

Stredná odborná škola obchodu, služieb a rozvoja vidieka -  
Kereskedelmi , Szolgáltatóipari és Vidékfejlesztési  
Szakközépiskola, Dunajský rad 138, Kravany nad Dunajom

## Smernica

o postupe pri vybavovaní sťažností v podmienkach

**Stredná odborná škola obchodu, služieb a rozvoja vidieka -  
Kereskedelmi , Szolgáltatóipari és Vidékfejlesztési Szakközépiskola,  
Dunajský rad 138, Kravany nad Dunajom**

Platný od 1. 9. 2018

Ing. Péter Varga  
riaditeľ školy

Táto smernica je vypracovaná v súlade so zákonom č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov (ďalej aj "zákon o sťažnostiach") a upravuje postup pri podávaní, prijímaní, evidovaní, prešetrovaní a písomnom oznámení výsledku prešetrovania sťažnosti alebo prekontrolovania sťažnosti v podmienkach Stredná odborná škola obchodu, služieb a rozvoja vidieka - Kereskedelmi , Szolgáltatási és Vidékfejlesztési Szakközépiskola, Dunajský rad 138, Kravany nad Dunajom (ďalej len SOŠOSaRV - KSZésVSZ).

#### Článok I. Základné ustanovenia

1. Zákon o sťažnostiach upravuje postup pri podávaní, prijímaní, evidovaní, prešetrovaní, písomnom oznámení výsledku prešetrovania sťažnosti alebo prekontrolovania sťažnosti fyzických alebo právnických osôb vo veciach patriacich do pôsobnosti verejnej správy, pričom sú rešpektované osobitné predpisy, ktoré upravujú konania o iných sťažnostiach.
2. Zákon o sťažnostiach vymedzuje okruh subjektov povinných vybavovať sťažnosti, vymedzuje pojem sťažnosť, rieši otázku anonymných sťažností, utajenia totožnosti sťažovateľa, ochranu sťažovateľa pred negatívnymi dôsledkami v dôsledku podania sťažnosti, spoluprácu sťažovateľa, súčinnosť orgánov verejnej správy orgánov a iných osôb pri prešetrovaní sťažností, kontrolu vybavovania sťažností a inštitút poriadkovej pokuty.
3. Podľa tejto smernice postupujú všetci zamestnanci SOŠOSaRV - KSZésVSZ.

#### Článok II. Základné ustanovenia

1. Sťažnosť je podanie fyzickej osoby 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 (ďalej len "činnosť") SOŠOSaRV - KSZésVSZ,
  - b) poukazuje na konkrétne nedostatky, najmä na porušenie právnych predpisov, ktorých odstránenie je v pôsobnosti SOŠOSaRV - KSZésVSZ.
2. Podanie sa posudzuje podľa obsahu.
3. Ak podanie obsahuje viacero častí, z ktorých
  - a) niektoré nie sú sťažnosťou podľa ods. 4 tejto smernice, SOŠOSaRV - KSZésVSZ vybaví ako sťažnosť iba tie časti podania, ktoré sú sťažnosťou podľa tejto smernice; časti podania, ktoré nie sú sťažnosťou, škola sťažovateľovi nevráti ale v oznámení výsledku prešetrovania sťažnosti uvedie dôvody ich neprešetrovania,
  - b) všetky sú sťažnosťami podľa tejto smernice, avšak na vybavenie niektorých nie je SOŠOSaRV - KSZésVSZ vecne príslušné, vybaví gymnázium iba tie časti sťažnosti, na ktorých vybavenie je príslušné, ostatné časti sťažnosti postúpi orgánu verejnej správy príslušnému na ich vybavenie.
4. Sťažnosťou podľa tejto smernice nie je podanie, ktoré:
  - a) má charakter dopytu, vyjadrenia, názoru, žiadosti, podnetu alebo návrhu
  - b) poukazuje na konkrétne nedostatky v činnosti školy, ktorých odstránenie alebo vybavenie je upravené iným právnym predpisom (napr. občiansky súdny poriadok, trestný poriadok apod.),
  - c) je sťažnosťou podľa osobitného predpisu (napr. exekučný poriadok a pod.),
  - d) smeruje proti rozhodnutiu gymnázia vydanému v konaní podľa osobitného predpisu (napr. správny poriadok a pod.),
  - e) obsahuje utajované skutočnosti alebo z obsahu ktoré je zrejmé, že jeho vybavením a o sťažnosti podľa tohto zákona by došlo k ohrozeniu utajovaných skutočností podľa osobitného predpisu,
  - f) orgánu verejnej správy, v ktorom upozorňuje na nedostatky v činnosti SOŠOSaRV - KSZésVSZ,
  - g) osoby poverenej súdom na výkon verejnej moci (napr. výkon exekučnej činnosti).
5. Podanie podľa ods. 4 písm. a), b), d) f) a g) označené ako sťažnosť SOŠOSaRV - KSZésVSZ odloží, o čom toho, kto podanie podal, písomne upovedomí do 15 pracovných dní od jeho doručenia, s uvedením dôvodu. Škola takéto podanie neodloží, ak je príslušné vybaviť ho podľa iného právneho predpisu.
6. Podanie podľa ods. 4 písm. c) vybaví SOŠOSaRV - KSZésVSZ podľa osobitného predpisu. Ak na jeho vybavenie nie je SOŠOSaRV - KSZésVSZ príslušné, postúpi podanie orgánu verejnej správy, ktorý je na jeho vybavenie príslušný podľa osobitného predpisu a súčasne to oznámi tomu, kto

