

Základní škola a mateřská škola Všechnovice, příspěvková organizace, Všechnovice 88 753 53 Všechnovice	
Pokyn ředitele školy k vyřizování stížností, oznámení a podnětů	
Č.j.:	ZŠ-112/2024
Spisový znak:	
Skartační znak:	A10
Účinnost od:	1.4.2024
Vypracoval:	Mgr. Daniel Navrátil, ředitel školy
Schválil:	Mgr. Daniel Navrátil, ředitel školy
Kontrolou a prováděním této směrnice pověřena:	Ředitel školy
Změny:	jsou prováděny pomocí číslovaných písemných dodatků, které tvoří součást tohoto předpisu
Adresa školy:	Základní škola a mateřská škola Všechnovice, příspěvková organizace, Všechnovice 88, 753 53 Všechnovice
Telefon:	773 490 020, 774 920 995
E-mail:	skola@zsvsechnovice.cz
Webové stránky:	www.zsvsechnovice.cz

I. Úvodní ustanovení

Vyřizování stížností, oznámení a podnětů (dále jen "stížnosti") se řídí touto směrnicí, zákonem č. 561/2004 Sb., školský zákon ve znění pozdějších předpisů a zákonem č. 500/2004 Sb., správní řád ve znění pozdějších předpisů.

II. Stížnosti

1. Stížnosti proti rozhodnutím ředitele školy podle zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů.
2. Stížnosti proti podmínkám, průběhu a výsledkům vzdělávání.
3. Stížnosti v oblasti pracovněprávních vztahů.

III. Přijímání stížností

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 ředitel školy 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. Pokud stížnost směřuje proti postupu ředitele školy vystupujícímu jako správní orgán, tzn., pokud ředitel školy rozhoduje o právech a povinnostech v oblasti státní správy, je třeba předmětnou stížnost podávat řediteli školy. Ten pak při jejím řešení postupuje v souladu s ustanovením § 175 zákona č. 500/2004 Sb.
3. Stížnosti proti podmínkám, průběhu a výsledkům vzdělávání se podávají učitelům jednotlivých předmětů, třídním učitelům, výchovnému poradci, řediteli školy, zřizovateli a České školní inspekci. Česká školní inspekce předá výsledky šetření zřizovateli a zřizovatel informuje Českou školní inspekci o přijatých opatřeních.
4. Pokud je stížností zaměstnance napadána oblast pracovněprávních vztahů, je třeba tuto stížnost podat řediteli školy jako statutárnímu orgánu zaměstnavatele, který je povinen ji se zaměstnancem projednat. Zaměstnanec se může domáhat svých práv u soudu.
5. Je-li podána písemná stížnost bez udání stěžovatele (anonymní), projedná ředitel školy tuto stížnost na pedagogické radě a poté zveřejní výsledek projednání na webových stránkách školy.
6. Z obsahu stížnosti musí být zřejmé, čeho se stěžovatel domáhá a nelze-li toto zjistit, stížnost se bez dalšího odkládá.
7. Vyřizování stížností se řídí zejména ustanovením § 175 správního řádu.
8. Stížnosti se přijímají každý pracovní den v obvyklé pracovní době.
9. 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.
10. Při vyřizování stížností se chovají pracovníci školy zdvořile a podle možnosti vycházejí stěžovateli vstříc, případně ho poučí o dalším možném postupu.

IV. Evidování stížností

1. 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
 - f) výsledek šetření (zda je stížnost vyřízena jako neoprávněná, oprávněná či oprávněná částečně)
 - g) jaká byla přijata opatření k nápravě zjištěných nedostatků
 - h) data podání zpráv o příjmu a vyřízení stížnosti
 - i) výsledek následné kontroly, jak byla opatření k nápravě splněna.
2. Údaje o stížnostech jsou chráněny podle zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů.

IV. Vyřizování stížností

1. Stížnost se vyřizuje ve lhůtě šedesáti dnů ode dne podání.
2. 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.
3. Ředitel školy rozhoduje, zda stížnost vyřídí přímo, ve spolupráci se zaměstnancem, do jehož kompetence problematika spadá anebo zda mu ji předá k úplnému vyřízení (včetně odpovědi stěžovateli).
4. Kompetence k vyřizování stížností:
 - a) Stížnosti směřující proti postupu ředitele školy nebo školského zařízení při jeho rozhodování o právech a povinnostech fyzických osob ve správním řízení budou vyřizovány podle § 175 zákona č. 500/2004 Sb., o správním řízení, v platném znění.
 - b) Stížnosti z oblasti pracovněprávních vztahů řeší statutární orgán školy podle ustanovení zá-koníku 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.
5. 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.
6. 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.
7. 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.
8. 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.
9. 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).

10. 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.
11. 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.
12. 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.
13. 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.
14. V souladu s § 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.

VI. Závěrečná ustanovení

1. Platí do odvolání.
2. Zaměstnanci byli s touto směrnicí seznámeni a toto potvrdili podpisem.
3. Ruší se všechna předchozí znění této směrnice.
4. Uložení směrnice v archivu školy se řídí skartačním řádem školy.

Všechnovice, 8. 3. 2024

.....

Mgr. Daniel Navrátil

VII. Přílohy

Příloha č. 1 – Evidenční list stížnosti

EVIDENČNÍ LIST STÍŽNOSTI	
Evidenční číslo	
Stěžovatel Jméno, příjmení, adresa	
Datum přijetí stížnosti	
Předmět stížnosti	
Obdržel	
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	

Příloha č. 2 – Potvrzení o převzetí stížnosti

Potvrzení o převzetí stížnosti, oznámení a podnětu

Základní škola a mateřská škola Všechnovice, Všechnovice 88, 753 53 převzala dne

..... od stížnost.

.....

razítko a podpis