



|                                     |                                                                                                                                                                                                           |
|-------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Názov organizácie                   | Súkromná základná škola BellAmos, Martin                                                                                                                                                                  |
| Názov internej smernice             | <b>Interná smernica o vybavovaní sťažností, žiadostí a iných podaní</b>                                                                                                                                   |
| Poradové číslo smernice             | 10/2010                                                                                                                                                                                                   |
| Vypracoval                          | Mgr. Zuzana Herbrychová                                                                                                                                                                                   |
| Schválil                            | Mgr. Anna Thomková                                                                                                                                                                                        |
| Dátum vyhotovenia internej smernice | 16. 11. 2010                                                                                                                                                                                              |
| Za správnosť smernice zodpovedá     | Mgr. Anna Thomková                                                                                                                                                                                        |
| Za dodržiavanie smernice zodpovedá  | Mgr. Anna Thomková                                                                                                                                                                                        |
| Platnosť internej smernice          | do odvolania                                                                                                                                                                                              |
| Prílohy                             | Príloha č. 1 Záznam o podaní ústnej sťažnosti<br>Príloha č. 2 Záznam o výsledku kontroly plnenia opatrení<br>Príloha č. 3 Zápisnica o prešetroaní sťažnosti<br>Príloha č. 4 Centrálna evidencia sťažností |
| Zmenové konanie                     |                                                                                                                                                                                                           |

Na základe zákona č. 9/2010 o sťažnostiach (ďalej len zákon č. 9/2010 Z. z. ) a zákona č. 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám (ďalej len zákon č. 211/2000 Z. z.), vydáva riaditeľka Súkromnej základnej školy BellAmos, Martin (ďalej len škola) túto internú smernicu o vybavovaní sťažností, žiadostí a iných podaní (ďalej len podania).

## **Časť I. Úvodné ustanovenia**

### **§ 1 Pôsobnosť tejto smernice**

- 1) Táto interná smernica upravuje postup pri podávaní, prijímaní, evidovaní, prešetrovaní, vybavovaní a kontrole vybavovania sťažností fyzických osôb a právnických osôb v podmienkach školy.
- 2) Podľa tejto internej smernice postupujú všetci zamestnanci školy.

### **§ 2 Sťažnosť**

- 1) **Sťažnosť je** podanie fyzickej alebo právnickej osoby (ďalej len „sťažovateľa“), 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 a nie je v ňom jednoznačne vyjadrené, ochrany akého svojho práva alebo právom chráneného záujmu sa osoba domáha,
  - b) poukazuje na konkrétne nedostatky v činnosti školy, ktorých odstránenie alebo vybavenie je upravené iným právnym predpisom,
  - c) je sťažnosťou podľa osobitného predpisu,
  - d) smeruje proti rozhodnutiu školy vydanému v konaní podľa iného právneho predpisu.
- 3) Každé podanie pre účely určenia, či podanie je sťažnosťou alebo nie je v zmysle zákona a tejto internej smernice sa vždy posudzuje podľa jeho obsahu bez ohľadu na jeho označenie.
- 4) Ak podanie obsahuje viac častí, z ktorých niektoré spĺňajú náležitosti sťažnosti podľa ods. 1) a niektoré podľa ods.2), vybaví sa ako sťažnosť tieto časti. Ostatné časti škola sťažovateľovi nevráti, ale v oznámení o výsledku prešetrenia sťažnosti uvedie dôvody ich neprešetrenia.

