

Smernica o vybavovaní sťažností

(v súlade so zákonom č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov v zmysle novely zverejnenej a účinnej pod č. 6/2019 Z. z.)

Čl. I

Predmet úpravy vnútorného predpisu

Tento vnútorný predpis upravuje postup pri podávaní, vybavovaní a kontrole vybavovania sťažností fyzických osôb alebo právnických osôb doručených Spojenej škole, Nábr. J. Kalinčiaka 4, Prievidza a v organizačných zložkách Odborné učilište a Praktická škola (ďalej v texte smernice len „škola“), a to v zmysle poslednej novely zákona uverejnenej v Zbierke zákonov pod č. 6/2019 Z. z.

Čl. II

Vymedzenie pojmov

Na účely tejto smernice v našich podmienkach školy je:

1. vybavovanie sťažnosti je prijímanie, evidencia, prešetrovanie a vybavenie sťažnosti,
2. vybavením sťažnosti je vrátenie sťažnosti, odloženie sťažnosti, oznámenie výsledku prešetrenia sťažnosti alebo oznámenie výsledku prekontrolovania správnosti vybavenia predchádzajúcej sťažnosti.

Čl. III

Sťažnosť, náležitosti sťažnosti

1. Sťažnosť podľa tejto smernice je podanie fyzickej alebo právnickej osoby (ďalej v smernici len „sťažovateľ“), ktorým:
 - a. sa domáha ochrany svojich práv alebo právom chránených záujmov, o ktorých sa domnieva, že boli porušené činnosťou alebo nečinnosťou školy alebo
 - b. poukazuje na konkrétne nedostatky, najmä na porušenie právnych predpisov, ktorých odstránenie je v pôsobnosti školy.
2. Sťažnosť musí obsahovať:
 - a. ak ju podáva fyzická osoba – meno, priezvisko, adresu pobytu sťažovateľa,
 - b. ak ju podáva právnická osoba – názov a sídlo, meno a priezvisko osoby oprávnenej za ňu konať.
3. Sťažnosť musí byť čitateľná a zrozumiteľná, z jej obsahu musí byť jednoznačné, proti komu smeruje, na aké nedostatky poukazuje, čoho sa sťažovateľ domáha. Uvedené preveruje zamestnanec poverený riaditeľom školy.

4. Sťažnosť v listinnej podobe musí obsahovať vlastnoručný podpis sťažovateľa. Naopak, sťažnosť v elektronickej podobe musí byť sťažovateľom autorizovaná kvalifikovaným elektronickým podpisom, respektíve spôsobom uvedeným v ods. 5 tohto článku smernice.

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 škola písomne upovedomí sťažovateľa do 15 pracovných dní od jej odloženia.

6. Sťažovateľom sa rozumie aj osoba oprávnená konať v mene právnickej osoby. Lehota na vybavenie sťažnosti začína plynúť prvým pracovným dňom nasledujúcim po dni doručenia potvrdenia sťažnosti.

7. Ak sťažnosť v písomnej podobe, ako aj v elektronickej podobe neobsahuje náležitosti podľa zákona a podľa týchto zásad, škola ju odloží podľa § 6 ods. 1 písm. a) zákona o sťažnostiach.

Čl. IV

Podávanie sťažností

1. Sťažnosť musí byť podaná písomne, a to v listinnej alebo v elektronickej podobe (emailom).

2. Ak sa sťažovateľ dostaví osobne podať sťažnosť, ktorú nemá vyhotovenú písomne, zamestnanec školy sťažovateľa prijme a umožní mu, aby si sťažnosť v listinnej podobe vyhotovil.

3. Ak sa dostaví sťažovateľ, ktorého zdravotný stav bráni, aby si sťažnosť v listinnej podobe vyhotovil sám, za túto osobu ju vyhotoví zamestnanec školy - referent.

