

Směrnice č. A16

Vyřizování stížností

Dřevohostice 09.04.2018

Č.j.: 323 /2018

Vypracoval:	PaedDr. Nataša Kučerová, ředitelka školy
Schválil:	PaedDr. Nataša Kučerová, ředitelka školy
Pedagogická rada projednala dne	09.04.2018
Směrnice Vyřizování stížností nabývá platnosti ode dne	10.04.2018

1. Všeobecná ustanovení

Tato směrnice je vydána na základě ustanovení § 175 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, v platném znění. Směrnice stanoví postup školy při vyřizování stížností, oznámení a podnětů.

2. Zásady směrnice

- tato směrnice nesmí ukládat povinnosti jednotlivým zaměstnancům školy,
- musí být vydána písemně,
- nesmí být vydána v rozporu s právními předpisy,
- nesmí být vydána se zpětnou účinností,
- vzniká na dobu neurčitou,
- ředitel školy je povinen seznámit zaměstnance s vydáním, změnou nebo zrušením tohoto vnitřního předpisu nejpozději do 15 dnů,
- směrnice musí být přístupný všem zaměstnancům,
- nevztahuje se na podněty, které jsou svým charakterem podněty k přezkoumání podle zákona č. 500/2004 Sb., o správním řízení (správní řád), v platném znění,
- nevztahuje se na petice podané podle zákona č. 85/1990 Sb., o právu petičním, v platném znění.

3. Vyřizování stížností

3.1 Stížnosti mohou být škole předány v písemné podobě poštou či osobně, nebo v ústní podobě, také v digitální podobě na vybraných záznamových médiích, vyvěšených a vyjmenovaných podle správního řádu v kanceláři školy.

3.2 Došlé i ústně podané stížnosti eviduje účetní školy zapsáním do podacího deníku doručené pošty a dále vyplněním evidenčního listu stížnosti (viz příloha). U stížností podávaných ústně do protokolu či na záznamových médiích se vždy při podání zhotoví tištěná podoba, jejíž pravost stěžovatel potvrdí vlastnoručním podpisem a údaji nutnými pro doručení vyřízení stížnosti.

3.3 Na žádost stěžovatele je mu vydáno potvrzení o přijetí stížnosti, a to formou zhotovení kopie stížnosti nebo vytištěním textu z dodaného záznamového média, podepsaného pracovníkem, který stížnost přijal, čitelným uvedením jeho jména a funkce/pracovního zařazení, datem a razítkem školy. Toto ustanovení se přiměřeně použije i u stížností podaných přenosem dat a u stížností neidentifikovaného stěžovatele.

4. Stížnosti proti postupu ředitele a statutárnímu orgánu zaměstnavatele

4.1 Pokud stížnost směřuje proti postupu **ředitele školy** vystupujícímu jako správní orgán, tzn., pokud ředitel školy rozhoduje o právech a povinnostech v oblasti státní správy, a to v případech taxativně vymezených ustanovením § 165 odst. 2 zákona č. 561/2004 Sb., je třeba předmětnou

stížnost podávat řediteli školy. Ten je pak povinen při jejím řešení postupovat v souladu s ustanovením § 175 zákona č. 500/2004 Sb.

4.2 Pokud je stížností napadána oblast pracovněprávních vztahů zaměstnancem právnické osoby vykonávající činnost školy, je třeba tuto stížnost podat řediteli školy jako statutárnímu orgánu zaměstnavatele, který je povinen ji se zaměstnancem projednat, a to v souladu s ustanovením § 14 odst. 3 zákoníku práce.

5. Postup při příjmu a vyřizování stížností

5.1 Vyřizování stížností se řídí zejména ustanovením § 175 správního řádu.

5.2 Zaměstnanec pověřený příjmem stížností:

5.2.1 ředitel školy,

5.2.2 pro případ jeho nepřítomnosti zástupce ředitele školy

5.3 Stížnosti se přijímají každý pracovní den v obvyklé pracovní době.

5.4 **Evidenční list** stížnosti obsahuje: datum podání, jméno, příjmení a adresu stěžovatele, označení organizace nebo osoby, proti níž stížnost směřuje, předmět stížnosti, kdy a komu byla stížnost předána k prošetření nebo vyřízení, výsledek šetření (zda je stížnost vyřízena jako neoprávněná, oprávněná či oprávněná částečně), jaká byla přijata opatření k nápravě zjištěných nedostatků, data podání zpráv o příjmu a vyřízení stížnosti, výsledek následné kontroly, jak byla opatření k nápravě splněna.