podanie podal. Na postúpenie takejto sťažnosti sa nevzťahuje lehota podľa § 9 zákona o sťažnostiach.

7. Podanie podľa ods. 4 písm. d), z ktorého je zrejmé, že smeruje proti rozhodnutiu, ktoré nie je právoplatné, škola vybaví podľa osobitného predpisu. Ak na jeho vybavenie nie je škola príslušná, postúpi podanie orgánu verejnej správy do 5 pracovných dní od jeho doručenia, ktorý napadnuté rozhodnutie vydal, o čom upovedomí toho, kto podanie podal.

### Článok III. Podávanie sťažností

1. Sťažnosť musí byť písomná a možno ju podať v listinnej podobe alebo v elektronickej podobe.
2. Sťažnosť musí obsahovať meno, priezvisko, 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 zákona o sťažnostiach v elektronickej forme, sťažnosť môže obsahovať aj adresu sťažovateľa na takéto doručenie.
3. Sťažnosť musí byť čitateľná a zrozumiteľná. Musí z nej byť jednoznačné proti komu smeruje, na aké nedostatky poukazuje, čoho sa sťažovateľ domáha (ďalej len "predmet sťažnosti") a musí byť sťažovateľom podpísaná.
4. Sťažnosť podaná elektronickej podobe musí byť sťažovateľom autorizovaná podľa osobitného predpisu, to neplatí, ak sťažnosť bola odoslaná prostredníctvom prístupového miesta, ktoré vyžaduje úspešnú autentifikáciu sťažovateľa.
5. Ak sťažnosť podaná elektronickej podobe nie je autorizovaná podľa osobitného predpisu, ani odoslaná prostredníctvom prístupového miesta, ktoré vyžaduje úspešnú autentifikáciu sťažovateľa, sťažovateľ 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 SOŠOSaRV - KSZésVSZ písomne upovedomí sťažovateľa do 15 pracovných dní od odloženia. Lehota na vybavenie sťažnosti začína plynúť prvým pracovným dňom nasledujúcim po dni doručenia potvrdenia sťažnosti. Ak potvrdenie sťažnosti obsahuje iné údaje ako sťažnosť podaná v elektronickej podobe, gymnázium sťažnosť podanú v elektronickej podobe odloží.
6. Ak sťažnosť neobsahuje náležitosti podľa § 5 ods. 2 a ak ide o sťažnosť podanú v elektronickej podobe aj podľa ods. 4 alebo odseku 5, gymnázium ju odloží podľa § 6 ods. 1 písm. a).
7. Ak sa sťažovateľ dostaví na SOŠOSaRV - KSZésVSZ osobne podať sťažnosť, ktorú nemá vyhotovenú písomne podľa ods. 1, SOŠOSaRV - KSZésVSZ sťažovateľa prijme a umožní mu, aby si sťažnosť v listinnej podobe vyhotovil. Ak sa na SOŠOSaRV - KSZésVSZ, dostaví osoba, ktorej zdravotný stav bráni, aby si sťažnosť v listinnej podobe vyhotovila sama, za túto osobu ju vyhotoví zamestnanec SOŠOSaRV - KSZésVSZ. Povinnosť sťažovateľa uviesť náležitosti sťažnosti podľa odsekov 2 a 3 tým nie je dotknutá.
8. Písomnosti súvisiace s vybavovaním sťažnosti, ktorú podalo viac sťažovateľov spoločne a nie je v nej určené, komu z nich sa majú doručovať, SOŠOSaRV - KSZésVSZ zašle sťažovateľovi, ktorý prvý uvádza údaje podľa odseku 2.
9. 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, SOŠOSaRV - KSZésVSZ sťažnosť odloží podľa § 6 ods. 1 písm. c). Povinnosť priloženia splnomocnenia sa nevzťahuje na zastupovanie sťažovateľa advokátom podľa osobitného predpisu.
10. Sťažnosť adresovaná zamestnancovi SOŠOSaRV - KSZésVSZ je sťažnosťou podanou SOŠOSaRV - KSZésVSZ.