4. Písomnosti súvisiace s vybavovaním sťažnosti, ktorú podalo viac sťažovateľov spoločne a nie je v nej určené, komu z nich sa majú doručovať, subjekt zašle sťažovateľovi, ktorý ako prvý uvádza svoje údaje.

5. Ak si sťažovateľ zvolí zástupcu, ktorý v jeho mene podáva sťažnosť, súčasťou sťažnosti musí byť písomné splnomocnenie s osvedčeným podpisom 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, škola sťažnosť odloží podľa zákona o sťažnostiach.

6. Sťažnosť adresovaná riaditeľovi školy je sťažnosťou podanou škole.

7. V prípade utajenia totožnosti sťažovateľa sa postupuje podľa ustanovení § 8 zákona o sťažnostiach.

Čl. V

Prijímanie sťažností

1. Škola a jej zamestnanci sú povinní prijímať sťažnosti od sťažovateľov podané písomne v listinnej alebo elektronickej podobe, a to bez ohľadu na to, či je názov podania „Sťažnosť“.
2. Sťažovatelia v prípade, že sťažnosť nezasielajú poštou, podávajú písomné sťažnosti do podateľne na ekonomickohospodárskom úseku alebo niektorému zamestnancovi.
3. Podateľňa eviduje všetky podania fyzických osôb alebo právnických osôb (ďalej len podanie), ktoré sú označené ako sťažnosť alebo z obsahu ktorých je zrejmé, že sú sťažnosťou v zmysle zákona o sťažnostiach, aj keď takto nie sú označené.
4. V prípade, že bolo podanie prevzaté od sťažovateľa iným zamestnancom a nie zamestnancom podateľne, tento je povinný predložiť podanie na zaevidovanie do podateľne bezodkladne, najneskôr však v nasledujúci pracovný deň.
5. Prijatú sťažnosť, na ktorej vybavenie škola nie je príslušná, postúpi najneskôr do desiatich pracovných dní od doručenia orgánu verejnej správy príslušnému na jej vybavenie a zároveň o tom bezodkladne upovedomí sťažovateľa – Príloha č. 3 k tejto smernici.

Čl. VI

Centrálna evidencia sťažností subjektu

1. V podmienkach školy je centrálna evidencia sťažností vedená povereným zamestnancom – gestorom, ktorým je referentka. Gestor je zamestnanec, ktorý je poverený výkonom tejto funkcie v zmysle tejto smernice a náplne práce.
2. Každé podanie, ktoré bolo posúdené ako sťažnosť, bude vybavované ako sťažnosť. Zároveň musí byť bezodkladne postúpené na zaevidovanie do centrálnej evidencie sťažností.
3. Centrálna evidencia sťažností musí obsahovať najmä tieto údaje:
 - a. dátum doručenia a dátum zapísania sťažnosti, opakovanej sťažnosti a ďalšej opakovanej sťažnosti,
 - b. meno, priezvisko a adresu pobytu sťažovateľa, a ak sťažnosť podáva právnická osoba, musí obsahovať jej názov a sídlo, meno a priezvisko osoby oprávnenej za ňu konať,
 - c. predmet sťažnosti,
 - d. dátum pridelenia sťažnosti na prešetrenie na vybavovanie 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 predchádzajúcej sťažnosti alebo prešetrenia opakovanej sťažnosti,
 - i. dátum postúpenia sťažnosti orgánu príslušnému na jej vybavenie,

j. dôvody, pre ktoré subjekt sťažnosť odložil, prípadne aj

k. poznámku.

4. V prípade, že sťažnosť je adresovaná alebo prijatá zamestnancom školy, tento ju bezodkladne predloží na zaregistrovanie do centrálnej evidencie sťažností.

Čl. VII

Príslušnosť na vybavenie sťažnosti v našej škole

1. Pri pridelovaní sťažnosti na vybavenie sa prihliada na príslušnosť na vybavenie sťažnosti podľa zákona o sťažnostiach.

