



Směrnice pro vyřizování stížností

**Základní škola a Mateřská škola Horní Moštěnice,
příspěvková organizace**

Č.j.: 358/1.1.1/2017/ZSHM

OBEČNÁ USTANOVENÍ

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

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 tohoto předpisu nejpozději do 15 dnů.
- Směrnice musí být přístupná všem zaměstnancům.
- Nevztahuje se na podněty, které jsou svým charakterem podněty k přezkoumání podle zákona č. 500/2004 Sb. o správním řízení (správní řád), v platném znění.
- Nevztahuje se na petice podle zákona č. 85/1990 Sb., o právu petičním, v platném znění.

VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

2. 1. Stížnosti mohou být škole předány v písemné podobě poštou, mailem, či osobně nebo v ústní podobě. Došlé i ústně podané stížnosti eviduje ředitel školy zapsáním do podacího deníku doručené pošty. U stížností podávaných ústně 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, podepsanou pracovníkem, který stížnost přijal, čitelným uvedením jeho jména, funkce/pracovního zařazení, datem a razítkem školy.

2. 2. 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. 561/2004Sb., je třeba předmětnou stížnost podávat řediteli školy nebo školskému zařízení. Ten je pak povinen při jejím řešení postupovat v souladu s ustanovením § 175 zákona č. 500/2004Sb.

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 odst. 2 písm. b) až e) zákona č. 561/2004 Sb., je třeba tuto stížnost(petici, podnět) podávat České školní inspekci. Ta pak bude při jejím řešení postupovat v souladu s příslušnými ustanoveními zákona č. 561/2004Sb.(§174 7 zákona č. 561/2004Sb.) /a vyhláškou č. 17 Sb.,o podrobnějších podmínkách organizace České školní inspekce a výkonu inspekční činnosti. Výsledek šetření předá zřizovateli k přijetí příslušných opatření.

2. 4. Pokud je stížnost napadána zaměstnancem právnické osoby vykonávající činnost školy nebo školského zařízení jako statutárnímu orgánu zaměstnavatele, který je povinen ji se zaměstnancem projednat, a to v souladu s ustanoveními § 14 odst. 3 zákoníku práce.

2. 5. Vyřizování stížností se řídí zejména ustanovením § 175 správního řádu.

2. 6. Zaměstnanec pověřený příjmem stížností:

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

2. 7. Stížnosti se přijímají každý pracovní den v obvyklé pracovní době.

3. Údaje o stížnostech jsou chráněny 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 organizace, postoupí škola příslušným orgánům a organizacím k přímému vyřízení do 5 dnů ode dne přijetí a vyrozumí o tom stěžovatele. Pokud ZS 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.

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

KOMPETENCE K VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ:

7. 1. Stížnosti směřující proti postupu ředitele školy nebo školského zařízení při jeho rozhodování ve věcech stanovených v § 165 odst. 2 zákona č. 561/2004 Sb. o předškolním, základním, středním, vyšším odborném a jiném vzdělávání (školský zákon), v platném znění (dále jen školský zákon) budou vyřizovány podle § 175 zákona č. 500/2004 Sb., o správním řízení v platném znění. Případy neuvedené v § 165 odst. 2 zákona č. 561/2004 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 školského zákona lze na základě stížností (podnětů), které svým obsahem spadají do působnosti České školní inspekce podle § 174 odst. 2 písm. b) až e) školského zákona provádět inspekční činnost České školní inspekce.

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 stěžovateli nesmí být činěny přímé ani nepřímé zákroky proto, že podali stížnost.

9. Při prošetřování a vyřizování stížnosti 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 jejich 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 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.

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 (písemně, osobně)

13. O ústních jednáních sepiše při prošetřování stížnosti 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.

14. V závěru zápis 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 orgán školy.

17. Opatření k odstranění zjištěných nedostatků v případě oprávněných nebo částečně oprávněných stížností stanoví ředitel 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 informuje jednou ročně zřizovatele.

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 § 17 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.

21. 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.

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 prošetří pouze v případě, že stěžovatel má námitky proti způsobu vyřízení své stížnosti. Důvodem přezkoumání stížnosti nadřízeným orgánem tedy není nespokojenost stěžovatele s výsledkem šetření, ale pouze se způsobem vyřizování jeho stížnosti.

24. V souladu s § 183 odst. 3 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 uvedených v § 165 odst. 2 školského zákona a současně i orgánem, který v případě oprávněných námitek stěžovatele proti způsobu vyřízení jeho stížnosti tuto stížnost přešetří.

ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

Kontrolu provádění ustanovení této směrnice je pověřen ředitel školy.

Směrnice nabývá účinnosti dnem: 1. 11. 2017

Mgr. Libor Kubík
ředitel školy