## **Časť II. Všeobecné ustanovenia**

### **§ 3 Podávanie sťažností**

- 1) Sťažnosť sa podáva obci písomne, ústne do záznamu, telefaxom alebo elektronickou poštou.
- 2) Sťažnosť adresovaná na meno riaditeľa alebo jej zamestnanca je sťažnosťou podanou škole.
- 3) O ústne podanej sťažnosti, ktorú nie je možné vybaviť hneď pri jej podaní, je povinný zamestnanec školy, ktorý ju prijíma, vyhotoviť písomný záznam o ústnej sťažnosti a predložiť ho sťažovateľovi na prečítanie a podpis. Na požiadanie sťažovateľa mu vydá rovnopis záznamu (príloha č. 1 – Záznam o podaní ústnej sťažnosti).
- 4) Zamestnanec školy nie je povinný záznam vyhotoviť, ak s ním pri tom sťažovateľ nespolupracuje alebo ak sa domáha činnosti školy v rozpore s právnymi predpismi. Ak sťažovateľ odmietne vyhotovenie záznamu, zamestnanec školy takúto sťažnosť neprijme. Ak sťažovateľ odmietne záznam podpísať, zamestnanec školy záznam odloží s poznámkou o odmietnutí podpísania.
- 5) Sťažnosť podaná škole telefaxom alebo elektronickou poštou sa považuje za písomnú iba vtedy, ak ju sťažovateľ do 5 pracovných dní od jej podania písomne potvrdí podpisom, inak sa sťažnosť odloží. Uvedené neplatí v prípade elektronickej podanej sťažnosti, ku ktorej je pripojený zaručený elektronický podpis; takáto sťažnosť sa považuje za písomne podanú sťažnosť. Podanie formou elektronického nosiča dát sa nepovažuje za sťažnosť.
- 6) Sťažnosť je možné podať aj prostredníctvom zvoleného zástupcu, ktorý ju podáva v mene sťažovateľa. V takomto prípade je súčasťou sťažnosti aj úradne overené splnomocnenie na zastupovanie sťažovateľa pri podávaní sťažnosti a pri úkonoch súvisiacich s jej vybavovaním.



#### **§ 4**

##### **Náležitosti sťažností**

- 1) Sťažnosť musí obsahovať meno, priezvisko, adresu trvalého alebo prechodného pobytu sťažovateľa. Ak sťažnosť podáva právnická osoba, musí obsahovať jej 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. Sťažnosť musí byť sťažovateľom podpísaná.
- 3) Ak sťažnosť nemá požadované náležitosti, resp. nie je v súlade s požiadavkami podľa predchádzajúceho odseku alebo sú na jej vybavenie potrebné ďalšie údaje a informácie, škola písomne vyzve sťažovateľa, aby sťažnosť v lehote do 10 pracovných dní doplnil. Súčasne ho poučí, že v prípade neposkytnutia spolupráce sťažnosť odloží.
- 4) Ak sťažnosť podáva viacero sťažovateľov spoločne a neurčí sa v nej, komu majú byť doručované písomnosti vo veci, tieto sa doručujú tomu sťažovateľovi, ktorý je v sťažnosti uvedený na prvom mieste a uvádza údaje podľa odseku 1).

#### **§ 5**

##### **Prijímanie sťažností**

- 1) Škola je povinná prijímať sťažnosti od fyzických a právnických osôb, podané všetkými spôsobmi uvedenými v § 3 ods.1 tejto internej smernice.
- 2) Fyzické a právnické osoby v prípade, že sťažnosť nezasielajú poštou, podávajú písomné sťažnosti v riaditeľni školy.

V prípade, že písomná sťažnosť bola prevzatá od fyzickej osoby alebo od zástupcu právnickej osoby iným zamestnancom školy, tento je povinný predložiť ju na zaevidovanie v riaditeľni školy bezodkladne, najneskôr však v nasledujúci pracovný deň.

- 3) Sťažnosť podávanú ústne je povinný prijať každý zamestnanec školy, ktorý bol o to sťažovateľom požiadaný. V prípade, že bol vyhotovený záznam o podaní ústnej sťažnosti podľa § 3 ods.3 tejto smernice, predloží ho pracovník, ktorý záznam vyhotovil na zaevidovanie v riaditeľni školy bezodkladne, najneskôr však v nasledujúci pracovný deň.
- 4) Ustanovenie predchádzajúceho odseku platí primerane aj pre sťažnosti podané telefaxom alebo elektronicky s tým, že takáto sťažnosť sa predkladá na zaevidovanie v riaditeľni bez ohľadu na skutočnosť, či už došlo k písomnému potvrdeniu podpisu sťažovateľa v prípadoch podľa § 3 ods.5. tejto smernice.
- 5) V prípade, že škola prijala podanie označené ako sťažnosť a toto podanie nie je sťažnosťou podľa § 2 ods. 2 tejto smernice, vráti ho tomu, kto ho podal, spolu s uvedením dôvodu bezodkladne po tom, čo to zistil, najneskôr však do 30 pracovných dní. Škola takéto podanie nevráti, ak je príslušný vybaviť ho podľa iného právneho predpisu.