2. Na vybavenie sťažnosti je príslušný riaditeľ školy alebo ním určený zamestnanec.

Čl. VIII

Lehoty na vybavenie sťažností

1. Škola je povinná prešetriť a vybaviť sťažnosť do 60 pracovných dní vrátane.

2. Ak je sťažnosť náročná na prešetrenie, môže riaditeľ školy lehotu tohto vnútorného predpisu pred jej uplynutím predĺžiť o 30 pracovných dní. Návrh na predĺženie lehoty s odôvodnením predkladá zamestnanec školy, v ktorého kompetencii sa sťažnosť prešetruje.

3. Predĺženie lehoty na vybavenie sťažnosti podľa predchádzajúceho odseku škola oznámi sťažovateľovi bezodkladne, a to písomne, s uvedením dôvodu, prečo je predĺženie lehoty nevyhnutné.

4. Ustanovenia predchádzajúcich troch odsekov sa vzťahujú rovnako aj na vybavenie opakovanej sťažnosti a sťažnosti proti vybaveniu sťažnosti.

Čl. IX

Oboznamovanie s obsahom sťažnosti, spolupráca a súčinnosť pri vybavovaní sťažností

1. Škola je povinná oboznámiť toho, proti komu sťažnosť smeruje, s jej obsahom v takom rozsahu a čase, aby sa jej prešetrovanie nemohlo zmarit' a zároveň mu umožní vyjadriť sa k sťažnosti, predkladať doklady, poskytovať informácie a údaje potrebné na vybavenie sťažnosti.

2. Lehota na poskytnutie spolupráce sťažovateľa je desať pracovných dní od doručenia písomnej výzvy sťažovateľovi.

Čl. X

Prešetrovanie sťažností

1. Prešetrovanie sťažnosti je jednou z foriem kontrolnej činnosti vykonávanej podľa zákona o sťažnostiach, ktorou sa zisťuje skutočný stav veci a jeho súlad alebo rozpor so všeobecne záväznými právnymi predpismi.

2. Pri prešetrovaní používajú formy a metódy kontrolnej činnosti (zisťovanie z písomných dokladov, osobné zisťovanie, miestne obhliadky, vypočutie dotknutých osôb, posudky, vyjadrenia a podobne).

3. Ak sa prešetrením sťažnosti nedá overiť skutočný stav veci a jeho súlad alebo rozpor so všeobecne záväznými právnymi predpismi (napríklad jej predmetom sú nepreukázateľné skutočnosti), prešetrojúci zamestnanec, resp. zamestnanci to uvedú v zápisnici o prešetrení sťažnosti a oznámia sťažovateľovi – príloha č. 1 k tejto smernici.

4. Pri prešetrovaní sťažnosti sa vychádza z jej predmetu, bez ohľadu na sťažovateľa a toho, proti komu sťažnosť smeruje.

5. Časti, ktoré nie sú sťažnosťou, škola neprešetruje, o čom sťažovateľa upovedomí v oznámení výsledku prešetrenia sťažnosti s uvedením dôvodov ich neprešetrenia.

6. Sťažnosť je prešetrená prerokovaním zápisnice o prešetrení sťažnosti. Ak ju nemožno prerokovať, sťažnosť je prešetrená dorúčením jedného vyhotovenia zápisnice o prešetrení sťažnosti. Ak je potrebné postúpiť sťažnosť na vybavenie inému orgánu, použije sa príloha č. 3 tejto smernice.

Čl. XI

Zápisnica o prešetrení sťažnosti

1. O priebehu a výsledkoch prešetrenia sťažnosti vyhotoví zamestnanec, resp. zamestnanci školy, ktorí prešetrovali sťažnosť, zápisnicu o prešetrení sťažnosti – príloha č. 1.

