



SMĚRNICE Č. 6: VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

ORGANIZAČNÍ ŘÁD ŠKOLY

Číslo jednací:	Spisový znak:	Skartační znak:
ZS/618/12	A1	A10
Vypracoval:	Mgr. Zbyněk Mašek, ředitel školy	
Schválil:	Mgr. Zbyněk Mašek, ředitel školy	
Pedagogická rada projednala dne:	17.12.2012	
Směrnice nabývá platnosti ode dne:	30.11.2012	
Směrnice nabývá účinnosti ode dne:	03.12.2012	
Změny ve směrnici jsou prováděny formou číslovaných písemných dodatků, které tvoří součást tohoto předpisu.		

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.

1. Právní rámec vyřizování stížností

Vyřizování stížností se řídí zejména § 175 zákona č. 500/2004 Sb. o správním řízení:

- 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 nesmí být stěžovateli na újmu; odpovědnost za trestný čin nebo správní delikt není tímto ustanovením dotčena.
- Stížnost lze podat písemně nebo ústně; je-li podána ústně stížnost, kterou nelze ihned vyřídit, sepíše o ní správní orgán písemný záznam.
- 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, osoby, proti nimž stížnost směřuje, popřípadě další osoby, které mohou přispět k objasnění věci.
- Stížnost musí být vyřízena 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 nebo částečně 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 jen tehdy, jestliže o to požádal.
- 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.



2. Vyřizování stížností

2.1. Podání stížnosti

- a) 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 (disketa, CD-ROM, textový editor,...).
- b) Došlé i ústně podané stížnosti eviduje pracovník podatelny zapsáním do podacího deníku doručené pošty a dále vyplněním evidenčního listu stížnosti.
- c) 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.
- d) 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.
- e) Z obsahu stížnosti musí být zřejmé, čeho se stěžovatel domáhá a nelze-li toto zjistit, stížnost se bez dalšího odkládá.
- f) Anonymní stížnost příjemce posoudí s přihlédnutím k obsahu a řeší jako ostatní stížnosti.
- g) Lhůta k vyřízení stížnosti je šedesátidenní. V této lhůtě musí obdržet stěžovatel odpověď v písemné nebo elektronické podobě.
- h) Stížnosti přijímají:
 - zástupce statutárního orgánu
 - ostatní vedoucí zaměstnanci na všech úrovních řízení
 - hospodářka školy
 - ředitel školy, v případě nouze.

2.2. Povinnosti zástupce statutárního orgánu

- a) Ústředně eviduje všechny stížnosti došlé škole a zajišťuje jejich správné a včasné vyřízení (příloha č. 1).
- b) Přijímá stížnosti, zajišťuje, aby byly interně evidovány odděleně od běžné pošty. Originál stížnosti neprodleně předá k zaevidování hospodářce školy přímo. Požádá-li stěžovatel o doklad o podání stížnosti, předá mu ho (příloha č. 2).
- c) Vyplňuje evidenční list stížnosti (příloha č. 3) pod evidenčním číslem. Evidenční číslo má toto složení: S/číslo hospodářského střediska/pořadové číslo/rok.
- d) Rozhoduje, zda stížnost vyřídí přímo, ve spolupráci s vedoucím zaměstnancem, do jehož kompetence problematika spadá anebo zda mu ji předá k úplnému vyřízení (včetně odpovědi stěžovateli).
- e) Požádá-li stěžovatel, aby jeho jméno nebylo uváděno, nebo jestliže je to v zájmu správného vyřízení stížnosti, postoupí k vyjádření jen opis stížnosti bez uvedení jména stěžovatele.
- f) O výsledku šetření vyrozumí stěžovatele ve lhůtě 60 dnů (viz výše). O přijatých opatřeních informuje stěžovatele, pokud o to požádal.
- g) Kontroluje plnění opatření k odstranění zjištěných nedostatků.
- h) V případě postoupení stížnosti podle místní a věcné příslušnosti jiné právnické osobě, vyrozumí o tom stěžovatele písemně.
- i) Veškeré písemnosti související s vyřizováním stížností zakládá s evidenčním listem stížnosti odděleně od ostatních spisů.
- j) Jedenkrát do roka do dne 30.6. vypracuje zprávu o došlých, vyřízených a nevyřízených stížnostech. Tato zpráva je projednána v poradním sboru ředitele školy.



