

## Směrnice – vyřizování stížností

Č.j.:	ZSPel/0108/2021
Vypracoval:	Ivana Daňhelová
Schválil:	Mgr. Bc. Ivana Daňhelová, ředitelka školy
Směrnice nabývá účinnosti dne:	22. 02. 2021
Všichni zaměstnanci školy byli s dokumentem seznámeni dne:	19. 02. 2021
Místo uložení dokumentu:	Elektronická podoba – intranet Papírová podoba – kancelář ředitele školy

### 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.

### 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 z a 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.

Stížnosti mohou být škole předány v písemné podobě poštou či osobně, nebo v ústní podobě, také v digitální podobě na vybraných záznamových médiích v kanceláři školy. Došlé i ústně podané stížnosti eviduje pracovník kanceláře (ekonomka školy) zapsáním do podacího deníku doručené pošty a dále vyplněním evidenčního listu 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.

- Pokud stížnost směřuje proti postupu ředitele školy vystupujícímu jako správní orgán, 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., 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.

- 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.

○ Pokud je stížností napadána zaměstnancem právnické osoby vykonávající činnost školy oblast pracovněprávních vztahů, je třeba tuto stížnost podat řediteli školy jako statutárnímu orgánu zaměstnavatele, který je povinen ji se zaměstnancem projednat, a to v souladu s ustanovením § 14 odst. 3 zákoníku práce.

### **Zaměstnanec pověřený příjmem stížností je:**

- a) ředitel školy, pro případ jeho nepřítomnosti
- b) zástupce ředitele školy

Stížnosti se přijímají každý pracovní den v obvyklé pracovní době.

- 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
- Údaje o stížnostech jsou ochraňovány podle zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů.
- Stížnost se vyřizuje ve lhůtě šedesáti dnů ode dne podání.
- Stížnost, jejíž prošetření a vyřízení náleží do působnosti jiného orgánu nebo

organizace, než je Základní škola a Praktická škola Chotěboř, postoupí škola příslušným orgánům a organizacím k přímému vyřízení do 5 dnů ode dne přijetí a vyrozumí o tom stěžovatele. Pokud škola obdrží stížnost, jejíž prošetření je třeba jen zčásti v její 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.

- přidělení stížnosti k prošetření a vyřízení dalším zaměstnancům školy rozhoduje ředitel školy.
- Kompetence k vyřizování stížností
- Pouze stížnosti směřující proti postupu ředitele školy 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 ředitel školy “rozhoduje” (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 není možné podávat stížnost na postup ředitele školy v souladu s ustanovením § 175 zákona č. 500/2004 Sb.
- 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 správními 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.

- 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.
- 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.
- 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

- Je nepřípustné postupovat stížnosti k prošetření nebo vyřízení zaměstnancům, proti kterým stížnost směřuje. Stížnosti na vedoucí zaměstnance se postupují k prošetření nebo vyřízení vždy příslušnému nadřízenému orgánu.
- 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.
- 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.
- Zápis obsahuje datum jednání, jména všech osob, které se jednání zúčastnily, stručný a výstižný obsah jednání a výsledek šetření stížnosti. Zápis podepíší všichni účastníci

jednání, pokud některý účastník odmítne zápis podepsat nebo nesouhlasí s jeho obsahem, poznamená se to s uvedením důvodů.

- 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 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.
- Kontrolu evidence a vyřizování stížností provádí statutární zástupce školy, tj. ředitel školy.
- Opatření k odstranění zjištěných nedostatků v případě oprávněných nebo částečně oprávněných stížností stanoví ředitel školy. Současně kontroluje jejich plnění.
- 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.
- 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.
- 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.
- 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. Vyžaduje-li to správné vyřízení stížnosti, musí být při šetření slyšen stěžovatel, jakož i osoby, proti kterým stížnost směřuje. O 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 důvodu.

- 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 souladu s § 183 odst. 3 zákona č. 561/2004 Sb. plní úkoly nadřízeného správního orgánu ředitelů škol zřizovaných krajem 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 zástupce ředitele školy.
2. Uložení směrnice v archivu školy se řídí Spisovým a skartačním řádem školy.
3. Tento předpis ruší předpis ze dne 03. 01. 2014
4. Směrnice nabývá účinnosti dnem 22. 02. 2021

V Pelhřimově dne 19. 02. 2021

Mgr. Bc. Ivana Daňhelová  
ředitelka školy

## 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	



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

Základní škola Pelhřimov, Komenského 1326 převzala dne .....

od ..... stížnost (oznámení, podnět).

.....  
razítko a podpis

---