2. Ak sa zamestnanec, resp. zamestnanci, o ktorých sa sťažnosť prešetrovala, odmietnu oboznámiť so zápisnicou o prešetrení sťažnosti, odmietnu splniť povinnosti uvedené v zápisnici o prešetrení sťažnosti a vyplývajúce z prešetrenia sťažnosti alebo ak odmietnu zápisnicu o prešetrení sťažnosti podpísať, zamestnanec, ktorý sťažnosť prešetroval, uvedie tieto skutočnosti v zápisnici o prešetrení sťažnosti.

Čl. XII

Oznámenie výsledku prešetrenia sťažnosti

1. Sťažnosť je vybavená odoslaním písomného oznámenia výsledku jej prešetrenia sťažovateľovi. Oznámenie musí obsahovať odôvodnenie výsledku prešetrenia sťažnosti, ktoré vychádza zo zápisnice – príloha č. 1 k tejto smernici, následne sa sťažovateľovi zasiela oznámenie o vybavení – príloha č. 2 k tejto smernici.

2. V oznámení zamestnanec školy uvedie, či sťažnosť je opodstatnená alebo neopodstatnená. Ak má sťažnosť viac častí, oznámenie výsledku prešetrenia sťažnosti obsahuje výsledok prešetrenia každej z nich. Sťažnosť zložená z viacerých častí je vyhodnotená ako opodstatnená, ak aspoň jedna z jej častí je opodstatnená.

Čl. XIII

Opakovaná sťažnosť a sťažnosť proti vybaveniu sťažnosti

1. Opakovaná sťažnosť a ďalšia opakovaná sťažnosť je sťažnosť toho istého sťažovateľa v tej istej veci, ak v nej neuvádza nové skutočnosti. Na vybavenie opakovanej sťažnosti je príslušný ten istý poverený zamestnanec, ktorý vybavil predchádzajúcu sťažnosť. Sťažnosť nesmie byť pridelená na prešetrenie a vybavenie tomu, proti komu smeruje, ani zamestnancovi v jeho riadiacej pôsobnosti.

2. Ak bola predchádzajúca sťažnosť vybavená správne, t. j. v súlade so zákonom o sťažnostiach, riaditeľ školy alebo ním splnomocnený zástupca túto skutočnosť oznámi sťažovateľovi s odôvodnením a poučením, že ďalšie opakované sťažnosti odloží.

3. Na vybavenie sťažnosti proti vybaveniu sťažnosti je príslušný riaditeľ školy alebo ním poverený zamestnanec. Ak predchádzajúcu sťažnosť vybavil priamo riaditeľ školy, na vybavenie sťažnosti je príslušný zástupca riaditeľa školy ak to nie je v rozpore s § 12 zákona.

Čl. XIV

Kontrola vybavovania sťažností

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.

Čl. XV

Spoločné a záverečné ustanovenia, účinnosť

1. Informácie z dokumentácie súvisiacej s vybavovaním sťažnosti, ktoré sú chránené alebo ku ktorým je prístup obmedzený podľa zákona o slobode informácií, sa nesprístupňujú.

2. Ak tento vnútorný predpis neustanovuje inak, pri vybavovaní a vybavení sťažností sa primerane použijú ustanovenia zákona o sťažnostiach.

3. Tento vnútorný predpis sa primerane použije aj na vybavovanie petícií podľa osobitného predpisu – zákona č. 85/1990 Zb. o petičnom práve v znení neskorších predpisov. Referent vedie evidenciu sťažností a tiež aj petícií samostatne od inej evidencie, ktorá je pravidelne aktualizovaná a vedená.

4. Škola a jej organizačné zložky sú povinné vytvárať vhodné materiálne, technické a personálne podmienky na správne a včasné prešetrenie a vybavenie sťažnosti.

5. Trovy, ktoré vznikli sťažovateľovi, znáša sťažovateľ. Trovy, ktoré vznikli škole, znáša škola.

6. Každý je povinný o skutočnostiach, ktoré sa dozvedel pri vybavovaní sťažnosti, zachovávať mlčanlivosť. Od tejto povinnosti ho môže písomne oslobodiť ten, v koho záujme má túto povinnosť.

