Postup pri podávaní, prijímaní, evidovaní, prešetrovaní, ***vybavovaní*** a kontrole ***vybavovania*** ***sťažností*** fyzických osôb a právnických osôb v podmienkach školy sa riadi ustanoveniami zákona č. 9/2010 ***o*** ***sťažnostiach*** v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon“).

**Sťažnosťou** podľa § 3 ods. 1 zákona je podanie fyzickej osoby alebo právnickej osoby, ktorým sa domáha ochrany svojich práv alebo právom chránených záujmov, **o** ktorých sa domnieva, že boli porušené činnosťou alebo nečinnosťou orgánu verejnej správy,   
resp. sa v sťažnosti poukazuje na konkrétne nedostatky, najmä na porušenie právnych predpisov, ktorých odstránenie je v pôsobnosti orgánu verejnej správy.  
Každé podanie sťažovateľa sa posudzuje podľa obsahu bez ohľadu na jeho označenie.

**Sťažnosť** možno podať písomne, ústne do záznamu alebo telefaxom. Ak škola prijíma **sťažnosti** v elektronickej forme aj iným spôsobom ako elektronickou poštou, túto informáciu zverejní na svojom internetovej stránke. Pri podávaní **sťažnosti** v elektronickej forme alebo telefaxom bez vlastnoručného podpisu ju musí sťažovateľ do piatich pracovných dní od jej podania zaslať podpísanú, v opačnom prípade sa **sťažnosť** odloží.

Formálnymi náležitosťami **sťažnosti** v zmysle § 5 zákona sú: meno, priezvisko, adresa trvalého pobytu alebo prechodného pobytu sťažovateľa. Ak **sťažnosť** podáva právnická osoba, musí obsahovať jej názov a sídlo, meno a priezvisko osoby oprávnenej za ňu konať. Ak je sťažovateľovi možné doručiť písomnosti podľa tohto zákona v elektronickej forme, **sťažnosť** môže obsahovať aj adresu sťažovateľa na takéto doručenie. Ďalej musí byť **sťažnosť** čitateľná a zrozumiteľná. Musí z nej byť jednoznačné proti komu smeruje, na aké nedostatky poukazuje, čoho sa sťažovateľ domáha (predmet **sťažnosti**) a musí byť sťažovateľom podpísaná.

**Sťažnosť** adresovaná na meno riaditeľa alebo zamestnanca školy je **sťažnosťou** podanou škole. **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. 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.

Škola je povinná prijímať **sťažnosti** od fyzických a právnických osôb, podané všetkými spôsobmi uvedenými vyššie. 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. **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** predloží ho zamestnanec, ktorý záznam

V podmienkach školy je centrálna evidencia **sťažností** podľa tejto **smernice** vedená na sekretariáte školy. Táto evidencia je vedená v súlade so zákonom a s internou **smernicou** školy v prípade jej existencie.

Na vybavenie **sťažnosti** vo všeobecnosti je príslušný riaditeľ školy, príp. písomne poverený zamestnanec školy. Na vybavenie **sťažnosti** podanej proti riaditeľovi je príslušný najbližší nadriadený orgán, a to zriaďovateľ školy.  **Sťažnosť** nesmie byť pridelená na prešetrenie alebo vybavenie tomu, proti komu **sťažnosť** smeruje, ani zamestnancovi v jeho 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. Rada školy ako orgán školskej samosprávy ani pedagogická rada ako poradný orgán riaditeľa školy nemajú kompetenciu prešetrovať a **vybavovať** **sťažnosti** (ani na pedagogických zamestnancov.

Zriaďovateľ, resp. osoba poverená **vybavovaním** **sťažností**, je povinný prešetriť a vybaviť žiadosť do 60 dní. Táto lehota môže byť predĺžená o ďalších 30 dní v prípade **sťažnosti** náročnej na prešetrenie.

**Sťažnosť** je vybavená odoslaním písomného oznámenia **o** výsledku jej prešetrenia sťažovateľovi. V oznámení sa uvedie, či je **sťažnosť** opodstatnená alebo neopodstatnená. Oznámenie musí obsahovať 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.