

	Interná smernica o vybavovaní sťažností	Vydanie č.:	1
		Platné od:	01.10.2015
		Strana	1 z 15
	IS 14 2015	Výtlačok č.:	

Smernica o vybavovaní sťažností

	Vypracoval	Kontroloval	Schválil
Meno a priezvisko	Ing. Slávka Hazalová	Mgr. Helena Košarová	RNDr. Juraj Seiler
Funkcia	ZRŠ pre TEC	ZRŠ	Riaditeľ školy
Organizačná jednotka	Vedenie školy	Vedenie školy	Vedenie školy
Dátum	30.09.2015	30.09.2015	30.09.2015
Podpis			

Obsah

Čl.1	3
Účel smernice	3
Čl.2	3
Základné pojmy	3
Čl.3	3
Podávanie sťažností	3
Čl.4	4
Náležitosti sťažností	4
Čl.5	4
Prijímanie a evidencia sťažností	4
Čl.6	5
Odloženie sťažností	5
Čl.7	5
Oprávnenie na vybavovanie a prešetrovanie sťažností	5
Čl.8	6
Lehoty na vybavenie sťažností	6
Čl.9	6
Oboznamovanie s obsahom sťažnosti, spolupráca a súčinnosť pri vybavovaní sťažností	6
Čl.10	6
Utajenie totožnosti sťažovateľa	6
Čl.11	7
Prešetrovanie sťažností	7
Čl.12	7
Oznámenie výsledku prešetrenia sťažnosti	7
Čl.13	7
Opakovaná sťažnosť a ďalšia opakovaná sťažnosť	7
Čl.14	8
Sťažnosť proti vybaveniu sťažnosti..... a sťažnosť proti odloženiu sťažnosti	8
Čl.15	8
Kontrola vybavovania sťažností	8
Čl.16	8
Spoločné ustanovenia	8
Čl.17	9
Záverečné ustanovenia	9
Prílohy :	9
Rozdeľovník	10
Rozsah platnosti.....	10
Poznámky.....	10
 Prílohy	
ZÁZNAM O PODANÍ ÚSTNEJ SŤAŽNOSTI	11
ZÁZNAM O VÝSLEDKU KONTROLY PLNENIA OPATRENÍ	12
ZÁPISNICA O PREŠETRENÍ SŤAŽNOSTI	13
Centrálna evidencia sťažností.....	15

	Interná smernica o vybavovaní sťažností	Označenie smernice IS 14 2015
		Strana 3 z 15

Čl.1

Účel smernice

Táto smernica upravuje postup Súkromnej strednej školy DSA, Komenského 12, Trebišov (ďalej len SSOŠ DSA) pri prijímaní, evidovaní, prešetrovaní a písomnom oznámení výsledku prešetrenia alebo prekontrolovania sťažnosti podanej na SSOŠ DSA (ďalej len „vybavovanie“) podľa zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach (ďalej len „zákon o sťažnostiach“) v znení neskorších predpisov.

Čl.2

Základné pojmy

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 SSOŠ DSA,
 - b) poukazuje na konkrétne nedostatky, najmä na porušenie právnych predpisov, ktorých odstránenie je v pôsobnosti SSOŠ DSA.
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. **Vybavovaním sťažnosti** sa rozumie súhrn úkonov, ktorými sú najmä prijímanie sťažnosti, jej evidovanie a prešetrovanie, vyhotovenie zápisnice o prešetrení sťažnosti a oznámenie výsledku prešetrenia osobe, ktorá sťažnosť podala.
4. **Súčinnosťou** pri prešetrovaní sťažnosti sa rozumie poskytnutie dokladov, iných písomností, vyjadrení, informácií a údajov potrebných na jej prešetrenie.

