



Směrnice: ORG /2018

SMĚRNICE K VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

Číslo jednací:	ZSKR/2018/507/Mě
Spisový znak:	2.1.
Skartační znak:	A5
Vypracoval:	Mgr. Ladislava Měchová, ředitelka školy
Schválil:	Mgr. Ladislava Měchová, ředitelka školy
Směrnice nabývá účinnosti ode dne:	31.08.2018
Ruší směrnici ze dne:	31.01.2018



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 je součástí organizačního řádu školy. 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.

Stížnost je takové podání, kterými se stěžovatel domáhá ochrany svých subjektivních práv a požaduje nápravu ve vlastním zájmu (resp. V zájmu svého dítěte).

Oznámení je takové podání, kterým má být odstraněn jednotlivý nedostatek.

Podnět je takové podání, kterým je sledován širší společenský prospěch.

1) Vyřizování stížností

Vyřizování stížností se řídí zejména § 175 zákona č. 500/2004 Sb. o správním řízení. 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 podatelně školy (CD-ROM, textový editor Word,...). Došlé i ústně podané stížnosti eviduje referentka školy zapsáním do podacího deníku doručené pošty a dále vyplněním evidenčního listu stížnosti (obsah je uveden v dalším textu). 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/pracovního zařazení, datem a razítkem školy.

1.1 Pokud stížnost směřuje proti postupu ředitele školy nebo školského zařízení vystupujícímu **jako správní orgán**, tzn., pokud ředitel školy nebo školského zařízení rozhoduje o právech a povinnostech v oblasti státní správy, a to v případech taxativně vymezených ustanovením § 165 odst. 2 zákona č. 561/2004 Sb. a § 24 odst. 3 zákona č. 109/2002 Sb., je třeba předmětnou stížnost podávat řediteli školy nebo školského zařízení. Ten je pak povinen při jejím řešení postupovat v souladu s ustanovením § 175 zákona č. 500/2004 Sb.

1.2 Pokud je stížností napadána zaměstnancem právnické osoby vykonávající činnost školy nebo školského zařízení **oblast pracovněprávních vztahů**, je třeba tuto stížnost podat řediteli školy nebo školského zařízení jako statutárnímu orgánu zaměstnavatele, který je povinen ji se zaměstnancem projednat, a to v souladu s ustanovením § 25c odst. 7 zákoníku práce.

2) Zaměstnanec pověřený příjmem stížnosti:

a) ředitel školy, pro případ jeho nepřítomnosti

b) zástupce statutárního orgánu

Stížnosti se přijímají každý pracovní den v obvyklé pracovní době.



3) Evidenční list stížnosti obsahuje:

- a) datum podání
- b) jméno, příjmení a adresu stěžovatele
- c) označení subjektu nebo osoby, proti níž stížnost směřuje
- d) předmět stížnosti a všechny ostatní skutečnosti, které by mohly mít význam při prošetřování stížnosti
- e) výsledek šetření (zda je stížnost vyřízena jako neoprávněná, oprávněná či oprávněná částečně)
- f) podpis zaměstnance, který zápis vyhotovil
- g) podpis stěžovatele

Údaje o stížnostech jsou ochraňovány podle zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů. Stížnost se vyřizuje ve lhůtě šedesáti dnů ode dne podání. Stížnost, jejíž prošetření a vyřízení náleží do působnosti jiného orgánu nebo organizace, než je Základní škola a mateřská škola Ostrava – Hrabůvka, Krestova 36A, příspěvková 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 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. O přidělení stížnosti k prošetření a vyřízení dalším zaměstnancům školy rozhoduje ředitelka školy.

4) Kompetence k vyřizování stížností

Pouze stížnosti směřující proti postupu ředitele 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.

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.

Při prošetřování a vyřizování stížností jsou pověřeni zaměstnanci povinni:

- a) prošetřit všechna tvrzení uváděná ve stížnosti a vyřídit stížnost bez průtahů, hospodárně a v určených lhůtách,
- b) objektivně a úplně prošetřit všechny její body, zjištění dokladovat,
- c) všechna zjištění učiněná v průběhu šetření stížnosti je účelné mít řádně doložena příslušnou dokumentací (např. zápisy z jednání, hospitačními záznamy, dotazníky apod.
- 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.



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

5) Opakovaná stížnost

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.

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.

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

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.

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.

Kontrolu evidence a vyřizování stížností provádí statutární zástupce školy, tj. ředitelka školy. Opatření k odstranění zjištěných nedostatků v případě oprávněných nebo částečně oprávněných stížností stanoví ředitelka školy. Současně kontroluje jejich plnění.

O došlých, vyřízených a nevyřízených stížnostech s rozбором jejich obsahu, příčin zjištěných závad a s uvedením opatření provedených k nápravě pověřený zaměstnanec zpracovává jedenkrát ročně zprávu.

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.

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**. Krajský úřad 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.

Mgr. Ladislava Měchová
ředitelka školy