

Základní škola T. G. Masaryka a MŠ Dolní Bousov, příspěvková organizace
se sídlem: Školní 74, 294 04, Dolní Bousov

ORGANIZAČNÍ ŘÁD ŠKOLY

část: I./7 VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

Vypracoval:	Mgr. Kateřina Karnová, ředitelka školy
Schválil:	Mgr. Kateřina Karnová, ředitelka školy
Pedagogická rada projednala dne	27. září 2014
Směrnice nabývá platnosti ode dne:	1. září 2014
Směrnice nabývá účinnosti ode dne:	1. září 2014
Změny ve směrnici jsou prováděny formou číslovaných písemných dodatků, které tvoří součást tohoto předpisu. Směrnice je závazná pro všechny zaměstnance. Skartační znak: A5	

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

1.1. 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.

1.2. Podání stížnosti nesmí být stěžovateli na újmu; odpovědnost za trestný čin nebo správní delikt není tímto ustanovením dotčena.

1.3. Stížnost lze podat písemně nebo ústně; je-li podána ústně stížnost, kterou nelze ihned vyřídit, sepíše o ní správní orgán písemný záznam.

1.4. 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.

1.5. 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.

1.6. 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.

1.7.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. “

1. 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 Word,...).

Došlé písemné stížnosti zapíše účetní do podacího deníku doručené pošty a předá ředitelce školy, která vyplní evidenční list 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. Toto ustanovení se přiměřeně použije i u stížností podaných přenosem dat a u stížností neidentifikovaného stěžovatele.

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 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.

1.3. 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.

2) Zaměstnanec pověřený příjmem stížností:

a) ředitel školy, pro případ jeho nepřítomnosti

b) statutární zástupce ředitele školy

Stížnosti se přijímají každý pracovní den v obvyklé pracovní době.

2. 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
- 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 T. G. Masaryka a Mateřská škola Dolní Bousov, Školní 74,294 04 Dolní Bousov 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.

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 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.

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

- 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.

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 nepřípustné 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 (pisemně, 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 statutární zástupce školy, tj. ředitelka školy.
17. Opatření k odstranění zjištěných nedostatků v případě oprávněných nebo částečně oprávněných stížností stanoví ředitel (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 pověřený zaměstnanec zpracovává dvakrát 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.

0 ústních jednáních při prošetřování stížností sepíše pracovník prošetřující stížnost zápis, který musí obsahovat jména všech osob, jež se jednání zúčastnily, stručné a výstižné vyličení 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**. 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.

Závěrečná ustanovení

1. Kontrolou provádění ustanovení této směrnice je statutárním orgánem školy pověřen zaměstnanec: Mgr. Vendula Budínová
2. O kontrolách provádí písemné záznamy
3. Směrnice nabývá účinnosti dnem: 1. 9. 2013. Uložení směrnice v archivu školy se řídí Spisovým a skartačním řádem školy.

V Dolním Bousově dne 26. 9. 2014

.....
Mgr. Kateřina Karnová
ředitelka školy