



# Vyřizování stížností

Číslo jednací: 6/2024

## Obecná ustanovení

Na základě ustanovení § 175 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, v platném znění, vydávám jako statutární orgán školy tuto směrnici.

### 1. Působnost a zásady směrnice

Tato směrnice stanoví postup školy při vyřizování stížností, oznámení a podnětů.

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 této směrnice, ta musí být přístupná všem zaměstnancům,
- nevztahuje se na petice podané podle zákona o právu petičním, v platném znění.

### 2. Vyřizování stížností

2.1. Stížnosti mohou být škole předány v písemné podobě poštou či osobně, nebo v ústní podobě, také v digitální podobě datovou schránkou. Došlé i ústně podané stížnosti eviduje pracovník podatelny v podacím deníku a dále vyplněním evidenčního listu stížnosti. U stížností podávaných ústně do protokolu 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, 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.

2.2. I když 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, je třeba předmětnou stížnost podávat řediteli školy nebo školského zařízení. Ten pak při jejím řešení postupuje v souladu s ustanovením § 175 zákona č.500/2004 Sb.

- 2.3. Pokud se stížnost (podnět, petice) týká některé z oblastí, jejichž hodnocení a kontrola je v působnosti České školní inspekce v souladu s § 174 zákona č. 561/2004 Sb., školského zákona, je třeba tuto stížnost podávat České školní inspekci. Výsledek šetření předá zřizovateli k přijetí příslušných opatření.
- 2.4. Pokud je stížností zaměstnance napadána 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 zákoníku práce.
- 2.5. Vyřizování stížností se řídí zejména ustanovením § 175 správního řádu.
- 2.6. Stížnosti se přijímají každý pracovní den v obvyklé pracovní době.
- 2.7. Vzhledem k tomu, že stížnosti obsahují velmi často údaje a citlivé osobní údaje, které by mohly být zneužity, je každý pracovník podílející se šetření stížností povinen, ve smyslu evropského nařízení ke GDPR, zachovávat mlčenlivost a chránit před zneužitím data, údaje a osobní údaje, se kterými byl seznámen, vyžadovat a 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 dál nezpracovávat.
3. Kompetence k vyřizování stížností
  - 3.1. Stížnosti směřující proti postupu ředitele školy nebo školského zařízení při jeho rozhodování o právech a povinnostech fyzických osob ve správním řízení budou vyřizovány podle § 175 zákona č. 500/2004 Sb., o správním řízení, v platném znění.
  - 3.2. Stížnosti z oblasti pracovněprávních vztahů řeší statutární orgán školy podle ustanovení zákoníku práce. V souladu s ním 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.
4. Evidenční list
 

Evidenční list stížnosti 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
  - f) výsledek šetření (zda je stížnost vyřízena jako neoprávněná, oprávněná či oprávněná částečně)
  - g) jaká byla přijata opatření k nápravě zjištěných nedostatků
  - h) data podání zpráv o příjmu a vyřízení stížnosti
  - i) výsledek následné kontroly, jak byla opatření k nápravě splněna.
5. Údaje o stížnostech jsou chráněny podle zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů.
6. Stížnost se vyřizuje ve lhůtě šedesáti dnů ode dne podání.
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.
8. Přidělení stížnosti k prošetření a vyřízení dalším zaměstnancům školy rozhoduje ředitel školy.
9. V zájmu odborného a věcně správného vyřízení předmětu stížnosti jsou všichni pracovníci školy povinni poskytnout nezbytnou součinnost. Vůči stěžovatelům nesmí být činy přímé ani nepřímé zákroky proto, že podali stížnost.
10. 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) u oprávněných a částečně oprávněných stížností vyžadovat opatření k odstranění zjištěných nedostatků a poskytnout výsledky šetření věcně příslušným odborům a oddělením k dalšímu využití.
  - e) o výsledku šetření informovat stěžovatele.
11. Je nepřijatelné postupovat stížnost 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.
  12. 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.
  13. 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).
  14. 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.
  15. Zápis se vyhotoví nejméně ve dvou stejnopisech pro obě strany – školu a stěžovatele.
  16. 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.
  17. 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.
  18. Kontrolu evidence a vyřizování stížností provádí ředitel školy.
  19. Opatření k odstranění zjištěných nedostatků v případě oprávněných nebo částečně oprávněných stížností stanoví ředitel školy. Současně kontroluje jejich plnění.
  20. Stížnosti a spisový materiál týkající se jejich vyřízení se ukládají v dokumentaci školy po dobu danou spisovým řádem školy.
  21. 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.
  22. 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.
  23. 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.
  24. 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.
  25. V souladu s § 183 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 ve správním řízení a současně i orgánem,

který v případě oprávněných námitek stěžovatele proti způsobu vyřízení jeho stížnosti tuto stížnost přešetří.

26. Závěrečná ustanovení

Směrnice nabývá účinnosti dnem: 1. září 2024

V Praze dne 26. srpna 2024

Mgr. Ivo Hrstka, MBA  
ředitel školy

*Příloha č. 1*

**EVIDENČNÍ LIST STÍŽNOSTI**

*Příloha č. 2*

**Potvrzení o převzetí stížnosti, oznámení a podnětu**

*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 škola s rozšířenou výukou jazyků, Praha 13, Bronzová 2027**

převzala dne ..... od .....

..... stížnost (oznámení, podnět).

.....  
razítko a podpis