Čl.3

Podávanie sťažností

1. Sťažnosti sa prijímajú na sekretariáte školy. Sťažnosť možno podať písomne, ústne do záznamu, telefaxom alebo elektronickou poštou (sťažovateľ ju musí do 5 pracovných dní od jej podania písomne potvrdiť podpisom, inak sa sťažnosť odloží). Lehota na vybavenie sťažnosti začína plynúť prvým pracovným dňom nasledujúcim po dni doručenia písomného potvrdenia. Ak písomné potvrdenie obsahuje iné údaje než sťažnosť podaná telefaxom alebo elektronickou poštou, SSOŠ DSA sťažnosť podanú faxom alebo elektronickou poštou odloží. Sťažnosť podaná SSOŠ DSA elektronickou poštou so zaručeným elektronickým podpisom podľa zákona č. 215/2002 Z.z. o elektronickom podpise a o zmene a doplnení niektorých zákonov sa považuje za písomnú sťažnosť.
2. Pri sťažnosti podávanej ústne, ktorú nie je možné ihneď vybaviť, sa so sťažovateľom spíše písomný *Záznam o ústnej sťažnosti* (príloha č. 1), ktorý si sťažovateľ prečíta a podpíše. Na požiadanie sťažovateľa je potrebné vyhotoviť rovnopis tohto záznamu a vydať ho sťažovateľovi. Záznam obsahuje deň a hodinu jeho vyhotovenia, názov a adresu SSOŠ DSA, mená a priezviská zamestnancov, ktorí záznam vyhotovili, ako aj zamestnancov, ktorí boli prítomní pri ústnom podaní sťažnosti.

	Interná smernica o vybavovaní sťažností	Označenie smernice IS 14 2015
		Strana 4 z 15

3. Ak sťažovateľ odmietne vyhotovenie záznamu, SSOŠ DSA takúto sťažnosť neprijme. Ak sťažovateľ odmietne záznam podpísať, SSOŠ DSA záznam odloží s poznámkou o odmietnutí podpisania.
4. Sťažnosť adresovaná zamestnancovi alebo riaditeľovi SSOŠ DSA je sťažnosťou podanou SSOŠ DSA.

Čl.4 Náležitosti sťažností

1. Sťažnosť musí byť čitateľná a zrozumiteľná, musí obsahovať meno, priezvisko, adresu fyzickej osoby alebo názov a sídlo právnickej osoby, meno a priezvisko osoby oprávnenej za ňu konať, predmet sťažnosti, proti komu smeruje, na aké nedostatky sťažovateľ poukazuje, čoho sa sťažovateľ domáha a musí byť sťažovateľom podpísaná.
2. Ak sťažnosť nemá požadované náležitosti, nie je zrozumiteľná alebo ak sú na jej náležité vybavenie potrebné údaje, ktoré sa v sťažnosti neuvádzajú, je potrebné zabezpečiť ich doplnenie do 10 pracovných dní.
3. Písomnosti súvisiace s vybavovaním sťažnosti, ktorú podalo viac sťažovateľov spoločne a nie je v nej určené komu z nich sa majú doručovať, SSOŠ DSA zašle sťažovateľovi, ktorý je uvedený ako prvý a uvádza svoje údaje.
4. Ak si sťažovateľ zvolí zástupcu, ktorý v jeho mene podáva sťažnosť, súčasťou sťažnosti musí byť úradne osvedčené splnomocnenie (ďalej len „splnomocnenie“) zastupovať sťažovateľa pri podaní sťažnosti a pri úkonoch súvisiacich s vybavovaním sťažnosti.

Čl.5 Prijímanie a evidencia sťažností

1. SSOŠ DSA je povinná prijímať sťažnosti od fyzických a právnických osôb, podané všetkými spôsobmi uvedenými v bode 3 ods.1 tejto internej smernice.
2. Fyzické a právnické osoby v prípade, že sťažnosť nezasielajú poštou, podávajú písomné sťažnosti **na sekretariáte školy**.
3. Sťažnosť podávanú ústne je povinný prijať každý zamestnanec školy, ktorý bol o to sťažovateľom požiadany. V prípade, že bol vyhotovený záznam o podaní ústnej sťažnosti podľa § 3 ods. 2 tejto smernice, predloží ho zamestnanec, ktorý záznam vyhotovil na zaevidovanie na sekretariáte školy bezodkladne, najneskôr 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 na sekretariáte školy bez ohľadu na skutočnosť, či už došlo k písomnému potvrdeniu podpisu sťažovateľa.
5. SSOŠ DSA vedie **osobitnú evidenciu sťažností** oddelene od evidencie ostatných písomností. Po zaevidovaní sťažnosti riaditeľ školy na základe obsahu sťažností určí osobu na vybavenie sťažnosti podľa funkčnej a vecnej príslušnosti.
6. Evidencia obsahuje najmä :
 - a) dátum doručenia a dátum zapísania sťažnosti,
 - b) meno, priezvisko (u právnických osôb názov) a adresa sťažovateľa,
 - c) predmet sťažnosti,
 - d) dátum pridelenia sťažnosti na prešetrenie a komu bola pridelená,

