



# SÚKROMNÁ ZÁKLADNÁ UMELECKÁ ŠKOLA LA PORTELLA

Koprivnická 9/E, 841 01 Bratislava

---

## VNÚTORNÁ SMERNICA o podávaní, prijímaní, evidovaní a vybavovaní sťažností

### 1. Úvodné ustanovenia

Táto smernica upravuje postup pri podávaní, prijímaní, evidovaní a vybavovaní sťažností v súlade so zákonom č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach.

Vzťahuje sa na činnosť: La Portella (občianske združenie)

Sídlo: Koprivnická 9/E, 841 01 Bratislava

IČO: 51801736

ktoré je zriaďovateľom:

**Súkromnej základnej umeleckej školy La Portella.**

### 2. Vymedzenie sťažnosti

Sťažnosťou sa rozumie podanie fyzickej alebo právnickej osoby, ktorým sa domáha ochrany svojich práv alebo právom chránených záujmov, alebo poukazuje na konkrétne nedostatky v činnosti zriaďovateľa alebo školy.

Za sťažnosť sa nepovažujú podania, ktoré:

- majú charakter bežnej komunikácie (napr. dopyt, žiadosť, návrh alebo podnet),
- smerujú proti rozhodnutiam vydaným v inom konaní podľa osobitných predpisov,
- alebo sa týkajú záležitostí, ktoré sa riešia iným postupom.

Takéto podania budú vybavené podľa ich obsahu, nie ako sťažnosti.

### 3. Podávanie sťažností

Sťažnosť je možné podať:

- písomne (poštou alebo osobne) na adresu sídla,
- elektronicky na email: [email].

Sťažnosť musí obsahovať:

- meno a priezvisko (alebo názov) sťažovateľa,
- kontakt (adresa alebo email),
- opis predmetu sťažnosti.

Anonymné sťažnosti sa vybavujú len v prípade, ak obsahujú dostatočné informácie na ich prešetrenie.

#### **4. Prijímanie a evidencia sťažností**

Sťažnosti prijíma poverená osoba určená zriaďovateľom.

Každá sťažnosť je evidovaná v jednoduchej evidencii, ktorá obsahuje najmä:

- dátum prijatia,
- meno sťažovateľa (ak je známe),
- predmet sťažnosti,
- spôsob a dátum vybavenia.

#### **5. Vybavovanie sťažností**

Sťažnosť sa vybavuje bez zbytočného odkladu, najneskôr do 60 dní od jej doručenia.

V odôvodnených prípadoch môže byť lehota predĺžená, o čom je sťažovateľ informovaný.

Sťažnosť nemôže vybavovať osoba, proti ktorej smeruje, ani osoba, u ktorej možno mať pochybnosti o jej nestrannosti.

Ak je to potrebné, môže byť sťažovateľ vyzvaný na doplnenie informácií. V prípade neposkytnutia súčinnosti môže byť sťažnosť odložená.

#### **6. Výsledok vybavenia sťažnosti**

O výsledku vybavenia sťažnosti je sťažovateľ informovaný písomne.

V oznámení sa uvedie, či bola sťažnosť:

- opodstatnená, alebo
- neopodstatnená.

V prípade zistenia nedostatkov sa prijímú opatrenia na ich odstránenie.

### **7. Kontrola vybavovania sťažností**

Za kontrolu vybavovania sťažností zodpovedá štatutárny orgán občianskeho združenia alebo ním poverená osoba.

### **8. Záverečné ustanovenia**

Táto smernica je záväzná pre všetky osoby podieľajúce sa na činnosti zriaďovateľa a školy.

Smernica nadobúda účinnosť dňa: 1.2.2026

.....  
Mgr. Petronela Portella  
štatutárny orgán