7. Prílohy č. 1 až č. 3 k tejto smernici predstavujú odporúčané vzory frekventovaných dokumentácií v podmienkach školy.

8. Tento vnútorný predpis – smernica o sťažnostiach nadobúda účinnosť 1. januára 2026.

.....
Mgr. Alena Šandriková
riaditeľka školy

Príloha 1

Zápisnica o prešetrení sťažnosti

Spojená škola, Nábr. J. Kalinčiaka 4, Prievidza

Číslo:

dňa

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

Sťažovateľ: (označenie sťažovateľa)

Predmet sťažnosti:

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

Podanie označené ako sťažnosť bolo v zmysle obsahu rozdelené na nasledujúce časti (ak sa sťažnosť/podanie skladá z viacerých samostatných častí):

1.
2.

Orgán verejnej správy, v ktorom sa sťažnosť prešetrovala:

Spojená škola, Nábr. J. Kalinčiaka 4, Prievidza
.....

Spojená škola, Nábr. J. Kalinčiaka 4, Prievidza upravila vybavovanie sťažností interným predpisom: *Smernica o sťažnostiach*, v zmysle ktorého:

Obdobie prešetrovania sťažnosti:

Sťažnosť bola doručená na podateľňu školy dňa

V zmysle § 13 zákona o sťažnostiach začína lehota na vybavenie sťažnosti plynúť prvým pracovným dňom nasledujúcim po dni jej doručenia orgánu verejnej správy príslušnému na jej vybavenie. Príslušný orgán verejnej správy je povinný sťažnosť vybaviť do 60 pracovných dní.

Sťažnosť bola prešetrovaná v období od – do:

Dokazovanie:

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

Z písomnej dokumentácie bolo zistené:

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

Preukázané zistenia:

Bolo zistené, že

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

Sťažnosť (v časti) Vyhodnocujeme

ako opodstatnenú/neopodstatnenú*

V zmysle

.....

(Uvedie sa konkrétne a relevantné opodstatnenie alebo neopodstatnenie sťažnosti, v prípade neopodstatnenosti sa uvedie riadne a relevantné odôvodnenie.)

Záver:

Sťažnosť bola vyhodnotená (určí sa interne podľa charakteru sťažnosti).

Sťažnosť bola škole doručená dňa Zápisnica o vybavení sťažnosti bola vyhotovená dňa

Oznámenie o prešetrení sťažnosti a prijatých opatreniach sťažovateľovi oznámené dňa

..... a sťažnosť bola vybavená v zákonom stanovenej lehote.

Dátum vyhotovenia zápisnice:

Mená, priezviská a podpisy zamestnancov, ktorí sťažnosť prešetrili:

.....

.....

V prípade zistenia nedostatkov uviesť prijaté opatrenia na odstránenie nedostatkov a príčin ich vzniku:

.....

.....

Osoba zodpovedná za zistené nedostatky:

Uplatnenie právnej zodpovednosti:

Prijaté opatrenia boli/budú splnené:

.....

meno, priezvisko, podpis riaditeľa školy

alebo ním splnomocnenej osoby, prípadne pečiatka

Príloha č. 2

Oznámenie výsledku vybavenia sťažnosti

Spojená škola, Nábr. J. Kalinčiaka 4, Prievidza

Číslo:

dňa

sťažovateľ

.....

VEC

Oznámenie výsledku vybavenia sťažnosti

Škole bola dňa _____ doručená sťažnosť od sťažovateľa _____ (uviesť sťažovateľa), v ktorej poukazuje na

_____ (uviesť predmet sťažnosti).

Šetrením sťažnosti dňa _____ bolo zistené, že Vaša sťažnosť je (uviesť, či opodstatnená alebo neopodstatnená).

