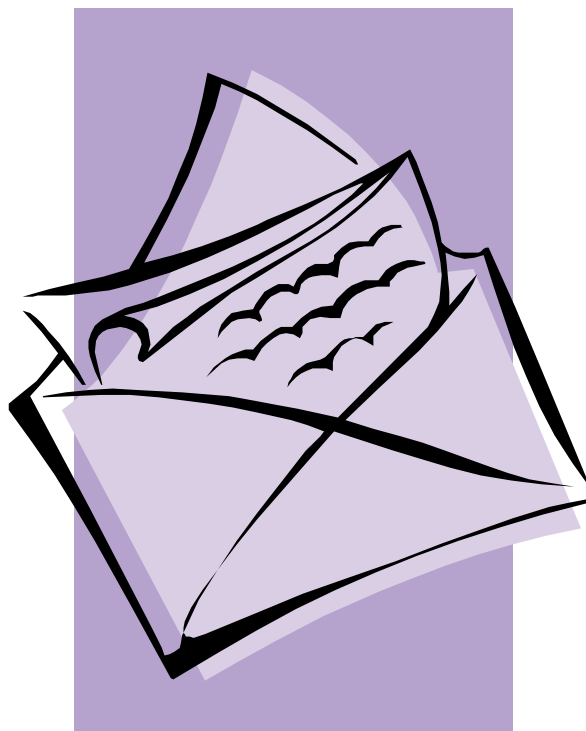


Základní škola Starý Kolín, okres Kolín
příspěvková organizace



Stížnosti a jejich vyřizování

část 30

Základní škola Starý Kolín, okres Kolín, příspěvková organizace se sídlem: Kolínská 90, 281 23 Starý Kolín	
ORGANIZAČNÍ ŘÁD ŠKOLY	
část: 30 – Stížnosti a jejich vyřizování	
Č.j.: 125/2012	
Vypracovala:	Mgr. Pařez Radek, ředitel školy
Pedagogická rada projednala dne:	22.05.2012
Projednáno na provozní poradě:	22.05.2012
Směrnice nabývá platnosti ode dne:	22.05.2012
Směrnice nabývá účinnosti ode dne:	22.05.2012
Změny ve směrnici jsou prováděny formou číslovaných písemných dodatků, které tvoří součást tohoto předpisu.	

Stížnosti a jejich vyřizování

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, jako část číslo 30.

Směrnice stanovuje 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. Stížnosti:

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

- a) 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.
- b) Podání stížnosti nesmí být stěžovateli na újmu; odpovědnost za trestný čin nebo správní delikt není tímto ustanovením dotčena.
- c) Stížnost lze podat písemně nebo ústně; je-li podána ústně stížnost, kterou nelze ihned vyřídit, sepíše o ní správní orgán písemný záznam.
- d) 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.
- e) 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.
- f) 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.
- g) 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. Přijímání stížností:

- a) Stížnosti mohou být škole předány v písemné podobě poštou, osobně nebo v ústní podobě. Také v digitální podobě na vybraných záznamových médiích, vyvěšených a vyjmenovaných podle správního řádu v kanceláři školy (disketa, CD-ROM, textový editor Word,...).
- b) Došlé i ústně podané stížnosti eviduje pověřený pracovník školy (ředitel školy, zástupce ředitele školy) zapsáním do podacího deníku doručené pošty a dále vyplněním evidenčního listu stížnosti (obsah je uveden v dalším textu).
- c) U stížností podávaných ústně do protokolu či na záznamových médiích se vždy při podání zhotoví tištěná podoba. Její 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 (pracovní zařazení), datem a razítkem školy.
- e) Toto ustanovení se přiměřeně použije i u stížností podaných přenosem dat a u stížností neidentifikovaného stěžovatele.

- f) Stížnosti, oznámení a podněty může přijmout každý zaměstnanec školy. Stížnost doručenou osobně převezme zaměstnanec v písemné podobě.
- g) Stížnosti se přijímají každý pracovní den v obvyklé pracovní době.
- h) Zaměstnanec, který stížnost přijal zabezpečí bez zbytečného odkladu řádnou evidenci a označení v ředitelně školy. Evidenci provádí určený pracovník dle bodu 2a).
- i) O stížnosti, kterou nelze vyřídit ihned při podání, sepiše příjemce záznam, který předloží stěžovateli k podpisu a k evidenci v ředitelně školy.
- j) Stejným způsobem se postupuje u stížností podaných přenosem dat.
- k) Příjem stížností, které nebyly podány ústně nebo doručeny osobně a které nelze vyřídit do 10 dnů ode dne, kdy došly od stěžovatelů, musí být stěžovatelům potvrzen písemně do 5 dnů ode dne doručení.
- l) Pokud není v kompetenci školy stížnost, případně část stížnosti šetřit, informuje stěžovatele, komu stížnost postupuje k prošetření a vyřízení.
- m) Pokud stížnost směřuje proti postupu ředitele školy nebo školského zařízení vystupujícímu **jako správní orgán** (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.
- n) 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.
- o) Pokud je stížností napadána zaměstnancem 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 § 25c odst. 7 zákoníku práce.