#### Článok IV. Odloženie sťažnosti

1. SOŠOSaRV - KSZésVSZ sťažnosť odloží ak :
  - b) neobsahuje náležitosti podľa § 5 ods. 2, a ak ide o sťažnosť podanú v elektronickej podobe aj podľa § 5 ods. 4 alebo ods. 5,
  - c) je z nej zrejmé, že vo veci, ktorá je predmetom sťažnosti, konal alebo koná súd, prokuratúra, iný orgán činný v trestnom konaní alebo koná iný orgán verejnej správy
  - d) zistí, že sťažnosť sa týka inej osoby, než ktorá ju podala a nie je priložené splnomocnenie podľa § 5 ods. 9 zákona o sťažnostiach,
  - e) od udalosti, ktorej sa predmet sťažnosti týka, uplynulo v deň jej doručenia viac než päť rokov,
  - f) ide o ďalšiu opakovanú sťažnosť podľa § 21 ods. 6 zákona o sťažnostiach,
  - g) ide o sťažnosť proti vybaveniu sťažnosti podľa § 22 ods. 3 zákona o sťažnostiach,
  - h) mu bola zaslaná na vedomie,
  - i) sťažovateľ neposkytol spoluprácu podľa § 16 ods. 1 zákona o sťažnostiach, alebo ak spoluprácu neposkytol v lehote podľa § 16 ods. 2 zákona o sťažnostiach.
  - j) sťažovateľ neudelil súhlas podľa § 8 ods. 2 zákona o sťažnostiach.
2. Ak sťažnosť nie je v súlade s § 5 ods. 3 zákona o sťažnostiach alebo ak chýbajú informácie potrebné na jej prešetrenie, SOŠOSaRV - KSZésVSZ písomne vyzve sťažovateľa, aby sťažnosť v lehote do 10 dní od jej doručenia sťažovateľovi doplnil a súčasne ho poučí, že inak sťažnosť odloží.
3. SOŠOSaRV - KSZésVSZ odloží sťažnosť, ktorú sťažovateľ pred jej vybavením písomne vezme späť alebo ak sťažovateľ písomne SOŠOSaRV - KSZésVSZ pred vybavením sťažnosti oznámi, že na jej vybavení netrvá.
4. O odložení sťažnosti a dôvodoch jej odloženia podľa ods. 1 písm. b) až f) SOŠOSaRV - KSZésVSZ sťažovateľa písomne upovedomí v lehote podľa § 13 zákona o sťažnostiach.
5. Podanie sťažnosti sa nesmie stať podnetom ani dôvodom na vyvodzovanie dôsledkov, ktoré by sťažovateľovi spôsobili akúkoľvek ujmu.
6. Informácie z dokumentácie súvisiacej s vybavovaním sťažnosti, ktoré sú chránené alebo ku ktorým je prístup obmedzený podľa osobitného predpisu sa nesprístupňujú.

#### Článok V. Utajenie totožnosti sťažovateľa

Ak sťažovateľ požiada o utajenie svojej totožnosti, postupuje SOŠOSaRV - KSZésVSZ podľa § 8 zákona o sťažnostiach.