Odôvodnenie výsledku prešetrenia sťažnosti:

(Uviesť konkrétne zistenia a súlad, resp. nesúlad so všeobecne záväznými právnymi predpismi, prípadne čo bolo odstránené v priebehu šetrenia – podľa zápisnice. V prípade opodstatnenej sťažnosti uviesť, že boli uložené povinnosti podľa § 19 ods. 1 písm. i.)

S pozdravom

.....

meno, priezvisko a podpis riaditeľa školy

Príloha č. 3

Postúpenie sťažnosti

Spojená škola, Nábr. J. Kalinčiaka 4, Prievidza

Číslo:

dňa

VEC

Postúpenie sťažnosti

Spojenej škole, Nábr. J. Kalinčiaka 4 v Prievidzi bola dňa _____ doručená sťažnosť od sťažovateľa _____ (uviesť sťažovateľa), v ktorej poukazuje na _____ (uviesť predmet sťažnosti).

Podľa zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach v platnom znení vám predmetnú sťažnosť postupujeme na vybavenie ako orgánu príslušnému na jej vybavenie v súlade s _____ zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach v platnom znení (uviesť konkrétne ustanovenie, na základe ktorého sa sťažnosť postupuje orgánu verejnej správy).

Súčasťou postúpenie sťažností je prílohová časť, ktorá predstavuje

O postúpení sťažnosti upovedomujeme sťažovateľa v súlade so zákonom č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov.

S pozdravom

.....

meno, priezvisko a podpis riaditeľa školy

Príloha:

1. Sťažnosť zo dňa, dokumentácia č. zo dňa
2.

Sťažnosti – podávanie a postup

Postup pri podávaní, vybavovaní a kontrole vybavovania sťažností fyzických alebo právnických osôb upravuje zákon č. 9/2010 Z.z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov (ďalej „zákon“).

Sťažnosť musí byť písomná a možno ju podať v listinnej podobe alebo v elektronickej podobe.

Ak sa sťažovateľ dostaví do Spojenej školy, Nábr. J. Kalinčiaka 4, Prievidza (ďalej len „škola“) osobne podať sťažnosť, ktorú nemá vyhotovenú písomne, škola sťažovateľa prijme a umožní mu, aby si sťažnosť v listinnej podobe sám vyhotovil. Ak sa do školy dostaví osoba, ktorej zdravotný stav bráni, aby si sťažnosť v listinnej podobe vyhotovila sama, za túto osobu ju vyhotoví zamestnanec školy.

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.

Sťažnosť musí byť čitateľná a zrozumiteľná. Musí z nej byť jednoznačné proti komu smeruje, na aké nedostatky poukazuje a čoho sa sťažovateľ domáha.

Sťažnosť podaná v elektronickej podobe musí byť sťažovateľom autorizovaná (§23 ods. 1 zákona č. 305/2013 Z.z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o e-Governmente) v znení zákona č. 273/2015 Z.z.) to neplatí, ak sťažnosť bola odoslaná prostredníctvom prístupového miesta, ktoré vyžaduje úspešnú autentifikáciu sťažovateľa.

Ak sťažnosť neobsahuje vyššie uvedené náležitosti, škola takúto sťažnosť odloží.

Ak si sťažovateľ zvolí zástupcu, ktorý v jeho mene podáva sťažnosť, súčasťou sťažnosti musí byť písomné splnomocnenie s osvedčeným podpisom (Notársky poriadok, zákon č. 599/2001 Z.z. o osvedčovaní listín a podpisov na listinách okresnými úradmi a obcami v znení neskorších predpisov). **Ak škola zistí, že sťažnosť sa týka inej osoby, než ktorá ju podala a nie je priložené splnomocnenie, takúto sťažnosť odloží.**

Totožnosť sťažovateľa je škola povinná utajiť, ak o to sťažovateľ požiada. Ak sťažovateľ požiadal o utajenie svojej totožnosti, ale predmet sťažnosti neumožňuje jej prešetrenie bez uvedenia niektorého z údajov o jeho osobe, škola o tom sťažovateľa bezodkladne upovedomí. **Súčasne ho poučí, že vo vybavovaní sťažností bude pokračovať len vtedy, ak v určenej lehote písomne udelí súhlas s uvedením potrebného údaja o svojej osobe, inak škola sťažnosť odloží.**

