

# SMĚRNICE O VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

ZŠ/11/2021

V Praze dne 4. 1. 2021

## **Obecná ustanovení**

Na základě ustanovení § 14, odst. 3 zákona č. 262/2006 Sb. zákoníku práce v platném znění a § 21 zákona č. 561/2004 Sb., školského zákona a podle § 175 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád vydávám jako statutární orgán školy tuto směrnici.

Směrnice stanoví postup školy při vyřizování stížností, oznámení a podnětů. Nevztahuje se na podněty, které jsou svým charakterem podněty k přezkoumání podle zákona č. 500/2004 Sb., o správním řízení (správní řád), nevztahuje se také na petice podané podle zákona č. 85/1990 Sb., o právu petičním.

1. Stížnosti mohou být škole předány v písemné podobě poštou či osobně, nebo v ústní podobě, také v digitální podobě na záznamových médiích ( CD, textový editor Word,...). Došlé i ústně podané stížnosti eviduje ekonomka školy zapsáním do podacího deníku a dále zapsáním do Evidence stížnosti (viz níže). 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. 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, datem a razítkem školy. Toto ustanovení se přiměřeně použije i u stížností podaných přenosem dat a u stížností neidentifikovaného stěžovatele.

Evidence stížností obsahuje:

- a) datum podání
- b) jméno, příjmení a adresu stěžovatele
- c) označení organizace nebo osoby, proti níž stížnost směřuje
- d) předmět stížnosti
- e) kdy a komu byla stížnost předána k prošetření nebo vyřízení
- e) výsledek šetření (zda je stížnost vyřízena jako neoprávněná, oprávněná či oprávněná částečně)
- f) jaká byla přijata opatření k nápravě zjištěných nedostatků
- g) data podání zpráv o příjmu a vyřízení stížnosti
- h) výsledek následné kontroly, jak byla opatření k nápravě splněna.

2. Zaměstnanec pověřený příjmem stížností:

- a) ředitelka školy, pro případ její nepřítomnosti
- b) zástupce statutárního orgánu.

Stížnosti se přijímají každý pracovní den v obvyklé pracovní době.

Evidence stížností obsahuje:

- a) datum podání
- b) jméno, příjmení a adresu stěžovatele
- c) označení organizace nebo osoby, proti níž stížnost směřuje
- d) předmět stížnosti
- e) kdy a komu byla stížnost předána k prošetření nebo vyřízení

- e) výsledek šetření (zda je stížnost vyřízena jako neoprávněná, oprávněná či oprávněná částečně)
- f) jaká byla přijata opatření k nápravě zjištěných nedostatků
- g) data podání zpráv o příjmu a vyřízení stížnosti
- h) výsledek následné kontroly, jak byla opatření k nápravě splněna.

3. Údaje o stížnostech jsou ochraňovány podle zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů.

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

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

6. O přidělení stížnosti k prošetření a vyřízení dalším zaměstnancům školy rozhoduje ředitelka školy.

7. Kompetence k vyřizování stížností

7.1. Pouze stížnosti směřující proti postupu ředitelky školy nebo školského zařízení při jeho rozhodování ve věcech stanovených v § 165 odst. 2 zákona č. 561/2004 Sb. a v § 24 odst. 3 zákona č. 109/2002 Sb. budou vyřizovány podle § 175 zákona č. 500/2004 Sb. Jiné případy, ve kterých ředitelé škol a školských zařízení "rozhodují" (tedy případy neuvedené v § 165 odst. 2 zákona č. 561/2004 Sb. či v § 24 odst. 3 zákona č. 109/2002 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 nebo školského zařízení v souladu s ustanovením § 175 zákona č. 500/2004 Sb.

7.2. V souladu s ustanovením § 174 odst. 4 zákona č. 561/2004 Sb. lze na základě stížností (podnětů či petic), které svým obsahem spadají do působnosti České školní inspekce podle § 174 odst. 2 písm. b) až e) zákona č. 561/2004 Sb., provádět inspekční činnost České školní inspekce. Z § 174 odst. 2 písm. b) až e) vyplývá, že Česká školní inspekce

- a) zjišťuje a hodnotí podmínky, průběh a výsledky vzdělávání, a to podle příslušných školních vzdělávacích programů;
- b) zjišťuje a hodnotí naplnění školního vzdělávacího programu a jeho soulad s právními předpisy a rámcovým vzdělávacím programem;
- c) vykonává státní kontrolu dodržování právních předpisů, které se vztahují k poskytování vzdělávání a školských služeb;
- d) vykonává veřejnoprávní kontrolu využívání finančních prostředků státního rozpočtu přidělovaných podle § 160 až 163).