## **§ 6** **Odloženie sťažnosti**

- 1) Škola sťažnosť odloží, ak:
  - a) neobsahuje náležitosti podľa § 4 ods.1 prvá a druhá veta (meno, priezvisko bydlisko...) tejto smernice,
  - b) je z nej zrejmé, že vo veci, ktorá je predmetom sťažnosti koná súd, prokuratúra alebo iný orgán činný v trestnom konaní,
  - c) zistí, že sťažnosť sa týka inej osoby, než ktorá ju podala a nie je k nej priložené splnomocnenie podľa § 3 ods.6 tejto smernice,
  - d) od udalosti, ktorej sa týka predmet sťažnosti, uplynulo v deň jej doručenia viac ako päť rokov,
  - e) ide o ďalšiu opakovanú sťažnosť podľa § 14 ods.1 a 3 tejto smernice,
  - f) mu bola zaslaná na vedomie,
  - g) sťažovateľ neposkytol spoluprácu, na ktorú bol vyzvaný podľa § 10 ods.2 tejto smernice, resp. ju neposkytol v zákonnej lehote 10 dní,
  - h) sťažnosť nie je v súlade s § 4 ods.1 tretia a štvrtá veta (zrozumiteľnosť, jednoznačnosť predmetu sťažnosti, podpis) tejto smernice alebo chýbajú informácie na jej prešetrenie a sťažovateľ tieto údaje na základe výzvy v zákonnej lehote 10 dní nedoplnil,
  - i) ju sťažovateľ pred jej vybavením písomne vzal späť alebo písomne oznámil, že na jej vybavení netrvá,
  - j) sťažnosť podaná telefaxom alebo elektronickou poštou bez zaručeného elektronického podpisu nebola do 5 pracovných dní písomne potvrdená podpisom sťažovateľa,
- 2) odloženie sťažnosti a jeho dôvodoch škola vykoná zápis v spise.
- 3) O odložení sťažnosti a dôvodoch jej odloženia podľa ods.1) písm. b) až e) a h), j) tejto smernice škola podľa odseku 1) sťažovateľa písomne upovedomí do 10 pracovných dní od odloženia sťažnosti.

## **§ 7** **Centrálna evidencia sťažností**

- 1) V podmienkach školy je centrálna evidencia sťažností (príloha č. 4) podľa tejto smernice vedená u povereného zamestnanca školy. Táto evidencia je vedená v súlade je vedená v súlade s podmienkami, ktoré sú ustanovené v § 10 zákona o sťažnostiach.
- 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.
- 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 riaditeľ školy.
- 4) Po zaevidovaní sťažnosti v centrálnej evidencii, riaditeľ na základe obsahu sťažnosti určí osobu na vybavenie sťažnosti podľa funkčnej a vecnej príslušnosti.



- 5) Evidencia obsahuje najmä :
- a) dátum podania,
  - b) meno, priezvisko (u právnických osôb názov) a adresa žiadateľa,
  - c) forma žiadosti: ústne (osobne, telefonicky), pošta, osobné podanie, fax, elektronická pošta,
  - d) obsah požadovanej informácie,
  - e) forma vybavenia: ústne, telefonicky, pošta, fax, elektronická pošta,
  - f) meno toho, kto žiadosť vybavil,
  - g) dátum, kedy bola informácia odoslaná,
  - h) opravný prostriedok.

## **§ 8**

### **Príslušnosť na prešetrenie a vybavenie sťažnosti**

- 1) Na vybavenie sťažnosti je príslušný riaditeľ školy, príp. písomne poverený zamestnanec školy.
- 2) Riaditeľ školy môže určiť osobu vo svojej riadiacej pôsobnosti, ktorá vykoná prešetrenie sťažnosti, pokiaľ prešetrovanie nevykoná sám.
- 3) Sťažnosť nesmie byť pridelená na prešetrenie alebo vybavenie osobe, proti ktorej sťažnosť smeruje, ani osobe v jej 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.
- 4) Z vybavovania a prešetrovania sťažností je vylúčený:
  - a) zamestnanec obce, ak sa zúčastnil na činnosti, ktorá je predmetom sťažnosti
  - b) iná osoba, ktorá sa zúčastnila na činnosti, ktorá je predmetom sťažnosti
  - c) osoba, o nepredpojatosti ktorej možno mať pochybnosti vzhľadom na jej vzťah k sťažovateľovi, jeho zástupcovi, k zamestnancovi školy, proti ktorému sťažnosť smeruje, alebo k predmetu sťažnosti.

