

Základní škola a Mateřská škola Velemín, okres Litoměřice
se sídlem Velemín 170, 411 31

ORGANIZAČNÍ ŘÁD ŠKOLY

VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

	2006/ 2007
Vypracovala:	Mgr. Ladislava Malíková, ředitelka školy
Schválila:	Mgr. Ladislava Malíková, ředitelka školy
Pedagogická rada projednala dne	16.dubna 2007
Směrnice nabývá platnosti ode dne:	16.dubna 2007
Směrnice nabývá účinnosti ode dne:	16.dubna 2007
Změny ve směrnici jsou prováděny formou číslovaných písemných dodatků, které tvoří součást tohoto předpisu.	

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. 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 novely správního řádu v podatelně školy (disketa, CD-ROM, textový editor Word,...). Došlé i ústně podané stížnosti eviduje pracovník podatelny (sekretářka školy/ ředitel 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 vtištěním 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 § 25c odst. 7 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 deseti dnů ode dne podání. Pokud nelze stížnost vyřídit v této lhůtě, lze prodloužit lhůtu k vyřízení na 30 dnů s tím, že stěžovatel musí být do 5 dnů informován o prodloužení lhůty s uvedením důvodů.

5. Stížnost, jejíž prošetření a vyřízení náleží do působnosti jiného orgánu nebo organizace, než je Základní škola Velemín, 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.1. 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 30 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.

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.

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 rozbořem 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. Neobsahuje-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.

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.

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. Ladislava Malíková
2. Zrušuje se předchozí znění této směrnice ze dne 1.září 2006. Uložení směrnice v archivu školy se řídí Skartačním řádem pro školy a školská zařízení (Věstník MŠMT 1986, sešit č. 6).
3. Směrnice nabývá účinnosti dnem : 16.dubna 2007

V Velemíně dne 16.dubna 2007

Mgr. Ladislava Malíková
ředitelka školy