	Interná smernica o vybavovaní sťažností	Označenie smernice IS 14 2015
		Strana 5 z 15

- e) výsledok prešetrenia sťažnosti,
 - f) prijaté opatrenia a termíny ich splnenia,
 - g) dátum vybavenia sťažnosti, opakovanej sťažnosti,
 - h) výsledok prekontrolovania predchádzajúcej sťažnosti alebo prešetrenia opakovanej sťažnosti,
 - i) dôvody, pre ktorú bola sťažnosť odložená,
 - j) dátum odoslania výsledku prešetrenia sťažovateľovi,
 - k) poznámku.
7. Opakovaná žiadosť a ďalšia opakovaná žiadosť sa eviduje v roku, v ktorom bola doručená. V poznámke sa uvedie číslo sťažnosti s ktorou súvisí.

Čl.6 Odloženie sťažností

1. Škola sťažnosť odloží ak:
 - a) neobsahuje potrebné náležitosti (meno, priezvisko, bydlisko...)
 - 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,
 - d) od udalosti, ktorej sa týka predmet sťažnosti, uplynulo v deň jej doručenia viac ako päť rokov,
 - e) ide o ďalšiu opakovanú sťažnosť,
 - f) ide o sťažnosť proti vybaveniu sťažnosti,
 - g) mu bola zaslaná na vedomie,
 - h) sťažovateľ neposkytol spoluprácu, na ktorú bol vyzvaný resp. ju neposkytol v zákonnej lehote 10 pracovných dní od doručenia písomnej výzvy sťažovateľovi,
2. O odložení sťažnosti a jeho dôvodoch škola vykoná zápis v spise.
3. O odložení sťažnosti a dôvodoch jej odloženia podľa ods.1 písm. b) až f) škola sťažovateľa písomne upovedomí do 10 pracovných dní od odloženia sťažnosti.

Čl.7 Oprávnenie na vybavovanie a prešetrovanie sťažností

1. Na vybavenie sťažnosti je príslušný riaditeľ školy, príp. písomne poverený zamestnanec školy. Na vybavenie sťažnosti podanej proti riaditeľovi je príslušný zriaďovateľ školy.
2. Sťažnosť nesmie byť pridelená na prešetrovanie a vybavenie tomu, proti komu smeruje, ani zamestnancovi v jeho riadiacej pôsobnosti.
3. Z vybavovania a prešetrovania sťažností je vylúčený :
 - a) zamestnanec školy, ak sa zúčastnil na činnosti, ktorá je predmetom sťažnosti,
 - b) 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.

	Interná smernica o vybavovaní sťažností	Označenie smernice IS 14 2015
		Strana 6 z 15

Čl.8

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 škole. V čase od odoslania výzvy na poskytnutie spolupráce do ich skutočného poskytnutia lehota na vybavenie sťažnosti neplynie. O tejto skutočnosti škola písomne vyrozumie sťažovateľa a to priamo vo výzve na poskytnutie spolupráce.
5. Ustanovenia predchádzajúcich odsekov sa vzťahujú rovnako aj na vybavenie opakovanej sťažnosti a sťažnosti proti vybaveniu sťažnosti.

Čl.9

Oboznamovanie s obsahom sťažnosti, spolupráca a súčinnosť pri vybavovaní sťažností

1. SSOŠ DSA 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. SSOŠ DSA je oprávnená v nevyhnutnom rozsahu 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.

Čl.10

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.