#### Článok VI. Prijímanie sťažností

1. SOŠOSaRV - KSZésVSZ, je povinné sťažnosť prijať. Prijatú sťažnosť, na ktorej vybavenie nie je príslušné, postúpi najneskôr do 10 pracovných dní od doručenia orgánu verejnej správy príslušnému na jej vybavenie a zároveň o to upovedomí sťažovateľa. SOŠOSaRV - KSZésVSZ nepostúpi sťažnosť podľa § 8 ods. 3 zákona o sťažnostiach.
2. Sťažnosti sa prijímajú v podateľni SOŠOSaRV - KSZésVSZ. Každý zamestnanec SOŠOSaRV - KSZésVSZ je povinný prijať sťažnosť sťažovateľa alebo zabezpečiť jej prijatie a jej bezprostredné odovzdanie riaditeľovi školy, ktorá zabezpečí jej zaevidovanie v centrálnej evidencii sťažností.
3. Centrálnu evidenciu podaných sťažností na SOŠOSaRV - KSZésVSZ vedie riaditeľ školy oddelene od evidencie ostatných písomností.

Centrálna evidencia musí obsahovať najmä tieto údaje:

  - a) dátum doručenia a dátum zapísania sťažnosti, opakovanej sťažnosti a ďalšej opakovanej sťažnosti,
  - b) údaje podľa § 5 zákona o sťažnostiach,
  - c) predmet sťažnosti,
  - d) dátum pridelenia sťažnosti na prešetrenie,

- 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 orgán verejnej správy sťažnosť odložil,
  - k) poznámku.
4. opakovaná sťažnosť a ďalšia opakovaná sťažnosť sa eviduje v roku, v ktorom bola doručená. V poznámke sa uvedie číslo sťažnosti, s ktorou súvisí.
  5. SOŠOSaRV - KSZésVSZ je povinné na požiadanie ústrednému orgánu štátnej správy pre kontrolu vybavovania sťažností predkladať ročnú správu o vybavovaní sťažností v ním stanovenom termíne a štruktúre.
  6. Podanie označené ako sťažnosť, podané na SOŠOSaRV - KSZésVSZ, sa doručí riaditeľovi školy, ktorá podanie preskúma a rozhodne o tom, či spĺňa náležitosti sťažnosti v zmysle zákona o sťažnostiach a tejto smernice. V prípade, ak ide o sťažnosť túto zaeviduje v centrálnej evidencii sťažností.
  7. Na vybavenie sťažnosti proti riaditeľovi SOŠOSaRV - KSZésVSZ je príslušným orgánom verejnej správy zriaďovateľ SOŠOSaRV - KSZésVSZ.
  8. Ak sťažnosť nie je v súlade s § 5 ods. 3, alebo ak chýbajú informácie potrebné na jej prešetrenie, SOŠOSaRV - KSZésVSZ písomne vyzve sťažovateľa, aby sťažnosť v lehote 10 dní od doručenia písomnej výzvy sťažovateľovi doplnil, súčasne ho poučí, že inak sťažnosť odloží. Ak v sťažnosti chýbajú údaje uvedené v § 5 ods. 2, teda ide o tzv. anonymnú sťažnosť, zamestnanec, ktorému bola sťažnosť pridelená na vybavenie, vyhotoví oznámenie o odložení sťažnosti podľa prílohy č. 2 tejto smernice a odovzdá ho riaditeľovi školy.
  9. V prípade, ak sťažnosť podalo viac sťažovateľov spoločne alebo ak si sťažovateľ zvolí zástupcu, postupuje sa pri vybavovaní sťažnosti podľa § 5 ods. 8 a 9 zákona o sťažnostiach.

#### Článok VII.

##### Lehota na vybavenie sťažnosti

1. SOŠOSaRV - KSZésVSZ je povinné vybaviť sťažnosť v lehote do 60 pracovných dní.
2. Ak je sťažnosť náročná na prešetrenie, môže riaditeľ školy lehotu podľa ods. 10 predĺžiť pred jej uplynutím o 30 pracovných dní. SOŠOSaRV - KSZésVSZ oznámi predĺženie lehoty sťažovateľovi bezodkladne, písomne a s uvedením dôvodu, prečo je predĺženie lehoty nevyhnutné.
3. Lehota na vybavenie sťažnosti začína plynúť prvým pracovným dňom nasledujúcim po dni jej doručenia gymnáziu.

#### Článok VIII.

##### Oboznamovanie s obsahom sťažnosti

Riaditeľ školy bezodkladne oboznámi 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, písomnosti, informácie a údaje potrebné na vybavovanie sťažnosti.