2.3. Povinnosti vedoucích zaměstnanců

- a) Přijímají stížnosti, zajišťují, aby byly interně evidovány odděleně od běžné pošty. Originál stížnosti neprodleně předají k zaevidování a zajištění dalšího postupu hospodáře školy přímo. Požádá-li stěžovatel o doklad o podání stížnosti, předá mu ho (příloha č. 2).
- b) Na základě vyžádání pověřený zástupce statutárního orgánu předloží písemné vyjádření ke stížnosti od pěti kalendářních dnů od obdržení výzvy k vyjádření.
- c) V případě rozhodnutí zástupce statutárního orgánu že stížnost předává vedoucímu zaměstnanci k vyřízení, zajistí tento vedoucí zaměstnanec písemnou odpověď stěžovateli i s uvedením případně přijatých opatření (pokud o to stěžovatel požádal) ve lhůtě, uvedené zástupcem statutárního orgánu v průvodním dopisu ke kopii předané stížnosti. Kopii odpovědi stěžovateli zašle současně zástupci statutárního orgánu.

2.4. Povinnosti hospodářky školy

- a) Přijímá stížnosti, zaeviduje je pod číslem jednací a bez zbytečného odkladu je předává zástupci statutárního orgánu.
- b) Požádá-li stěžovatel o doklad o podání stížnosti, předá mu ho (příloha č. 2).

2.5. Postup vyřizování stížností

- a) Všechny body stížnosti musí být objektivně prošetřeny a zjištění musí být dokladováno.
- b) Ve vyřízení stížnosti se uvede, zda byla stížnost jako celek resp. její jednotlivé části důvodná, částečně důvodná nebo nedůvodná. V odůvodnění vyřízení se uvede, o jaké skutečnosti příp. právní předpis či vnitřní předpis školy se opírá.
- c) U důvodných nebo částečně důvodných stížností je nutno přijmout opatření k odstranění zjištěných nedostatků. Opatření přijímá příslušný vedoucí zaměstnanec na základě dohody se zástupcem statutárního orgánu. Ve sporných případech a v případech, kdy přijetí opatření přesahuje rámec řídicího oprávnění vedoucího zaměstnance, rozhodne vyšší nadřízený.
- d) Stížnost se pro potřeby evidence považuje za vyřízenou dnem, kdy je vyřízení stížnosti předáno k doručení.
- e) Má-li stěžovatel za to, že stížnost, kterou podal, nebyla řádně vyřízena, může požádat ředitele školy, aby přešetřil způsob vyřízení stížnosti. Postup v tomto případě je analogický podle této organizační směrnice.
- f) Pokud stížnost směřuje proti postupu ředitele školy jako správního orgánu, 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. a § 24 odst. 3 zákona č. 109/2002 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.
- g) Pokud se stížnost (podnět, petice) týká některé z oblastí, jejichž hodnocení a kontrola je v působnosti České školní inspekce v souladu s § 174 odst. 2 písm. b) až e) zákona č. 561/2004 Sb., je třeba tuto stížnost (podnět či petici) podávat zřizovateli, popřípadě přímo České školní inspekci. Ta pak bude při jejím řešení postupovat v souladu s příslušnými ustanoveními zákona č. 561/2004 Sb. (§ 174 zákona č. 561/2004 Sb.), a vyhláškou č. 17/2005 Sb., o podrobnějších podmínkách organizace České školní inspekce a výkonu inspekční činnosti. Výsledek šetření předá zřizovateli k přijetí příslušných opatření. Z § 174 odst. 2 písm. b) až e) vyplývá, že Česká školní inspekce:
 - b) zjišťuje a hodnotí podmínky, průběh a výsledky vzdělávání, a to podle příslušných školních vzdělávacích programů;
 - c) zjišťuje a hodnotí naplnění školního vzdělávacího programu a jeho soulad s právními předpisy a rámcovým vzdělávacím programem;



- d) vykonává státní kontrolu dodržování právních předpisů, které se vztahují k poskytování vzdělávání a školských služeb;
 - e) vykonává veřejnosprávní 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.l. a přijetím zákona č. 500/2004 Sb. dotčena a nadále se podle ní postupuje.
- h) 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 § 14 odst. 3 zákoníku práce.
 - i) Stížnost, jejíž prošetření a vyřízení náleží do působnosti jiného orgánu nebo organizace, než je Základní škola a Mateřská škola Svatobořice-Mistřín, okres Hodonín, 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.
 - j) 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.
 - k) Při prošetřování a vyřizování stížností jsou pověřeni zaměstnanci povinni:
 - prošetřit a vyřídit stížnost bez průtahů, hospodárně a v určených lhůtách,
 - objektivně a úplně prošetřit všechny její body, zjištění dokladovat,
 - výsledky šetření zhodnotit a rozhodnout, zda je stížnost oprávněná, částečně oprávněná nebo neoprávněná,
 - o výsledku šetření informovat stěžovatele,
 - u oprávněných a částečně oprávněných stížností vyžadovat opatření k odstranění zjištěných nedostatků a poskytnout výsledky šetření věcně příslušným odborům a oddělením k dalšímu využití.
 - l) Je nepřipustné 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.
 - m) 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.
 - n) 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.
 - o) 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.
 - p) 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.
 - q) Údaje o stížnostech jsou ochraňovány podle zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů.
 - r) Kontrolu evidence a vyřizování stížností provádí statutární zástupce školy, tj. ředitel (ředitelka) školy.