## **§ 9**

### **Lehoty na vybavenie sťažností**

- 1) Riaditeľ, príp. poverený zamestnanec, je povinný prešetriť sťažnosť a vybaviť ju do 60 pracovných dní.
- 2) Ak je sťažnosť náročná na prešetrenie, môže riaditeľ 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.

V prípade sťažností podaných telefaxom alebo elektronickou poštou bez zaručeného podpisu začína lehota na vybavenie sťažnosti plynúť prvým pracovným dňom nasledujúcim po dni doručenia písomného potvrdenia podpisu sťažovateľa v zmysle § 3 ods.5) tejto smernice.

V čase od odoslania výzvy na poskytnutie spolupráce podľa § 10 ods. 2) tejto smernice do ich skutočného poskytnutia lehota na vybavenie sťažnosti neplynie. O



tejto skutočnosti škola písomne vyrozumie sťažovateľa, a to priamo vo výzve na poskytnutie spolupráce.

- 6) Ustanovenia predchádzajúcich odsekov sa vzťahujú rovnako aj na vybavenie opakovanej sťažnosti v zmysle § 14 a sťažnosti proti vybaveniu sťažnosti v zmysle § 15 tejto smernice.

### **§ 10**

#### **Oboznamovanie s obsahom sťažnosti, spolupráca a súčinnosť pri vybavovaní sťažnosti**

- 1) Škola je povinná 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, poskytovať informácie a údaje potrebné k vybaveniu sťažnosti.
- 2) Škola je oprávnená v nevyhnutnom rozsahu (§ 4 ods.2) písomne vyzvať sťažovateľa na spoluprácu s poučením, že v prípade jej neposkytnutia bude sťažnosť odložená; lehota na poskytnutie spolupráce je 10 pracovných dní od doručenia výzvy sťažovateľovi
- 3) Ak sťažovateľ preukáže, že nemohol z objektívnych dôvodov v stanovenej lehote spoluprácu poskytnúť, môže mu byť určená nová lehota.
- 4) Bez poskytnutia spolupráce podľa vyššie uvedeného, škola pokračuje vo vybavovaní sťažnosti len ak je to možné. Výsledok prešetrenia sa v takomto prípade sťažovateľovi neoznami.

### **§ 11**

#### **Utajenie totožnosti sťažovateľa**

- 1) Totožnosť sťažovateľa je škola povinná utajiť, ak o to sťažovateľ požiada. 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 zachovať 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 vyrozumiený a upozornený, že vo vybavovaní sťažnosti sa bude pokračovať len vtedy, ak písomne udelí súhlas s použitím potrebných osobných údajov v určenej lehote.

### **§ 12**

#### **Prešetrovanie sťažností**

- 1) Pri prešetrovaní sťažnosti riaditeľ alebo poverený zamestnanec postupuje tak, aby bol zistený skutočný stav veci a jeho súlad alebo rozpor so súvisiacimi právnymi predpismi, ako aj príčiny vzniku zistených nedostatkov a ich následky. K tomu môžu používať postupy a metódy podľa vlastnej úvahy (napr. zisťovanie z písomných dokladov, osobné zisťovanie, miestne obhliadky, vypočutie dotknutých osôb, posudky, vyjadrenia a pod.), výsledkom ktorých budú objektívne a pravdivé zistenia vo veci.

Ak je sťažnosťou len časť podania, prešetrí sa iba v tomto rozsahu. Ak sa sťažnosť skladá zo samostatných bodov, prešetruje sa každý z nich. Ak nemožno sťažnosť



alebo jej časť prešetriť (napr. jej predmetom sú nepreukázateľné skutočnosti), zodpovedný pracovník to uvedie v zápisnici o prešetrení sťažnosti a oznámi sťažovateľovi.

