



Smernica na vybavovanie sťažností na Gymnázium Jozefa Miloslava Hurbana v Čadci

Riaditeľka Gymnázia Jozefa Miloslava Hurbana, 17. novembra 1296, 022 01 Čadca vydáva v súlade s § 11 ods. 1 a § 26 ods. 3 zákona NR SR č. 9/2010 Z.z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov smernicu na vybavovanie sťažností na Gymnázium Jozefa Miloslava Hurbana v Čadci.

Čl.1

Úvodné ustanovenia

1. Smernica upravuje postup pri podávaní, prijímaní, evidovaní a vybavení prešetrenia sťažnosti.
2. Vybavením sťažnosti sa rozumie vrátenie, odloženie sťažnosti, oznámenie výsledku prešetrenia sťažnosti alebo oznámenie výsledku prekontrolovania správnosti vybavenia predchádzajúcej sťažnosti.
3. Riaditeľka gymnázia dbá, aby sa pri vybavovaní sťažnosti dôsledne dodržiavali ustanovenia zákona o sťažnostiach a smernice na vybavovanie sťažností.

Čl.2

Základné pojmy

1. **Prešetrovanie a prekontrolovanie sťažnosti** je činnosť zameraná na zistenie skutočného stavu veci a jeho súladu alebo rozporu s právnymi predpismi, vnútornými predpismi gymnázia, určenie osoby zodpovednej za zistené nedostatky, ako aj príčin a okolností ich vzniku.
2. **Vybavovaním sťažnosti** sa rozumie súhrn činností (najmä prijímanie, evidovanie, posudzovanie, prešetrovanie a oznámenie výsledku) zabezpečujúcich riadne vybavení sťažnosti v súlade so zákonom o sťažnostiach.
3. **Vybavením sťažnosti** sa rozumie písomné oznámenie výsledku prešetrenia sťažnosti s odôvodnením, či je sťažnosť opodstatnená alebo neopodstatnená. Oznámenie o výsledku prešetrenia musí byť formulované jasne a zrozumiteľne, s odvolaním sa na konkrétne zistenia a platné právne predpisy. Pri opodstatnenej sťažnosti je v rámci vybavenia riaditeľka gymnázia povinná informovať sťažovateľa aj o prijatých a vykonaných opatreniach na odstránenie zistených nedostatkov.
4. **Opakovanou sťažnosťou** sa rozumie sťažnosť tohto istého sťažovateľa v tej istej veci, ak v nej nesúhlasí s výsledkom prešetrenia svojej predchádzajúcej sťažnosti.

5. **Spoluprácou pri vybavovaní sťažnosti** sa rozumie povinnosť sťažovateľa poskytnúť súčinnosť orgánu, ktorý sťažnosť vybavuje, v rozsahu potrebnom na jej riadne prešetrenie a vybavenie.
6. **Spis sťažnosti** je súhrn dokladov, písomností a iného materiálu podaného so sťažnosťou alebo získaného počas jej prešetrovania a vybavovania.
7. **Centrálnou evidenciou sťažností** sa rozumie osobitná evidencia podaných sťažností, ktorú gymnázium vedie v samostatnej evidencii sťažností, oddelene od evidencie ostatných písomností a v súlade s registratúrnym poriadkom.