- s) 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.
- t) 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.
- u) 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.
- v) 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.



3. 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.

Závěrečná ustanovení

1. Kontrolou provádění ustanovení této směrnice je statutárním orgánem školy pověřen zaměstnanec – zástupce ředitele školy.
2. O kontrolách provádí písemné záznamy
3. Zrušuje se předchozí znění této směrnice č.j.: ZS/545/06 ze dne 30. 12. 2006. Uložení směrnice v archivu školy se řídí Spisovým a skartačním řádem školy.
4. Směrnice nabývá účinnosti dnem: 3. 12. 2012


Ve Svatobořicích-Mistříně dne 30. 11. 2012

Základní škola a Mateřská škola
Svatobořice-Mistřín, ①
okres Hodonín, příspěvková organizace
Hlavní 871/198
696 04 Svatobořice-Mistřín
IČO:70938482

.....

Mgr. Zbyněk Mašek
ředitel školy



Příloha č. 1: Směrnice k vyřizování stížností – Evidenční list stížnosti

		
Základní škola a Mateřská škola Svatobořice-Mistřín, okres Hodonín, příspěvková organizace		
Svatobořice-Mistřín, Hlavní 871/198, 696 04, tel.: 518 620 185, email: skola@zssvatoborice-mistrin.cz, www.zssvatoborice-mistrin.cz		
Evidenční list stížnosti č. j.:		
Číslo jednací:	Evidenční číslo:	
Stěžovatel: (jméno, příjmení, adresa)		
Datum převzetí stížnosti:		
Předmět stížnosti:		
Obdržel:		
Kdy a komu byla stížnost postoupena k vyřízení:		
Vyřídil:		
Datum vyzoomění stěžovatele o způsobu vyřízení:		
Důvod stížnosti:		
Důvodné: <input type="checkbox"/>	Nedůvodné: <input type="checkbox"/>	Částečně důvodné: <input type="checkbox"/>
Přijatá opatření k odstranění zjištěných nedostatků:		
..... Mgr. Jarmila Maradová zástupkyně ředitele školy		



Příloha č. 2: Směrnice k vyřizování stížností – Potvrzení o převzetí stížnosti



Základní škola a Mateřská škola Svatobořice-Mistřín, okres Hodonín, příspěvková organizace

Svatobořice-Mistřín, Hlavní 871/198, 696 04, tel.: 518 620 185, email: skola@zssvatoborice-mistrin.cz, www.zssvatoborice-mistrin.cz

Potvrzení o převzetí stížnosti

Potvrzení o převzetí stížnosti č.j.:

Základní škola a Mateřská škola Svatobořice-Mistřín, okres Hodonín, příspěvková organizace tímto potvrzuje převzetí stížnosti

dne:

od:
.....

Ve Svatobořicích-Mistříně dne

.....
Mgr. Zbyněk Mašek
ředitel školy



Základní škola a Mateřská škola Svatobořice-Mistřín, okres Hodonín, příspěvková organizace
Hlavní 871/198, 696 04 Svatobořice-Mistřín

Příloha č. 3: Evidence stížností – Evidence stížností



Základní škola a Mateřská škola Svatobořice-Mistřín, okres Hodonín, příspěvková organizace

Svatobořice-Mistřín, Hlavní 871/198, 696 04, tel.: 518 620 185, e-mail: skola@zssvatoborice-mistrin.cz, www.zssvatoborice-mistrin.cz

Evidence stížností za rok

Číslo jednací	Evidenč ní číslo	Datum podání	Věc	Jméno + příjmení, adresa stěžovatele	Osoba, organizace proti níž se stížnost směřuje	Předmět stížnosti	Kdy a komu byla stížnost předána k prošetření	Datum vyřízení	Výsledek šetření případně