#### Článok IX.

##### Spolupráca sťažovateľa

1. SOŠOSaRV - KSZésVSZ je oprávnené v nevyhnutnom rozsahu (§ 6 ods.2 zákona o sťažnostiach) písomne vyzvať sťažovateľa na spoluprácu s určením spôsobu jej poskytnutia a s poučením, že v prípade neposkytnutia spolupráce alebo je neposkytnutia v stanovenej lehote, sťažnosť odloží podľa § 6 ods. 1 písm. i zákona o sťažnostiach.
2. Lehota na poskytnutie spolupráce sťažovateľa je 10 pracovných dní od doručenia písomnej výzvy sťažovateľovi.

3. Ak sťažovateľ v odôvodnených prípadoch preukáže, že lehota na poskytnutie spolupráce nie je dostatočná, môže pred jej uplynutím písomne požiadať o určenie novej lehoty. SOŠOSaRV - KSZésVSZ môže sťažovateľovi určiť novú lehotu na poskytnutie spolupráce.
4. V čase od odoslania výzvy na poskytnutie spolupráce do jej poskytnutia lehota na vybavenie sťažnosti neplynie.

#### Článok X. Prešetrovanie sťažnosti

1. Sťažnosť prijatú podľa čl. III tejto smernice prešetruje a vybavuje riaditeľ školy. Prešetrovaním sťažnosti sa zisťuje skutočný stav veci a jeho súlad alebo rozpor so všeobecne záväznými právnymi predpismi a s vnútornými predpismi, ako aj príčiny vzniku zistených nedostatkov a ich následky.
2. Pri prešetrovaní sťažnosti sa vychádza z jej predmetu, bez ohľadu na sťažovateľa a toho, proti komu sťažnosť smeruje, ako aj na to, ako ju sťažovateľ označil. Ak je podľa obsahu iba časť podania sťažnosťou, prešetrí sa iba v tomto rozsahu. Ak sa sťažnosť skladá z viacerých samostatných bodov, prešetruje sa každý z nich. Ak nemožno sťažnosť alebo jej časť prešetriť, uvedie sa o tom informácia v zápisnici o prešetrovaní sťažnosti a oznámi sťažovateľovi.
3. SOŠOSaRV - KSZésVSZ prešetrí iba tie časti sťažnosti, na ktorých vybavenie je príslušné, ostatné časti sťažnosti postúpi podľa § 9 zákona o sťažnostiach orgánu verejnej správy príslušnému na ich vybavenie. Časti, ktoré nie sú sťažnosťou, SOŠOSaRV - KSZésVSZ neprešetruje, o čom sťažovateľa upovedomí v oznámení výsledku prešetrovania sťažnosti s uvedením dôvodov ich neprešetrovania.
4. Sťažnosť je prešetrovaná prerokovaním zápisnice o prešetrovaní sťažnosti s osobou, proti ktorej sťažnosť smeruje.
5. Riaditeľ školy vyhotovuje zápisnicu o prešetrovaní sťažnosti (ďalej len "zápisnica") obsahuje :
  - a) Identifikačné údaje SOŠOSaRV - KSZésVSZ,
  - b) Predmet sťažnosti,
  - c) Obdobie prešetrovania sťažnosti,
  - d) Preukázané zistenia
  - e) Dátum vyhotovenia zápisnice,
  - f) Meno, priezvisko a podpis riaditeľa SOŠOSaRV - KSZésVSZ, kto sťažnosť prešetril,
  - g) V prípade zistenia nedostatkov povinnosť riaditeľa školy :
    1. prijať opatrenia na odstránenie zistených nedostatkov a príčin ich vzniku,
    2. určiť osobu zodpovednú za zistené nedostatky,
    3. predložiť prijaté opatrenia orgánu prešetrujúcemu sťažnosť,
    4. predložiť orgánu prešetrujúcemu sťažnosť správu o splnení opatrení a uplatnení právnej zodpovednosti,
    5. ak nie je totožnosť sťažovateľa utajená, oznámiť mu prijaté opatrenia; ak je totožnosť sťažovateľa utajená, oznámiť mu prijaté opatrenia prostredníctvom orgánu verejnej správy príslušného na vybavenie sťažnosti,
  - h) Potvrdenie o odovzdaní a prevzatí dokladov.

