

<i>Mateřská škola a základní škola při Dětské léčebně Křetín 12, příspěvková organizace</i>	
Směrnice k vyřizování stížností	
Č. j.:	9/2018
Spisový znak:	1.4
Skartační znak:	A 10
Vypracoval:	Mgr. Najbrová Hana
Schválil:	Mgr. Najbrová Hana
Pedagogická rada projednala dne:	9. 1. 2018
Směrnice nabývá platnosti dne:	1. 1. 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 ve znění pozdějších předpisů a podle § 175 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů vydávám jako statutární orgán školy tuto směrnici. 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. Vyřizování stížností se řídí zejména § 175 zákona č. 500/2004 Sb. o správním řízení ve znění pozdějších předpisů:

Dotčené osoby mají právo obracet se na správní orgány se stížnostmi proti nevhodnému chování úředních osob nebo proti postupu správního orgánu, neposkytuje-li tento zákon jiný prostředek ochrany. Podání stížnosti není právní úkon, u kterého je nutná právní způsobilost.

Podání stížnosti nesmí být stěžovateli na újmu, vůči stěžovateli nesmí být činěny přímé ani nepřímé zákroky proto, že si stěžoval.

Stížnost se podává u toho správního orgánu, který vede řízení. Tento správní orgán je povinen prošetřit skutečnosti ve stížnosti uvedené. Považuje-li to za vhodné, vyslechne stěžovatele i osoby, proti nimž stížnost směřuje, popřípadě další osoby, které mohou přispět k objasnění věci.

Stížnost musí být vyřízena bez zbytečného odkladu při schopnosti okamžitě reagovat – ihned. Jinak do 60 dnů ode dne jejího doručení správnímu orgánu příslušnému k jejímu vyřízení. O vyřízení stížnosti musí být stěžovatel v této lhůtě vyrozuměn. Stanovenou lhůtu lze překročit jen tehdy, nelze-li v jejím průběhu zajistit podklady potřebné pro vyřízení stížnosti.

Byla-li stížnost shledána důvodnou je správní orgán povinen bezodkladně učinit nezbytná opatření k nápravě. O výsledku šetření a opatřeních přijatých k nápravě se učiní záznam do spisu, stěžovatel bude vyrozuměn.

Má-li stěžovatel za to, že stížnost, kterou podal u příslušného správního orgánu, nebyla řádně vyřízena, může požádat nadřízený správní orgán, aby přešetřil způsob vyřízení stížnosti – nikoli výsledek šetření.

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

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

V zájmu odborného a věcně správného vyřízení podmětu stížnosti jsou všichni zaměstnanci školy povinni poskytnout nezbytnou součinnost.

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

Při prošetření a vyřizování stížností jsou pověřeni zaměstnanci povinni dodržovat tyto zásady:

- a) Nikdo nešetří stížnost směřující proti němu
- b) Rychlost a hospodárnost
- c) Vždy vyslechnout obě protistrany
- d) Neukazovat stížnost – vypsat si body
- e) O jednání vždy vést zápis (datum, hodina, místo, přítomni, obsah..)
- f) Požádá-li stěžovatel, aby jeho jméno nebylo uvedeno, šetří se bez uvádění jména stěžovatele (zákon č. 101/2000 Sb.)
- g) U oprávněných stížností vyžadovat opatření k odstranění zjištěných nedostatků

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.

2. Přijímání a vyřizování stížností

Zaměstnanec pověřený příjmem stížností:

- a) ředitelka školy
- b) zástupce ředitelky školy v případě její nepřítomnosti

Stížnosti se přijímají každý pracovní den v obvyklé pracovní době v ředitelně školy.

Přijímání stížností v podobě písemné, ústní nebo v digitální na vybraných záznamových médiích, vyvěšených a vyjmenovaných podle správního řádu (CD-ROM, flash disk, e-mail..). Telefonické podání nešetříme (je třeba upozornit stěžovatele, aby svou stížnost přednesl písemně nebo osobně).

Anonymní podání se také, pokud lze, prošetří a vždy zaeviduje.

Došlé stížnosti eviduje ředitelka školy zapsáním do zvláštního deníku.

O ústních jednáních při prošetřování stížností či u stížností podaných na záznamových médiích sepíše pracovník prošetřující stížnost zápis.