Čl.3

Základné ustanovenia

1. Sťažnosť môže podať fyzická osoba alebo právnická osoba (ďalej len „sťažovateľ“). Sťažnosť môže podať aj neplnoleté dieťa/žiak alebo jeho zákonný zástupca, ak ide o ochranu práv a právom chránených záujmov dieťaťa.
2. Sťažnosť musí spĺňať náležitosti podľa § 5 ods. 2 zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach:
 - a) musí obsahovať meno, priezvisko a adresu pobytu sťažovateľa (fyzická osoba),
 - b) ak sťažnosť podáva právnická osoba, musí obsahovať jej názov a sídlo, meno a priezvisko osoby oprávnenej za ňu konať,
 - c) sťažnosť v listinnej podobe musí obsahovať vlastnoručný podpis sťažovateľa.Ak je sťažovateľovi možné doručiť písomnosti v elektronickej podobe, sťažnosť môže obsahovať aj adresu sťažovateľa na takéto doručenie (napr. e-mail, e-schránka).
3. Sťažnosť podaná v elektronickej podobe musí byť sťažovateľom autorizovaná podľa osobitného predpisu (zákon č. 305/2013 Z. z. o e-Governmente); to neplatí, ak sťažnosť bola odoslaná prostredníctvom prístupového miesta, ktoré vyžaduje úspešnú autentifikáciu sťažovateľa.
4. Ak sťažnosť podaná v elektronickej podobe nie je autorizovaná podľa osobitného predpisu ani odoslaná prostredníctvom autentifikovaného prístupového miesta, sťažovateľ ju musí do piatich pracovných dní od jej podania potvrdiť (vlastnoručným podpisom, autorizáciou alebo odoslaním cez autentifikované prístupové miesto), inak sa sťažnosť odloží. Lehota na vybavenie sťažnosti začína plynúť prvým pracovným dňom nasledujúcim po dni doručenia potvrdenia.
5. Podanie sťažnosti zároveň musí byť čitateľné a zrozumiteľné. Musí z neho byť jednoznačné, proti komu smeruje, na aké nedostatky poukazuje a čoho sa sťažovateľ domáha.
6. Ak sa sťažovateľ dostaví osobne podať sťažnosť, ktorú nemá vyhotovenú písomne, gymnázium sťažovateľa prijme a umožní mu, aby si sťažnosť v listinnej podobe vyhotovil. Ak sa dostaví osoba, ktorej zdravotný stav bráni vyhotoviť sťažnosť v listinnej podobe sama, za túto osobu ju vyhotoví určený zamestnanec gymnázia.
7. Ak sťažnosť neobsahuje náležitosti podľa odseku 2 a 5 alebo ak chýbajú informácie potrebné na jej prešetrenie, gymnázium písomne vyzve sťažovateľa, aby sťažnosť doplnil v

určenej lehote (najmenej 10 pracovných dní od doručenia výzvy) a poučí ho, že ak v stanovenej lehote súčinnosť neposkytne, sťažnosť sa odloží.

8. Podanie sa posudzuje podľa obsahu.
9. Za sťažnosť v súlade so zákonom o sťažnostiach sa nepovažuje podanie:
 - a) ktoré má charakter dopytu, vyjadrenia názoru, žiadosti, podnetu alebo návrhu,
 - b) anonymné podanie (ak neobsahuje údaje podľa odseku 2),
 - c) ktoré poukazuje na konkrétne nedostatky v činnosti orgánu verejnej správy, ktorých odstránenie alebo vybavenie je upravené osobitným právnym predpisom,
 - d) ktoré je sťažnosťou podľa osobitného predpisu,
 - e) ktoré smeruje proti rozhodnutiu vydanému v správnom, trestnom, občianskoprávnom alebo inom konaní podľa osobitného predpisu,
 - f) ktoré smeruje proti záverom kontroly, auditu, dohľadu, dozoru alebo inšpekcie podľa osobitného predpisu,
 - g) ktoré obsahuje utajované skutočnosti alebo z ktorého obsahu je zrejmé, že jeho vybavením by došlo k ohrozeniu utajovaných skutočností,
 - h) orgánu verejnej správy, v ktorom upozorňuje na nedostatky v činnosti iného orgánu verejnej správy,
 - i) osoby poverenej súdom na výkon verejnej moci.

