť týka, uplynulo viac než 5 rokov,

e) sťažovateľ neposkytol spoluprácu alebo ak spoluprácu neposkytol v zákonnej lehote desať pracovných dní od doručenia písomnej výzvy sťažovateľovi.

Článok XI

Spoločné ustanovenia

1. Ak sťažnosť podalo viac sťažovateľov spoločne, škola písomnosti súvisiace s vybavovaním sťažnosti zašle sťažovateľovi, ktorý je na zozname uvedený ako prvý.
2. Ak si sťažovateľ zvolí zástupcu, ktorý v jeho mene podáva sťažnosť, súčasťou sťažnosti musí byť aj úradne overené splnomocnenie na zastupovanie sťažovateľa.

Článok XII

Záverečné ustanovenia

1. Táto smernica nadobúda platnosť a účinnosť dňom 1. septembra 2022 a platí na dobu neurčitú.
2. Každá zmena v tejto smernici sa môže vykonať len formou písomného a očíslovaného dodatku.

V Rimavskej Sobote 25.8.2022

.....

Ing. Dagmar Vašová
riaditeľka SOŠTaAP

Príloha č. 1 Evidencia sťažností

P.č.	
Dátum doručenia sťažnosti	
Meno, priezvisko	
adresa sťažovateľa	
Predmet sťažnosti	
Odložená	Áno/ nie
Kedy a komu bola sťažnosť pridelená na prešetrenie	
Výsledok šetrenia	
Opatrenia	
Dátum odoslania oznámenia sťažovateľovi	

Príloha č. 2 Zápisnica o prešetrení sťažnosti

Z Á P I S N I C A

o prešetrení sťažnosti číslo

Predmet sťažnosti:

Dátum doručenia sťažnosti:

Obdobie prešetrovania sťažnosti:

Meno a priezvisko sťažovateľa:

Adresa sťažovateľa:

Proti komu sťažnosť smeruje :

Kto riešil sťažnosť:

Kedy a komu bola sťažnosť postúpená na prešetrenie:

Výsledok prešetrenia :

Prijaté opatrenia a termíny ich splnenia:

Prílohy k záznamu:

Spôsob oboznámenia sťažovateľa o výsledku prešetrenia:

Dátum oboznámenia sťažovateľa s výsledkami prešetrenia:

V Rimavskej Sobote dňa

Zapísal podpis.....

Na vedomie: podpis sťažovateľa.....

Príloha č. 3 Záznam o ústnej sťažnosti

Z Á Z N A M o ústnej sťažnosti

Meno a priezvisko sťažovateľa (FO)	
Adresa sťažovateľa (FO)	
Názov a sídlo právnickej osoby (PO)	
Meno a priezvisko osoby oprávnenej konať za právnickú osobu (PO)	
Deň a hodina vyhotovenia písomného zápisu ústnej sťažnosti	
Proti komu sťažnosť smeruje	
Sťažnosť poukazuje na tieto nedostatky	
Sťažovateľ sa domáha	
Podpis sťažovateľa (FO):	
Podpis oprávnenej osoby (PO):	
Mená a priezviská zamestnancov, ktorí záznam vyhotovili:	Podpisy zamestnancov, ktorí záznam vyhotovili:
Mená a priezviská zamestnancov, ktorí boli prítomní pri ústnom podaní sťažnosti:	Podpisy zamestnancov, ktorí boli prítomní pri ústnom podaní sťažnosti: