IČ: 60084316, tel. 380 739 117, email: reditel@zschvalsiny.cz

Vyřizování stížností v ZŠ a MŠ Chvalšiny

Obecná ustanovení

Na základě ustanovení § 175 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád (dále jen „správní řád"), 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 správního řádu.

2.3. Pokud se stížnost (podnět, petice) týká některé z oblastí, jejichž hodnocení a kontrola je v působnosti České školní inspekce v souladu s ustanovením § 174 zákona č. 561/2004 Sb., o předškolním, základním, středním, vyšším odborném a jiném vzdělávání (školský zákon), 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 se zákonem č. 262/2006 Sb., zákoník práce (dále jen „zákoník 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. Evidenční list

Evidenční list stížnosti obsahuje:

a) datum podání
b) jméno, příjmení a adresu stěžovatele
c) označení organizace nebo osoby, proti níž stížnost směřuje předmět stížnosti
d) 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.

4. Údaje o stížnostech jsou chráněny v souladu s Nařízením EP a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. 4. 2016, o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a volném pohybu těchto údajů (GDPR) a se zákonem č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů.

5. Stížnost se vyřizuje ve lhůtě šedesáti dnů ode dne jejího doručení.

6. 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.

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

8. Kompetence k vyřizování stížností

8.1. Stížnosti směřující proti postupu ředitele školy nebo školského zařízení při jeho rozhodování o právech a povinnostech fyzických osob ve správním řízení budou vyřizovány podle ustanovení § 175 správního řádu.
8.2. Stížnosti z oblasti pracovněprávních vztahů řeší statutární orgán školy podle 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.

9. **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.

10. **Při prošetřování a vyřizování stížností** jsou pověření 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.

11. 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.

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 doručení. 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.

Zápis se vyhotoví nejméně ve dvou stejnopisech pro obě strany – školu a stěžovatele.

15. 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.

16. 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.

17. Kontrolu evidence a vyřizování stížností provádí ředitel školy.

18. Opatření k odstranění zjištěných nedostatků v případě oprávněných nebo částečně oprávněných stížností stanoví ředitel školy. Současně kontroluje jejich plnění.

19. Stížnosti a spisový materiál týkající se jejich vyřízení se ukládají v dokumentaci školy po dobu danou spisovým řádem školy.

20. Dotčené osoby mají právo podle ustanovení § 175 správního řádu obracet se na správní orgány se stížnostmi proti nevhodnému chování úředních osob nebo proti postupu správního orgánu, neposkytuje-li tento zákon jiný prostředek ochrany.

21. Je-li ze stížnosti patrno, 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.

22. 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.

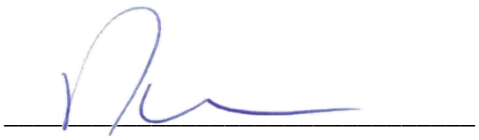
23. Stížnost se podává přímo u správního orgánu, který předmětné správní řízení vede. Ten je povinen prošetřit skutečnosti ve stížnosti uvedené. Nadřízený správní orgán stížnost na žádost stěžovatele přešetří pouze v případě, že stěžovatel má námitky proti způsobu vyřízení své stížnosti. Důvodem pro přezkoumání stížnosti nadřízeným správním orgánem tedy není nespokojenost stěžovatele s výsledkem šetření, ale pouze se způsobem vyřizování jeho stížnosti.

24. V souladu s ustanovením § 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.

25. Závěrečná ustanovení

a) O kontrolách provádí písemné záznamy
b) Směrnice nabývá účinnosti dnem: 1.9.2025

Ve Chvalšinách dne 30.8.2025



Mgr. Petr Holba, ředitel školy