Čl.4

Podávanie sťažností

1. Podaná sťažnosť musí byť písomná a možno ju podať v listinnej podobe alebo v elektronickej podobe. Sťažnosť sa zaeviduje v súlade s registratúrnym poriadkom.
2. Podanie sťažnosti sa nesmie stať podnetom ani dôvodom na vyvodzovanie dôsledkov, ktoré by sťažovateľovi spôsobili akúkoľvek ujmu.
3. Informácie z dokumentácie súvisiacej vybavovaním sťažnosti, ktoré sú chránené alebo ku ktorým je prístup obmedzený podľa osobitného predpisu (napr. zákon č. 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám), sa nesprístupňujú.
4. Ak pri podávaní sťažnosti sťažovateľ požiadal, aby sa jeho totožnosť utajila, alebo ak je jej utajenie v záujme náležitého vybavenia sťažnosti, pri prešetrovaní sťažnosti sa postupuje len na základe jej odpisu, v ktorom sa neuvádzajú údaje umožňujúce identifikáciu sťažovateľa.
5. Ak sťažovateľ požiadal o utajenie svojej totožnosti, ale charakter sťažnosti neumožňuje jej prešetrovanie bez uvedenia niektorého z údajov o jeho osobe, je o tom bezodkladne upovedomený a vo vybavovaní sťažnosti sa pokračuje len vtedy, ak v určenej lehote písomne udelí súhlas s uvedením určitého potrebného údaje o svojej osobe.
6. Sťažnosť, v ktorej sťažovateľ požiadal o utajenie svojej totožnosti a na ktorej vybavenie gymnázium nie je príslušné, sa najneskôr do desiatich pracovných dní od doručenia vráti sťažovateľovi s uvedením dôvodu.

Čl.5

Prijímanie a evidencia sťažností

1. Každé podanie sťažnosti je gymnázium povinné prijať, a to aj v prípade, ak nie je príslušné na jeho vybavenie.
2. Prijatá sťažnosť sa vedie v centrálnej evidencii sťažností v súlade s registratúrnym gymnázia. Evidencia sa vedie oddelene od ostatnej pošty a obsahuje údaje podľa § 10 ods. 1 zákona o sťažnostiach.
3. Opakovanou sťažnosťou je sťažnosť toho istého sťažovateľa v tej istej veci, ak v nej nesúhlasí s vybavením predchádzajúcej sťažnosti a neuvádza nové skutočnosti.

Čl.6

Príslušnosť a lehoty na vybavenie sťažností

1. Na vybavenie sťažností je príslušná riaditeľka gymnázia. Ak sťažnosť smeruje proti riaditeľke gymnázia, gymnázium ju postúpi na vybavenie zriaďovateľovi (RÚŠS Žilina).
2. Sťažnosť nesmie prešetrovať ani vybavovať:
 - a) osoba, proti ktorej sťažnosť smeruje, ani osoba podriadená tejto osobe,
 - b) zamestnanec, ktorý sa zúčastnil na činnosti, ktorá je predmetom sťažnosti,
 - c) osoba, ktorá sa zúčastnila ako zamestnanec iného orgánu verejnej správy na činnosti, ktorá je predmetom sťažnosti,
 - d) osoba, o ktorej nepredpojatosti možno mať pochybnosti vzhľadom na jej vzťah k sťažovateľovi, jeho zástupcovi alebo k predmetu sťažnosti.
3. Základná lehota na vybavenie sťažnosti je 60 pracovných dní odo dňa jej doručenia gymnáziu. Ak je sťažnosť náročná na prešetrenie, riaditeľka gymnázia môže lehotu predĺžiť pred jej uplynutím o ďalších 30 pracovných dní. O predĺžení lehoty a dôvodoch predĺženia sa sťažovateľ písomne upovedomí bez zbytočného odkladu.
4. Lehota na vybavenie sťažnosti začína plynúť prvým pracovným dňom nasledujúcim po dni doručenia sťažnosti gymnáziu..
5. V čase od odoslania výzvy na poskytnutie súčinnosti sťažovateľovi podľa Čl. 3 ods. 7 až do jej poskytnutia lehota na vybavenie sťažnosti neplynie.

Čl.7

Prešetrovanie sťažností

1. Pri prešetrovaní sťažností sa vychádza z jej obsahu bez ohľadu na sťažovateľa a na to, proti komu smeruje. Ak je sťažnosťou iba časť podania, prešetří sa len táto časť.
2. Riaditeľka gymnázia (alebo ňou poverený nepredpojatý zamestnanec) postupuje pri prešetrovaní tak, aby zistila skutočný stav veci, jeho súlad alebo rozpor s právnymi predpismi a internými aktmi školy, určila osoby zodpovedné za zistené nedostatky a príčiny ich vzniku.