	Interná smernica o vybavovaní sťažností	Označenie smernice IS 14 2015
		Strana 7 z 15

ČI.11 Prešetrovanie sťažností

1. Pri prešetrovaní sťažnosti riaditeľ školy alebo poverený zamestnanec postupuje tak, aby bol zistený skutočný stav vecí 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 .
2. 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 prešetrovaní sťažnosti a oznámi sťažovateľovi.
3. Sťažnosť je prešetrená prerokovaním zápisnice o prešetrovaní sťažnosti (*príloha č. 3 – Zápisnica o prešetrovaní sťažnosti*).
4. Zápisnica o prešetrovaní sťažnosti musí obsahovať najmä tieto údaje:
 - 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) meno, priezvisko a podpis riaditeľa školy,
 - h) 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 právnej zodpovednosti,
 - ak nie je totožnosť sťažovateľa utajená, oznámiť mu prijaté opatrenia,
 - i) potvrdenie o odovzdaní a prevzatí dokladov,
 - j) údaje o prerokovaní zápisnice (dátum, miesto, mená, priezviská a podpisy zúčastnených osôb).

ČI.12 Oznámenie výsledku prešetrovania sťažnosti

1. Sťažnosť je vybavená odoslaním písomného oznámenia o výsledku jej prešetrovania sťažovateľovi. V oznámení sa uvedie, či je sťažnosť opodstatnená alebo neopodstatnená. Oznámenie musí obsahovať odôvodnenie výsledku prešetrovania, vychádzajúce zo zápisnice o prešetrovaní sťažnosti. Ak je sťažnosť opodstatnená, uvedú sa aj uložené povinnosti.
2. Ak sa sťažnosť skladá z viacerých samostatných častí, v oznámení sa uvedú údaje podľa predošlej vety ku každému bodu osobitne.

ČI.13 Opakovaná sťažnosť a ďalšia opakovaná sťažnosť

1. Opakovaná sťažnosť a ďalšia opakovaná sťažnosť je sťažnosť **toho istého sťažovateľa v tej iste veci**, ak v nej neuvádza nové skutočnosti.

	Interná smernica o vybavovaní sťažností	Označenie smernice IS 14 2015
		Strana 8 z 15

2. Na vybavenie opakovanej sťažnosti prijatej školou je príslušný riaditeľ, príp. ten zamestnanec, ktorý predchádzajúcu sťažnosť vybavil, ak to nie je v rozpore s § 12 zákona o sťažnostiach. Vybavenie opakovanej sťažnosti spočíva v prekontrolovaní správnosti vybavenia pôvodnej sťažnosti, o čom sa vyhotoví písomný záznam.
3. Ak pôvodná sťažnosť bola vybavená správne, riaditeľ školy túto skutočnosť oznámi sťažovateľovi s odôvodnením a 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.
4. V prípade, že v rovnakej veci, v akej už bola vybavená sťažnosť iného sťažovateľa, podá sťažnosť ďalší sťažovateľ, jeho sťažnosť sa neprešetruje. Riaditeľ školy alebo zamestnanec, ktorý vybavoval predchádzajúcu sťažnosť výsledok jej prešetrovania písomne oznámi sťažovateľovi.

Čl.14

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, a to ani vtedy, ak v nej sťažovateľ opakuje skutočnosti z predchádzajúcej sťažnosti.
2. Na vybavenie sťažnosti podľa ods. 1 je príslušný riaditeľ školy, ak predtým vybavoval sťažnosť splnomocnený zástupca poverený riaditeľom školy, ak to nie je v rozpore s § 12 zákona o sťažnostiach.
3. Na vybavenie sťažnosti podľa ods. 1 je príslušný zriaďovateľ školy, ak predtým vybavoval sťažnosť riaditeľ školy, ak to nie je v rozpore s § 12 zákona o sťažnostiach.

Čl.15

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*).

Čl.16

Spoločné ustanovenia

1. SSOŠ DSA je povinná vytvárať vhodné materiálne, technické a personálne podmienky na správne a včasné prešetrovanie a vybavenie sťažností.
2. Trovy, ktoré vznikli v súvislosti s prešetrovaním a vybavením sťažností 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.