#### Článok XI. Oznámenie výsledku prešetrovania sťažnosti

1. Sťažnosť je vybavená odoslaním písomného oznámenia výsledku jej prešetrovania sťažovateľovi. Oznámenie musí obsahovať odôvodnenie výsledku prešetrovania sťažnosti, ktoré vychádza zo zápisnice.
2. V oznámení sa uvedie, či sťažnosť je opodstatnená, alebo neopodstatnená. Ak má sťažnosť viacero častí, oznámenie výsledku prešetrovania sťažnosti obsahuje výsledok prešetrovania každej z nich. Sťažnosť zložená z viacerých častí je vyhodnotená ako opodstatnená, ak aspoň jedna z jej častí je opodstatnená.
3. Ak je sťažnosť opodstatnená, v oznámení sa uvedie, že orgánu verejnej správy, v ktorom sa sťažnosť prešetrovala, boli uložené povinnosti podľa § 19 ods. 1 písm. i) zákona o sťažnostiach.

## Článok XII.

### Opakovaná sťažnosť, ďalšia opakovaná sťažnosť, sťažnosť proti vybavovaniu sťažnosti a sťažnosť proti odloženiu sťažnosti

1. Opakovaná sťažnosť a ďalšia opakovaná sťažnosť je sťažnosť toho istého sťažovateľa, v tej istej veci, ak v nej neuvádza nové skutočnosti.
2. Riaditeľ školy prekontroluje správnosť vybavenia predchádzajúcej sťažnosti, o čom vyhotoví záznam. Pri vyhotovení záznamu postupuje primerane podľa § 19 zákona o sťažnostiach.
3. Ak bola predchádzajúca sťažnosť vybavená správne, oznámi sa táto skutočnosť sťažovateľovi s odôvodnením a poučením, že ďalšie opakované sťažnosti SOŠOSaRV - KSZésVSZ odloží. Ak sa prekontrolovaní vybavenia predchádzajúcej sťažnosti zistí, že nebola vybavená správne, riaditeľ školy opakovanú sťažnosť prešetri a vybaví.

4. Sťažnosť iného sťažovateľa v tej istej veci, ktorú SOŠOSaRV - KSZésVSZ už vybavilo, sa neprešetruje. Výsledok jej prešetrovania sa oznámi sťažovateľovi.
5. Opakovanú sťažnosť riaditeľa školy vybaví v lehote podľa § 13 zákona o sťažnostiach.
6. Sťažnosť, v ktorej sťažovateľ vyjadruje nesúhlas s vybavovaním alebo odložením svojej predchádzajúcej sťažnosti je novou sťažnosťou proti postupu SOŠOSaRV - KSZésVSZ pri vybavovaní sťažnosti alebo pri odložení sťažnosti.
7. Sťažnosť proti postupu SOŠOSaRV - KSZésVSZ pri vybavovaní sťažnosti nie je opakovanou sťažnosťou, a to ani vtedy, ak v nej sťažovateľ opakuje skutočnosti z predchádzajúcej sťažnosti.
8. Sťažnosť podľa ods. 6 a 7. riaditeľ školy postúpi na vybavenie hlavnému kontrolórovi Úradu NSK, ktorý rozhodne o ďalšom postupe.

### Článok XIII.

#### Kontrola vybavovania sťažností

1. Kontrolu vybavovania sťažností podľa tejto smernice vykonáva hlavný kontrolór Úradu NSK ako zriaďovateľ SOŠOSaRV - KSZésVSZ.
2. Riaditeľ školy kontroluje, či opatrenia prijaté na odstránenie nedostatkov a príčin ich vzniku riadne plnia.

### Článok XIV.

#### Spoločné a záverečné ustanovenia

1. Riaditeľ školy je povinná vytvárať vhodné materiálne, technické a personálne podmienky na správne a včasné prešetrovanie a vybavenie sťažnosti.
2. Náklady, ktoré vznikli sťažovateľovi znáša sťažovateľ, náklady ktoré vznikli SOŠOSaRV - KSZésVSZ, znáša SOŠOSaRV - KSZésVSZ.
3. 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.
4. Smernica je záväzná pre všetkých zamestnancov SOŠOSaRV - KSZésVSZ.
5. Účinnosť smernice začína dňom 1. 9. 2018