3. Evidence stížností:

- a) Evidence stížností se vede v knize stížností a v elektronické podobě v kanceláři ředitele školy.
- b) Evidenční list stížnosti obsahuje:
 - datum podání, věc a přidělené číslo jednací
 - jméno, příjmení a adresu stěžovatele (pokud jsou tyto údaje známy)
 - označení organizace nebo osoby, proti které stížnost směřuje
 - předmět stížnosti
 - kdy a komu byla stížnost (případně její část) předána k prošetření a vyřízení
 - výsledek šetření (zda je stížnost vyřízena jako neoprávněná, oprávněná či oprávněná částečně)
 - jaká byla přijata opatření k nápravě zjištěných nedostatků

- datum vyřízení stížnosti, případné prodloužení termínu lhůty pro vyřízení stížnosti
 - výsledek následné kontroly, jak byla opatření k nápravě splněna.
- c) Údaje o stížnostech jsou ochraňovány podle zákona číslo. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů.
- d) 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.

4. Vyřizování stížností:

- a) Stížnost se vyřizuje ve lhůtě šedesáti dnů ode dne podání.
- b) Základní škola je oprávněna prošetřovat a vyřizovat stížnosti, které směřují vůči zaměstnancům školy a provozu školy (pedagogický, organizační a hospodářský).
- c) Stížnost, jejíž prošetření a vyřízení náleží do působnosti jiného orgánu nebo organizace, než je Základní škola Starý Kolín, 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.
- d) O přidělení stížnosti k prošetření a vyřízení dalším zaměstnancům školy rozhoduje ředitel školy.
- e) 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.
- f) Vyžaduje-li to správné vyřízení stížnosti, musí být při šetření slyšen stěžovatel, jakož i osoby, proti kterým stížnost směřuje.
- g) Při prošetřování a vyřizování stížností jsou pověřeni zaměstnanci povinni:
1. prošetřit a vyřídit stížnost bez průtahů, hospodárně a v určených lhůtách,
 2. objektivně a úplně prošetřit všechny její body a zjištění dokladovat,
 3. výsledky šetření zhodnotit a rozhodnout, zda je stížnost oprávněná, částečně oprávněná nebo neoprávněná,
 4. vyrozumět stěžovatele o výsledcích šetření a u oprávněných a částečně oprávněných stížností o opatřeních učiněných k odstranění zjištěných nedostatků a závad,
 5. kontrolovat, zda opatření uložená k zjednaní nápravy jsou řádně plněna a vyvozovat důsledky (případně navrhnout vyvození důsledků) proti osobám, které jsou odpovědné za jejich neplnění
 6. uzavřít spis v dané věci a údaje o výsledcích šetření a přijatých opatřeních předat řediteli školy
- h) 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.

- i) 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.
- j) 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.
- k) 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.
- l) 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.
- m) 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.
- n) 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.
- o) Kontrolu evidence a vyřizování stížností provádí statutární zástupce školy, tj. ředitel (ředitelka) školy.
- p) Opatření k odstranění zjištěných nedostatků v případě oprávněných nebo částečně oprávněných stížností stanoví ředitel (ředitelka) školy. Současně kontroluje jejich plnění.
- q) O došlých, vyřízených a nevyřízených stížnostech s rozbořem jejich obsahu, příčin zjištěných závad a s uvedením opatření provedených k nápravě pověřený zaměstnanec zpracovává dvakrát ročně zprávu.
- r) 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.
- 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.

5. Kompetence k vyřizování stížností

- a) 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.

část 30: Stížnosti a jejich vyřizování

- b) Jiné případy, ve kterých ředitel školy a školského zařízení “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 ani není možné podávat stížnost na postup ředitele školy nebo školského zařízení v souladu s ustanovením § 175 zákona č. 500/2004 Sb.
- c) 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:
- zjišťuje a hodnotí podmínky, průběh a výsledky vzdělávání, a to podle příslušných školních vzdělávacích programů;
 - zjišťuje a hodnotí naplnění školního vzdělávacího programu a jeho soulad s právními předpisy a rámcovým vzdělávacím programem;
 - vykonává státní kontrolu dodržování právních předpisů, které se vztahují k poskytování vzdělávání a školských služeb;
 - vykonává veřejnosprávní kontrolu využívání finančních prostředků státního rozpočtu přidělovaných podle **§ 160 až 163**).
- d) 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.
- e) 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.

6. Závěrečná ustanovení

1. Zrušuje se předchozí znění této směrnice č.j.: 1256/07 ze dne 01.09.2007. Směrnice je uložena v archivu školy.
2. Směrnice nabývá účinnosti dnem: 22. 05. 2012

Ve Starém Kolíně dne 21. 05. 2012

Mgr. Pařez Radek
ředitel školy