5.5 **Ochrana osobních údajů** Údaje o stížnostech jsou chráněny podle zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a ve smyslu evropského nařízení ke GDPR, podle něž je každý zaměstnanec povinen zachovávat mlčenlivost a chránit před zneužitím data, údaje a osobní údaje žáků a zaměstnanců školy, citlivé osobní údaje, shromažďovat pouze nezbytné údaje a osobní údaje, bezpečně je ukládat a chránit před neoprávněným přístupem, neposkytovat je subjektům, které na ně nemají zákonný nárok, nepotřebné údaje vyřazovat a dále nepracovávat.

5.6 Stížnost se vyřizuje ve lhůtě šedesáti dnů ode dne podání.

5.7 Stížnost, jejíž prošetření a vyřízení náleží do působnosti jiného orgánu nebo organizace, než je organizace, postoupí škola příslušným orgánům a organizacím k přímému vyřízení do 5 dnů ode dne přijetí a vyrozumí o tom stěžovatele. Pokud základní škola obdrží stížnost, jejíž prošetření je v její pravomoci jen částečně, potvrdí její příjem stěžovateli a sdělí mu, které body stížnosti prošetří. Současně jej bude informovat, komu postupuje další část stížnosti k prošetření a vyřízení.

5.8 O přidělení stížnosti k prošetření a vyřízení dalším zaměstnancům školy rozhoduje ředitel školy.

6. Kompetence k vyřizování stížností

6.1 Stížnosti směřující proti postupu ředitele školy při jeho rozhodování ve věcech stanovených v § 165 odst. 2 zákona č. 561/2004 Sb. o předškolním, základním, středním, vyšším odborném a jiném vzdělávání (školský zákon), v platném znění (dále jen školský zákon) budou vyřizovány podle § 175 zákona č. 500/2004 Sb., o správním řízení, v platném znění. Případy neuvedené v § 165 odst. 2 zákona č. 561/2004 Sb., nejsou správním rozhodováním ani jiným postupem v oblasti veřejné správy a nevztahuje se na ně správní řád. V těchto případech tedy ani není možné podávat stížnost na postup ředitele školy v souladu s ustanovením § 175 zákona č. 500/2004 Sb.

6.2 V souladu s ustanovením § 174 odst. 4 školského zákona lze na základě stížností (podnětů či petic), které svým obsahem spadají do působnosti České školní inspekce podle § 174 odst. 2 písm. b) až e) školského zákona provádět inspekční činnost České školní inspekce.

6.3 Pokud stížnost směřuje proti skutečnostem, které jsou předmětem právní úpravy v oblasti pracovněprávních vztahů, je třeba vycházet z ustanovení zákoníku práce. V souladu s tímto usta-

novením je zaměstnavatel povinen projednat se zaměstnancem nebo na jeho žádost se zástupci zaměstnanců stížnost zaměstnance na výkon práv a povinností vyplývajících z pracovněprávních vztahů. Tím není dotčeno právo zaměstnance domáhat se svých práv u soudu.

6.4 V zájmu odborného a věcně správného vyřízení předmětu stížnosti jsou všichni pracovníci školy povinni poskytnout nezbytnou součinnost. Vůči stěžovatelům nesmí být činěny přímé ani nepřímé zákroky proto, že podali stížnost.

6. 5. Při prošetřování a vyřizování stížností jsou pověřeni zaměstnanci povinni:

6. 5. 1 prošetřit a vyřídit stížnost bez průtahů, hospodárně a v určených lhůtách,

6. 5. 2 objektivně a úplně prošetřit všechny její body, zjištění dokladovat,

6. 5. 3 výsledky šetření zhodnotit a rozhodnout, zda je stížnost oprávněná, částečně oprávněná nebo neoprávněná,

6. 5. 4 o výsledku šetření informovat stěžovatele,

6. 5. 5 u oprávněných a částečně oprávněných stížností vyžadovat opatření k odstranění zjištěných nedostatků a poskytnout výsledky šetření věcně příslušným odborům a oddělením k dalšímu využití.

6.6. Je nepřípustné postupovat stížnosti k prošetření nebo vyřízení oddělením a zaměstnancům, proti kterým stížnost směřuje. Stížnosti na vedoucí zaměstnance se postupují k prošetření nebo vyřízení vždy příslušnému nadřízenému orgánu.

6.7 Opakovanou stížnost pověřený zaměstnanec přezkoumá formálně a věcně, zda původní stížnost byla správně vyřízena. Neobsahuje-li další stížnost v téže věci nové skutečnosti a formální a věcné přezkoumání potvrdilo správnost vyřízení původní stížnosti, příjem stížnosti se nepotvrdí a stížnost nebude prošetřována.

6.8 Pověřený zaměstnanec je povinen stížnost vyřídit do 60 dnů od jejího zaevidování. Je povinen prošetřit všechny body stížnosti a o výsledku šetření informovat statutárního zástupce školy a s jeho pověřením stěžovatele (písemně, osobním jednáním).