	Interná smernica o vybavovaní sťažností	Označenie smernice IS 14 2015
		Strana 9 z 15

Čl.17
Závěrečné ustanovenia

1. Ruší sa ON 09 2008 usmernenie na prácu so sťažnosťami vydaný KSK pre organizácie v jeho pôsobnosti platné od 1.3.2003
2. Táto interná smernica IS 14 2015 nadobúda účinnosť 01.10.2015

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

	Interná smernica o vybavovaní sťažností	Označenie smernice IS 14 2015
		Strana 10 z 15

Rozdeľovník

Por. č. výtlačku	Držiteľ	Funkcia	Podpis o prevzatí
1.	RNDr. Juraj Seiler	Riaditeľ školy	
2.	Ing. Slávka Hazalová	ZRŠ TEC	
3.	Anna Magnesová	Prevádzkovo- administratívny pracovník	

Rozsah platnosti

Platí v SSOŠ DSA, Komenského 12, Trebišov

Poznámky

	Interná smernica o vybavovaní sťažností	Označenie smernice IS 14 2015
		Strana 11 z 15

Príloha č. 1

ZÁZNAM O PODANÍ ÚSTNEJ SŤAŽNOSTI

Meno, priezvisko a adresa trvalého (prechodného) pobytu sťažovateľa:

(pri právnickej osobe uviesť názov a jej sídlo a meno a priezvisko osoby oprávnenej za ňu konať)

Meno, priezvisko a funkcia osoby, proti ktorej sťažnosť smeruje a orgán, ktorého je zamestnancom :

Ústna sťažnosť obsahuje tieto námietky:

(uviesť stručne, zrozumiteľne, ale úplne, na aké nedostatky sťažovateľ poukazuje)

Počet námietok:

- 1.
- 2.

Sťažovateľ sa podaním sťažnosti domáha :

(stručne uviesť, čoho sa sťažovateľ domáha)

K uvedenej ústnej sťažnosti boli predložené nasledujúce prílohy:

(pokiaľ k sťažnosti neboli priložené žiadne prílohy, tento bod sa v zázname nerozpisuje)

Počet a oznam príloh:

- 1.
- 2.

Záznam o podaní ústnej sťažnosti vyhotovil(i):

(meno, priezvisko, funkcia,)

Pri podaní ústnej sťažnosti bol(i) prítomný(i) :

(meno, priezvisko, funkcia,)

Miesto, dátum, hodina vyhotovenia :

(pozor, nezabúdať uviesť hodinu spísania záznamu)

Sťažovateľ sa oboznámil s obsahom tohto záznamu a vlastnoručným podpisom potvrdzuje skutočnosť osobného podania sťažnosti, úplnosť zapísania svojich námietok a prevzatie exemplára záznamu o podaní ústnej sťažnosti.

.....
podpis sťažovateľa

.....
podpis autora záznamu

	Interná smernica o vybavovaní sťažností	Označenie smernice IS 14 2015
		Strana 12 z 15

Príloha č. 2

ZÁZNAM O VÝSLEDKU KONTROLY PLNENIA OPATRENÍ

Opatrenia boli prijaté na základe prešetrenia sťažnosti č.:

.....
. v Súkromnej strednej odbornej škole DSA, Komenského 12, Trebišov

Sťažovateľ:

(meno, priezvisko, adresa pobytu)

Sťažnosť smerovala proti:

(meno priezvisko, funkcia)

Dátum kontroly :

Kontrolu plnenia opatrení vykonal:

Ku kontrole boli prizvaní :

- 1.
- 2.

Výsledok kontroly:

(v bodoch uviesť znenie prijatého opatrenia a kontrolné zistenie, či opatrenie bolo alebo nebolo splnené)

- 1.
- 2.

Záver:

(Celkové zhodnotenie plnenia opatrení a odstránenia nedostatkov. V prípade nesplnenia opatrení a neodstránenia nedostatkov upozornenie na vyvodenie dôsledkov voči konkrétnym osobám zodpovedným za nesplnenie opatrenia, podľa okolností prípadne aj upozornenie na možnosť uloženia poriadkovej pokuty podľa § 24 Zákona o sťažnostiach.)