- 2) Sťažnosť je prešetrená prerokovaním zápisnice o prešetrení sťažnosti (príloha č. 3 – Zápisnica o prešetrení sťažnosti). Údaj o prerokovaní sa uvedie v zápisnici o prešetrení sťažnosti, resp. sa k nej pripojí. Ak zápisnicu o prešetrení sťažnosti nemožno prerokovať, sťažnosť je prešetrená dorúčením jedného vyhotovenia zápisnice o prešetrení sťažnosti subjektu, v ktorom bola sťažnosť prešetrovaná.
- 3) O priebehu a výsledkoch prešetrenia sťažnosti vyhotoví prešetrovateľ sťažnosti zápisnicu o prešetrení sťažnosti. Zápisnica musí obsahovať najmä tieto údaje:
  - a) označenie zodpovedného zamestnanca, ktorý sťažnosť vybavuje,
  - b) predmet sťažnosti,
  - c) označenie subjektu, v ktorom sa sťažnosť prešetrovala,
  - d) obdobie prešetrovania sťažnosti,
  - e) preukázané zistenia,
  - f) dátum vyhotovenia zápisnice, mená, priezviská a podpisy osôb, ktoré sťažnosť prešetrovali,
  - g) meno, priezvisko a podpis riaditeľa školy, alebo ním splnomocneného zástupcu,
  - h) povinnosti určených osôb v prípade zistenia nedostatkov v lehote určenej obcou, ktorý sťažnosť prešetroval:
    1. určiť osobu zodpovednú za zistené nedostatky,
    2. prijať opatrenia na odstránenie zistených nedostatkov a príčin ich vzniku,
    3. predložiť správu o splnení opatrení a uplatnení právnej zodpovednosti
    4. ak nie je totožnosť sťažovateľa utajená, oznámiť mu prijaté opatrenia; ak je totožnosť utajená, oznámiť mu prijaté opatrenia prostredníctvom zodpovedného pracovníka, ktorý sťažnosť vybavoval
  - i) potvrdenie o odovzdaní a prevzatí dokladov.
  - j) údaje o prerokovaní zápisnice (dátum, miesto, mená, priezviská a podpisy zúčastnených osôb).
- 4) Zápisnica sa vyhotovuje aj v tom prípade, kde prešetrením bolo zistené, že sa jedná o neopodstatnenú sťažnosť.

### § 13

#### Vybavenie sťažností

- 1) O ústnej sťažnosti, ktorá bola vybavená ihneď pri jej podaní, vyhotoví riaditeľ, príp. príslušný zamestnanec školy, ktorý sťažnosť vybavil, písomný záznam o vybavení sťažnosti, ktorý sa založí aj v centrálnej evidencii sťažností.
- 2) Sťažnosť (okrem sťažnosti podľa ods.1)) je vybavená odoslaním písomného oznámenia o výsledku jej prešetrenia sťažovateľovi. Oznámenie musí obsahovať údaj o tom, či je sťažnosť opodstatnená alebo neopodstatnená ako aj odôvodnenie výsledku prešetrenia, vychádzajúce zo zápisnice o prešetrení 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.

**Opodstatnená sťažnosť** je taká, ktorej prešetrením bolo preukázateľne zistené porušenie práv alebo právom chránených záujmov sťažovateľa, porušenie právnych predpisov, iný nesprávny postup alebo konkrétne nedostatky, ktorých odstránenie je v pôsobnosti orgánu samosprávy. Ak sťažnosť pozostáva z viacerých častí a zistenia



sa podľa predchádzajúcej vety preukázali v niektorej z nich, je sťažnosť opodstatnená v tejto časti.

**Neopodstatnená sťažnosť** je taká, pri ktorej sa nepotvrdili sťažovateľom uvádzané údaje, nedostatky alebo porušenie právnych predpisov, resp. ak sa nepotvrdili v niektorej z jeho častí, je neopodstatnená v tejto časti.