Škola je oprávnená v nevyhnutnom rozsahu písomne vyzvať sťažovateľa na spoluprácu s určením spôsobu jej poskytnutia. Lehota na poskytnutie spolupráce sťažovateľa je 10 pracovných dní. **V prípade neposkytnutia spolupráce zo strany sťažovateľa v stanovenej lehote škola sťažnosť odloží.**

Škola je povinná sťažnosť vybaviť **do 60 pracovných dní.** Ak je sťažnosť náročná na prešetrenie, môže riaditeľ školy predĺžiť lehotu pred jej uplynutím o 30 pracovných dní. Škola oznámi predĺženie lehoty sťažovateľovi bezodkladne, písomne s uvedením dôvodu, prečo je predĺženie lehoty nevyhnutné.

Sťažnosť je vybavená odoslaním písomného oznámenia výsledku jej prešetrenia sťažovateľovi.

Sťažností sa môžu podávať:

a) V písomnej podobe **poštou** na adresu sídla školy:

Spojená škola, Nábr. J. Kalinčiaka 4, 971 01 Prievidza

b) V písomnej podobe **osobne** v podateľni školy:

- v pracovných dňoch pondelok – piatok
- v čase od 7.30 – 14.00 hod.

Petície - podávanie a postup

Postup pri podávaní a vybavovaní petícií upravuje zákon č. 85/1990 Zb. o petičnom práve v znení neskorších predpisov.

Petícia nesmie zasahovať do nezávislosti súdu. Petícia nesmie vyzývať k porušovaniu ústavy a zákonov, popieraniam alebo obmedzovaniu osobných, politických alebo iných práv osôb pre ich národnosť, pohlavie, rasu, pôvod, politické alebo iné zmýšľanie, náboženské vyznanie a sociálne postavenie alebo k rozniecovaniu nenávisťi a neznášanlivosti z týchto dôvodov alebo k násiliu alebo hrubej neslušnosti.

Petičný výbor nie je právnickou osobou. Členovia petičného výboru sú povinní určiť osobu, ktorá dovŕšila 18 rokov, na ich zastupovanie v styku so Spojenou školou, Nábr. J. Kalinčiaka 4, Prievidza (ďalej len „škola“). Ak nie je vytvorený petičný výbor, musí sa v petícií určiť osoba, ktorá dovŕšila vek 18 rokov, na styk so školou.

Ak podpisové hárky neobsahujú text petície, musia sa označiť tak, aby bolo zrejmé, aká petícia sa má podporiť podpismi, na každom podpisovom hárku musí byť uvedené meno, priezvisko, úplná adresa trvalého pobytu každej osoby, ktorá petíciu zostavila alebo osoby, ktorá je určená na styk so školou.

Ak petíciu podporil väčší počet osôb, musia osoby podávajúce petíciu uviesť pod jej textom počet priložených podpisových hárkov. Podpisové hárky sa musia priebežne číslovať.

Petícia musí byť písomná a musí obsahovať údaje o tom, kto ju podáva. Ten, kto podal petíciu, je na požiadanie školy povinný v primeranej lehote poskytnúť nevyhnutnú súčinnosť pri vybavovaní petície. Ak bez vážneho dôvodu neposkytne súčinnosť, škola nie je povinná petíciu vybaviť.

Petície sa môžu podávať:

a) V písomnej podobe **poštou** na adresu sídla školy:

Spojená škola, Nábr. J. Kalinčiaka 4, 971 01 Prievidza

b) V písomnej podobe **osobne** v podateľni školy:

- v pracovných dňoch pondelok – piatok
- v čase od 7.30 – 14.00 hod.