7.3. 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 ustanovením 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.

8. 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.

9. Při prošetřování a vyřizování stížností jsou pověřeni zaměstnanci povinni:

- a) prošetřit a vyřídit stížnost bez průtahů, hospodárně a v určených lhůtách
- b) objektivně a úplně prošetřit všechny její body, zjištění dokladovat
- c) výsledky šetření zhodnotit a rozhodnout, zda je stížnost oprávněná, částečně oprávněná nebo neoprávněná
- d) o výsledku šetření informovat stěžovatele
- e) u oprávněných a částečně oprávněných stížností vyžadovat opatření k odstranění zjištěných nedostatků a poskytnout výsledky šetření věcně příslušným odborům a oddělením k dalšímu využití

10. Je nepřijatelné 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.

11. Opakovanou stížnost pověřený zaměstnanec přezkoumá formálně a věcně, zda 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.

12. 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). V případě vyřízení stížnosti osobním jednáním pověřený pracovník z jednání zpracuje zápis. Zápis se vyhotoví minimálně ve dvou stejnopisech pro obě strany – školu a stěžovatele.

13. Zápis obsahuje datum jednání, jména všech osob, které se jednání zúčastnily, stručný a výstižný obsah jednání a výsledek šetření stížnosti. Zápis podepíše všichni účastníci jednání, pokud některý účastník odmítne zápis podepsat nebo nesouhlasí s jeho obsahem, poznamená se to s uvedením důvodů.

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

15. 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.

16. Kontrolu evidence a vyřizování stížností provádí ředitelka školy.

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

18. O došlých, vyřízených a nevyřízených stížnostech s rozбором jejich obsahu, příčin zjištěných závad a s uvedením opatření provedených k nápravě zpracovává ředitelka školy 1x ročně zprávu.

19. Stížnosti a spisový materiál týkající se jejich vyřízení se ukládají v dokumentaci a archivu školy po dobu danou správním řádem pro školy a školská zařízení – skartační znak V10.

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

Opakuje-li stěžovatel stížnost, je nutné přezkoumat, zda původní stížnost byla správně vyřízena a o výsledku podat stěžovateli zprávu. Neobsahují-li jeho další stížnosti v téže věci nových skutečností, není nutno potvrzovat jejich příjem ani je prošetřovat.

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 uvědomen.

Je nepřípustné postupovat stížnost k vyřízení (prošetření) útvarům a pracovníkům organizace, proti kterým stížnost směřuje. Stížnosti na vedoucí organizací mohou být postoupeny k vyřízení (prošetření) jen příslušnému nadřízenému orgánu.

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

Vyžaduje-li to správné vyřízení stížnosti, musí být při šetření slyšen stěžovatel, jakož i osoby, proti kterým stížnost směřuje.

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.

21. Stížnost se podává přímo u správního orgánu, který předmětné správní řízení vede (§ 175 odst. 4 zákona č. 500/2004 Sb.). Tento správní orgán 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 (§ 175 odst. 7 zákona č. 500/2004 Sb.). Důvodem pro přezkoumání stížnosti nadřízeným správním orgánem tedy není nespokojenost stěžovatele s výsledkem šetření, ale pouze se způsobem vyřizování jeho stížnosti.

22. V souladu s § 183 odst. 3 zákona č. 561/2004 Sb. plní úkoly nadřízeného správního orgánu ředitelů škol a školských zařízení zřizovaných státem, krajem, obcí nebo svazkem obcí krajský úřad (v našem případě MHMP). Tento je tedy odvolacím orgánem v případě všech rozhodnutí uvedených v § 165 odst. 2 zákona č. 561/2004 Sb., a současně i orgánem, který v případě oprávněných námitek stěžovatele (tzn. námitek proti způsobu vyřízení jeho stížnosti) tuto stížnost přešetří.

## Závěrečná ustanovení

1. Kontrolou provádění ustanovení této směrnice je statutárním orgánem školy pověřen zaměstnanec: Mgr. Jana Kubíčková
2. Směrnice nabývá účinnosti dnem: 4. 1. 2021

Mgr. Eva Kollmannová  
ředitelka školy