#### § 14

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

- 1) Opakovaná sťažnosť a ďalšia opakovaná sťažnosť je sťažnosť toho istého sťažovateľa v tej istej veci, ak v nej neuvádza nové skutočnosti.
- 2) Na vybavenie opakovanej sťažnosti prijatej školou podľa tejto smernice je riaditeľ, príp. príslušný ten zamestnanec, ktorý predchádzajúcu sťažnosť vybavil, ak to nie je v rozpore s § 12 zákona o sťažnostiach č. 9/2010 Z.z.. Vybavenie opakovanej sťažnosti spočíva v prekontrolovaní správnosti vybavenia pôvodnej sťažnosti, o čom sa vyhotoví písomný záznam.  
  
Ak postupom podľa predchádzajúceho odseku bolo zistené, že pôvodná sťažnosť bola vybavená správne, riaditeľ na vybavenie opakovanej sťažnosti túto skutočnosť oznámi sťažovateľovi s poučením, že ďalšie opakované sťažnosti budú odložené. Ak sa zistí, že predchádzajúca sťažnosť nebola vybavená správne, riaditeľ, príp. poverený zamestnanec, vybavujúci opakovanú sťažnosť túto prešetrí a vybaví.
- 3) Ďalšia opakovaná sťažnosť sa odloží. O tejto skutočnosti sa vyhotoví zápis v spisovom materiáli a sťažovateľovi sa do 10 pracovných dní zašle písomné upovedomenie s uvedením dôvodov odloženia sťažnosti.
- 4) V prípade, že v rovnakej veci, v akej už bola vybavená sťažnosť iného sťažovateľa, podá sťažnosť ďalší sťažovateľ, jeho sťažnosť sa neprešetruje. Orgán, ktorý vybavoval predchádzajúcu sťažnosť výsledok jej prešetrovania písomne oznámi sťažovateľovi.

#### § 15

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

- 1) Sťažnosť, v ktorej sťažovateľ vyjadruje nesúhlas s vybavovaním sťažnosti (t.j. so spôsobom vybavovania alebo výsledkom prešetrovania) 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 v zmysle § 15 tejto smernice, a to ani vtedy, ak v nej sťažovateľ opakuje skutočnosti z predchádzajúcej sťažnosti.
- 2) Na vybavenie sťažnosti podľa ods. 1) je príslušný riaditeľ školy, alebo ním splnomocnený zástupca, ak to nie je v rozpore s § 12 zákona o sťažnostiach.
- 3) Pri vybavovaní sťažnosti podľa ods. 1) sa primerane použijú ustanovenia § 9 až 14 tejto smernice.

#### § 16

##### **Kontrola vybavovania sťažností**



- 1) Riaditeľ školy alebo ním poverený zamestnanec, ktorý sťažnosť vybavoval a ktorý ukladá opatrenia na odstránenie nedostatkov a príčin ich vzniku, je oprávnený kontrolovať, či sa tieto opatrenia plnia (príloha č. 2 – Záznam o výsledku kontroly plnenia opatrení).

### **Časť III. Spoločné a záverečné ustanovenia**

#### **§ 17 Spoločné ustanovenia**

- 1) Škola je povinná vytvárať vhodné materiálne, technické a personálne podmienky na správne a včasné prešetrenie a vybavenie sťažnosti.
- 2) Trovy, ktoré vznikli v súvislosti s prešetrením a vybavením sťažnosti sťažovateľovi, znáša sám sťažovateľ (napr. cestovné, ušlá mzda, právne zastupovanie), 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 má túto povinnosť.
- 4) Informácie, ktoré obsahuje dokumentácia súvisiaca s vybavovaním sťažnosti, sa nezverejňujú.

#### **§ 18 Záverečné ustanovenia**

Interná smernica o postupe pri prijímaní, evidovaní, vybavovaní a kontrole vybavovania sťažností fyzických a právnických osôb v podmienkach Súkromnej základnej školy BellAmos bola schválená dňa 16. 11.2010 a nadobúda účinnosť dňom jej schválenia.

#### **Prílohy:**

- |              |                                             |
|--------------|---------------------------------------------|
| Príloha č. 1 | Záznam o podaní ústnej sťažnosti            |
| Príloha č. 2 | Záznam o výsledku kontroly plnenia opatrení |
| Príloha č. 3 | Zápisnica o prešetrení sťažnosti            |
| Príloha č. 4 | Centrálna evidencia sťažností               |