3. O prešetrení sťažnosti vyhotoví gymnázium zápisnicu o prešetrení sťažnosti, ktorá obsahuje náležitosti podľa § 15 zákona o sťažnostiach.
4. Sťažnosť je prešetrená prerokovaním zápisnice o prešetrení sťažnosti so zamestnancom, proti ktorému sťažnosť smerovala, alebo dorúčením zápisnice, ak ju nemožno prerokovať.
5. Sťažnosť sa považuje za vybavenú odoslaním písomného oznámenia výsledku prešetrenia sťažnosti sťažovateľovi. V oznámení sa uvedie, či je sťažnosť opodstatnená alebo neopodstatnená, spolu s odôvodnením a prijatými opatreniami na odstránenie nedostatkov (ak bola sťažnosť opodstatnená).
6. Opakovanú sťažnosť riaditeľka gymnázia prekontroluje. Ak bola predchádzajúca sťažnosť vybavená správne, oznámi to sťažovateľovi s odôvodnením a poučením, že ďalšie opakované sťažnosti odloží. Ak sa zistí, že nebola vybavená správne, opakovanú sťažnosť riadne prešetří a vybaví.
7. Ďalšiu opakovanú sťažnosť podanú po poučení podľa odseku 6, v ktorej neboli uvedené nové skutočnosti, gymnázium odloží podľa § 21 ods. 6 zákona o sťažnostiach; sťažovateľ sa o tomto odložení neupovedomuje.
8. Sťažnosť iného sťažovateľa v tej istej veci, ktorú už gymnázium vybavilo, sa neprešetruje. Výsledok prešetrenia predchádzajúcej sťažnosti sa novému sťažovateľovi iba písomne oznámi.

Čl.8

Záverečné ustanovenia

1. Riaditeľka gymnázia vytvára vhodné materiálno-technické a personálne podmienky na správne a včasné prešetrenie a vybavenie sťažností.
2. S touto smernicou budú oboznámení všetci zamestnanci školy.
3. Zamestnanci gymnázia sú povinní zachovávať mlčanlivosť o skutočnostiach, o ktorých sa dozvedeli pri prešetrovaní či vybavovaní sťažností.
4. Táto smernica ruší predchádzajúcu smernicu na vybavovanie sťažností s platnosťou od 13. marca 2018.
5. Smernica na vybavovanie sťažnosti na Gymnáziu Jozefa Miloslava Hurbana v Čadci nadobúda účinnosť 1.septembra 2026

V Čadci 25.08.2026

Mgr. Ingrid Mikovčáková
riaditeľka školy

**Gymnázium Jozefa Miloslava Hurbana,
17. novembra 1296, 022 01 Čadca**

Vzor. č.1

Číslo spisu:

K číslu:

**Z á p i s n i c a
o prešetrení sťažnosti**

Dátum prešetrenia:

Sťažovateľ(meno, priezvisko, adresa/názov a sídlo):

Meno a funkcia osoby, proti ktorej sťažnosť smeruje:

Sťažnosť prešetrovali (meno, priezvisko, funkcia):

K prešetreniu sťažnosti boli prizvaní:

Sťažnosť obsahuje nasledujúce námietky:

1.

2.

3.

Pri prešetrení uvedených námietok boli zistené nasledovné skutočnosti:

K námietke č.1:

.....

Zhodnotenie: Námietka je OPODSTATNENÁ/ NEOPODSTATNENÁ

K námietke č.2:

.....