Zápis vede se o každém šetření a obsahuje:

- datum, čas, místo podání
- jména přítomných u jednání
- stručný a výstižný popis průběhu jednání (každý účastník si může nadiktovat)
- výsledek jednání
- doložka: *Všichni účastníci jednání byli s obsahem zápisu seznámeni.*
- Podpisy přítomných pokud se někdo odmítne podepsat, zapíše se: XY se podepsat odmítl, případně se uvede důvod
- Podpisy přítomných musí být až na konci zápisu

U stížností evidujeme:

- datum podání (kdy byla přijata)
- jméno a přímení, adresa stěžovatele
- označení organizace nebo osoby, proti níž stížnost směřuje
- předmět stížnosti – stručné a výstižné vyličení
- kdy a kam byla stížnost předána k prošetření nebo vyřízení
- výsledek šetření

- a) oprávněná (důvodná)
- b) neoprávněná (nedůvodná, popř. specifikovat body ve kterých je důvodná)
- c) nešetřitelná (odkázat stěžovatele na občansko právní cestu)

- 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

2.6. Stěžovateli je 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 /pracovní zařazení, datum, razítko školy/.

3. Vyřízení stížnosti

Pověřený zaměstnanec 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 vyhotoví minimálně ve dvou stejnopisech pro obě strany – školu a stěžovatele. Stěžovatel je prokazatelně informován o výsledku šetření.

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 o tomto se učinil záznam do spisu. Stěžovatel bude vyrozuměn o opatřeních jen tehdy, požádá-li o to.

Stěžovatel se informuje pouze o tom, zda je stížnost oprávněná (důvodná) či ne.

Proti vyřízení stížnosti (výsledku) se nelze odvolat, ale může se podat nová stížnost.

Pokud se stěžovatel domnívá, že jeho stížnost nebyla řádně vyřízena, může požádat nadřízený správní orgán, aby přešetřil způsob vyřízení (ne výsledek).

4. Pravidla šetření stížností

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.

Jiné jsou případy, ve kterých ředitelé školy a školských zařízeních „**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.

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 výsledky šetření, ale pouze se způsobem vyřizování jeho stížnosti.

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., ve znění pozdějších předpisů a současně i orgánem, který v případě oprávněných námitek stěžovatele (tzn. námitek proti způsobu vyřízení jeho stížnosti) tuto stížnost přešetří.

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.

Pokud se stížnost (podnět, petice) týká **některé oblasti, jejichž hodnocení a kontrola je v působnosti České školní inspekce** v souladu s § 174 odst. 2 písm.b) až e) školského zákona č. 561/2004 Sb., ve znění pozdějších předpisů, je třeba tuto stížnost podávat zřizovateli, popřípadě České školní inspekci. Ta pak bude při jejím řešení postupovat v souladu s příslušnými ustanoveními školského zákona. (**§ 174 zákona č. 561/2004 Sb.**, ve znění pozdějších předpisů), a vyhláškou č. 17/2005 Sb., o podrobnějších podmínkách organizace České školní inspekce a výkonu inspekční činnosti. Výsledky šetření předá zřizovateli k přijetí příslušných opatření.

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 potřeb
- d) vykonává veřejnoprávní kontrolu využívání finančních prostředků státního rozpočtu přidělovaných podle **§ 160 až 163**

Tato zvláštní právní úprava obsažená v § 174 odst. 4 zákona č. 561/2004 Sb. není zrušením vládní vyhlášky č. 150/1958 Ú.I. a přijetím zákona č. 500/2004 Sb. dotčena a nadále se podle ní postupuje.

- 4.3. 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.

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.

Stížnost lze podat i k zřizovateli školy nebo školského zařízení, který podle § 166 školského zákona plní funkci orgánu nadřízeného zaměstnavateli v pracovněprávních vztazích.

Je možné též podat podnět orgánu bezpečnosti práce = oblastnímu inspektorátu bezpečnosti práce.

Tím není dotčeno právo zaměstnance domáhat se svých práv u soudu.

Závěrečná ustanovení

Kontrolu evidence a vyřizování stížností provádí ředitelka školy.

O kontrolách provádí písemné záznamy.

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

Stížnosti a spisový materiál týkající se jejich vyřízení se ukládá v dokumentaci a archivu školy po dobu danou správním řádem pro školy a školská zařízení.

Touto směrnicí se ruší směrnice k vyřizování stížností ze dne 1. 9. 2006.

Příloha: Evidence stížností

V Křetíně 9. 1. 2018

EVIDENCE STÍŽNOSTÍ

Č. j.:	
Datum podání:	
Stěžovatel	
Jméno a příjmení:	
Adresa:	
Osoba, organizace, proti níž stížnost směřuje	
Předmět stížnosti:	
Kdy a komu byla stížnost předána k prošetření:	
Datum vyřízení stížnosti:	
Výsledek šetření:	
Nápravná opatření:	
Výsledek následné kontroly nápravných opatření:	