6.9 O ústních jednáních při prošetřování stížností sepíše pracovník prošetřující stížnost zápis, který musí obsahovat jména všech osob, jež se jednání zúčastnily, stručné a výstižné vylíčení průběhu a výsledku jednání, jakož i doložku, že účastníci jednání byli s obsahem zápisu seznámeni. Zápis podepíše pracovník provádějící šetření a všichni účastníci řízení. Jestliže některý účastník odmítne zápis podepsat nebo nesouhlasí s jeho obsahem, poznamená se to s uvedením důvodů.

Zápis se vyhotoví nejméně ve dvou stejnopisech pro obě strany – školu a stěžovatele.

6. 10 V závěru zápisu se vždy uvede vyjádření stěžovatele ke způsobu vyřízení stížnosti, např.: *Stěžovatel považuje svoji stížnost za vyřízenou a netrvá na písemné odpovědi.* Pokud stěžovatel zápis podepíše, není třeba o výsledku šetření informovat stěžovatele písemně.

6. 11 Stížnost se považuje za vyřízenou, jakmile po jejím prošetření byla učiněna opatření potřebná k odstranění zjištěných závad a stěžovatel je o tom vyrozuměn. O vyřízení stížnosti musí být stěžovateli podána zpráva ve výše uvedených lhůtách a to i v případě, bylo-li zjištěno, že stížnost není oprávněná.

6. 12 Kontrolu evidence a vyřizování stížností provádí statutární orgán školy.

6.13 Opatření k odstranění zjištěných nedostatků v případě oprávněných nebo částečně oprávněných stížností stanoví ředitel školy. Současně kontroluje jejich plnění.

6.14 Stížnosti a spisový materiál týkající se jejich vyřízení se ukládají ve spisovně školy po dobu danou správním řádem pro školy a školská zařízení - archivační značka A 15, skartační znak S 10.

7. Stížnost proti postupu školy jako správního orgánu

7. 1 Dotčené osoby mají právo podle § 175 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, v platném znění, obracet se na správní orgány se stížnostmi proti nevhodnému chování úředních osob nebo proti postupu správního orgánu, neposkytuje-li tento zákon jiný prostředek ochrany.

7. 2 Je-li ze stížnosti patrné, že stěžovatel nevyčerpal všechny řádné opravné prostředky a že lhůta k jejich podání neprošla, musí být stížnost neprodleně postoupena příslušné organizaci k rozhodnutí o opravném prostředku a stěžovatel o tom vyrozuměn.

7. 3 Požádá-li stěžovatel, aby jeho jméno nebylo uváděno, nebo jestliže je to v zájmu správního vyřízení stížnosti, postoupí se k prošetření jen opis stížnosti bez uvedení jména stěžovatele.

7. 4 Stížnost se podává přímo u správního orgánu, který předmětné správní řízení vede. Ten je povinen prošetřit skutečnosti ve stížnosti uvedené. Nadřízený správní orgán stížnost na žádost stěžovatele přešetří pouze v případě, že stěžovatel má námitky proti způsobu vyřízení své stížnosti. Důvodem pro přezkoumání stížnosti nadřízeným správním orgánem tedy není nespokojenost stěžovatele s výsledkem šetření, ale pouze se způsobem vyřizování jeho stížnosti.

7. 5 V souladu s § 183 odst. 3 školského zákona plní úkoly nadřízeného správního orgánu ředitelů škol a školských zařízení zřizovaných státem, krajem, obcí nebo svazkem obcí krajský úřad. Krajský úřad je tedy odvolacím orgánem v případě všech rozhodnutí uvedených v § 165 odst. 2 školského zákona a současně i orgánem, který v případě oprávněných námitek stěžovatele proti způsobu vyřízení jeho stížnosti tuto stížnost přešetří.

8. Závěrečná ustanovení

8.1 Kontrolou provádění ustanovení této směrnice je pověřen zástupce ředitele.

8.2 Směrnice nabývá účinnosti dnem 10.04.2018

PaedDr. Nataša Kučerová, ředitelka školy

Provozní porada projednala 09.04.2018

Příloha č. 1

EVIDENČNÍ LIST STÍŽNOSTI

Evidenční číslo	
Stěžovatel Jméno, příjmení, adresa	
Datum přijetí stížnost	
Předmět stížnosti	
Kdy a komu byla stížnost postoupena k vyřízení	
Vyřídil	
Datum vyrozumění stěžovatele o způsobu vyřízení	
Důvodnost (D důvodná, ČD částečně důvodná, ND nedůvodná)	
Záznam o způsobu šetření	
Přijatá opatření	

Příloha č. 2

Potvrzení o převzetí stížnosti, oznámení a podnětu

Základní školapřevzala dne od
..... stížnost (oznámení, podnět).

.....

razítko a podpis