Zhodnotenie: Námietka je OPODSTATNENÁ/ NEOPODSTATNENÁ

Záver:

Prešetrením sťažnosti riaditeľka školy zistila, že sťažnosť je: OPODSTATNENÁ/
NEOPODSTATNENÁ/ ČIASTOČNE OPODSTATNENÁ

V prípade opodstatnenosti sťažnosti:

Zistené nedostatky a ich príčiny:

Zodpovedná osoba za nedostatky:

Riaditeľka školy ukladá kontrolovanému subjektu / zodpovedným zamestnancom v zmysle § 19 ods. 1 písm. h) zákona č. 9/2010 Z. z. nasledovné povinnosti:

1. Prijat' opatrenia na odstránenie zistených nedostatkov a príčin ich vzniku:

Opatrenie:

Zodpovedný: Termín splnenia:

2. Predložiť riaditeľke školy písomnú správu o splnení opatrení a odstránení príčin vzniku nedostatkov.

Termín predloženia správy:

V Čadci dňa:

Podpisy osôb, ktoré sťažnosť prešetrovali:

1. (podpis)

2. (podpis)

Schválil/a:

Mgr. Ingrid Mikovčáková
riaditeľka školy

S obsahom zápisnice a výsledkom prešetrovania bol oboznámený zamestnanec, proti ktorému sťažnosť smerovala:

Meno a priezvisko:

Dňa: Podpis:

Námietky zamestnanca voči výsledku prešetrovania sťažnosti / dôvody nepodpísania zápisnice:

.....

Zdôvodnenie opodstatnenosti / neopodstatnenosti uplatnených námietok zamestnanca:

.....

V Čadci dňa:

Mgr. Ingrid Mikovčáková
riaditeľka školy

**Gymnázium Jozefa Miloslava Hurbana,
17. novembra 1296, 022 01 Čadca**

Vzor č.2

Vážený pán/ Vážená pani
(Meno a adresa sťažovateľa)

Vás list číslo

zo dňa:

Naše číslo:

Čadca

Vec: **Oznámenie o výsledku prešetrenia sťažnosti**

Oznamujem Vám, že Gymnázium Jozefa Miloslava Hurbana v Čadci prešetrilo Vašu zo
dňa vo veci .

Sťažnosť smerovala proti:

Sťažnosť obsahovala tieto námietky:

- 1.
- 2.
- 3.

Po prešetrení uvedených námietok boli zistené nasledovné skutočnosti:

K námietke č.1:

- Námietka je OPODSTATNENÁ / NEOPODSTATNENÁ.
- Odôvodnenie:

Vaša sťažnosť sa ako celok vyhodnocuje ako OPODSTATNENÁ / NEOPODSTATNENÁ /
ČIASTOČNE OPODSTATNENÁ.

Na základe toho ukladá nasledovné opatrenia na odstránenie zistených nedostatkov a príčin ich
vzniku:

- 1.
- 2.
- 3.

V Čadci dňa:

Mgr. Ingrid Mikovčáková
riaditeľka školy

**Gymnázium Jozefa Miloslava Hurbana,
17. novembra 1296, 022 01 Čadca**

Vzor č.3

Číslo spisu:

K číslu spisu:

**Z á z n a m
o výsledku kontroly plnenia opatrení**

Opatrenia boli prijaté na základe prešetrovania sťažnosti č.

Sťažovateľ:

Sťažnosť smerovala proti: (titul, meno, priezvisko, funkcia)

Kontrolu vykonal:

Ku kontrole boli pozvaní:

1.

2.

Výsledok kontroly:

1. (Stručne uviesť znenie prijatého opatrenia a kontrolné zistenie, či opatrenie bolo alebo nebolo splnené)

2. detto

Záver:

Návrh na vyvodenie prípadných dôsledkov voči konkrétnym osobám za nesplnenie opatrení:

Záznam bol prerokovaný dňa:

S (uviesť meno, priezvisko, funkciu):

Vyjadrenie osoby zodpovednej za plnenie prijatých opatrení (súhlas – nesúhlas, v prípade nesúhlasu uviesť dôvody)

.....
podpis

Spracoval (meno, priezvisko, funkcia):

.....
podpis

Záznam vzatý na vedomie a schválený dňa:

Mgr. Ingrid Mikovčáková
riaditeľka školy