Záznam bol prerokovaný dňa:

S (uviesť meno, priezvisko, funkciu)

.....
podpis

Vyhotovil :

(meno, priezvisko, funkcia)

.....
podpis

	Interná smernica o vybavovaní sťažností	Označenie smernice IS 14 2015
		Strana 13 z 15

Príloha č. 3

ZÁPISNICA O PREŠETRENÍ SŤAŽNOSTI

Sťažnosť bola prešetrená v súlade so „Zákomom č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov

Obdobie (dátum) prešetrenia sťažnosti:

Podávateľ sťažnosti:

(meno, priezvisko, adresa trvalého alebo prechodného pobytu, pri právnickej osobe uviesť názov a sídlo a meno a priezvisko osoby oprávnenej za ňu konať, prípadne uviesť subjekt, ktorý zastupuje sťažovateľa)

Predmet sťažnosti :

Meno(funkcia) osoby, proti ktorej sťažnosť smeruje:

Námietky uvádzané sťažovateľom:

(uviesť skutočný počet námietok v bodoch)

- 1.
- 2.

Sťažovateľ sa podaním sťažnosti domáha:

Sťažnosť prešetroval:

K prešetreniu podania boli prizvaní:

/mená, priezviská funkcie, ak nebol prizvaný nikto, tento bod nevyplňať)

- 1.
- 2.

Písomné vyjadrenie k podaniu dali:

(ak písomné vyjadrenie nedal nikto, tento bod nevyplňať)

- 1
- 2.

Pri prešetrení uvedených námietok sa zistili nasledujúce skutočnosti:

K námietke č.1 :

(Stručne sa uvedie zistený stav s odvolaním sa na zistené skutočnosti, prekontrolované doklady, údaje, vyjadrenia zodpovedných zamestnancov atď.

Posúdi sa, či boli alebo neboli dodržané všeobecne záväzné a vnútorné právne predpisy. (zákon y, vyhlášky, smernice, pokyny, poriadky), týkajúce sa príslušnej veci a na základe zistení sa v závere námietky uvedie stanovisko, či je námietka opodstatnená alebo neopodstatnená, prípadne skutočnosť, že dostupnými metódami a formami kontroly nebolo možné stav objektívne overiť. V prípade opodstatnenosti námietky sa v jej vyhodnotení konkrétne uvedie osoba, ktorá je zodpovedná za zistené nedostatky).

	Interná smernica o vybavovaní sťažností	Označenie smernice IS 14 2015
		Strana 14 z 15

K námietke č.2 :
(dtto)

Záver

riaditeľ školy prešetrením sťažnosti zistil nedostatky najmä v:

.....
ktoré vznikli porušením (uviesť konkrétne ustanovenia právnych noriem) a na základe toho
prijíma voči

.....
(meno, priezvisko, funkcia osoby, voči ktorej sa prijímajú opatrenia)

nasledujúce opatrenia na odstránenie zistených nedostatkov a príčin ich vzniku:

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

Termín plnenia :

Zároveň riaditeľ školy ukladá povinnosť písomne predložiť správu o splnení prijatých opatrení do

Sťažovateľ bude oboznámený s prijatými opatreniami do

.....
podpis riaditeľa školy

Zápisnica bola prerokovaná:

V Trebišove dňa

.....
Meno a priezvisko podpis

.....
Meno a priezvisko podpis

	Interná smernica o vybavovaní sťažností	Označenie smernice IS 14 2015
		Strana 15 z 15

Príloha č. 4

Centrálne evidencie sťažností

Rok:

Por. číslo:.....

Dátum doručenia a dátum zapísania sťažnosti:

Meno, priezvisko (u právnických osôb názov) a adresa sťažovateľa:

Predmet sťažnosti:

Proti komu sťažnosť smeruje:

Dátum pridelenia sťažnosti na prešetrenie..... pridelená komu:.....

Výsledok prešetrenia sťažnosti:

Prijaté opatrenia a termíny ich splnenia:

Dátum vybavenia sťažnosti, opakovanej sťažnosti alebo prešetrenia opakovanej sťažnosti:

Výsledok prekontrolovania predchádzajúcej sťažnosti alebo prešetrenia opakovanej sťažnosti:

Dôvody, pre ktorú bola sťažnosť odložená:

Dátum odoslania výsledku prešetrenia sťažovateľovi:

Poznámka