



## Vnitřní předpis – Směrnice pro vyřizování stížností

V Uherském Hradišti dne 14.05.2018

Číslo vnitřního předpisu: 5/2018

Tento vnitřní předpis byl projednán na provozních poradách pedagogických a nepedagogických pracovníků dne: 21.05.2018.

Vnitřní předpis nabývá účinnosti dnem: 25.05.2018.

### Obecná ustanovení

Na základě ustanovení § 14, odst. 3 zákona č. 262/2006 Sb., zákoník práce, v platném znění a § 21 zákona č. 561/2004 Sb., o předškolním, základním, středním, vyšším odborném a jiném vzdělávání (školský zákon), v platném znění a podle § 175 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, v platném znění 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., správní řád, v platném znění, nevztahuje se také na petice podané podle zákona č. 85/1990 Sb., o právu petičním, v platném znění.

### Vyřizování stížností se řídí zejména § 175 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, v platném znění:

- 1) 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.
- 2) Podání stížnosti nesmí být stěžovateli na újmu; odpovědnost za trestný čin nebo správní delikt není tímto ustanovením dotčena.
- 3) Stížnost lze podat písemně nebo ústně; je-li podána ústně stížnost, kterou nelze ihned vyřídit, sepíše o ní správní orgán písemný záznam.
- 4) 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.
- 5) 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.
- 6) 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.
- 7) 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.

**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 správního řádu v podatelně školy (disketa, CD-ROM, textový editor Word,...). Došlé i ústně podané stížnosti eviduje pracovník podatelny (hospodářka 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.

1.1. 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., školský zákon, v platném znění 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., správní řád, v platném znění.

1.2. Pokud se stížnost (oznámení, podnět) 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., školský zákon, v platném znění 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., školský zákon, v platném znění (§ 174 zákona č. 561/2004 Sb., školský zákon, v platném znění) a vyhláškou č. 17/2005 Sb., o podrobnějších podmínkách organizace České školní inspekce a výkonu inspekční činnosti, v platném znění. Výsledek šetření předá zřizovateli k přijetí příslušných opatření.

1.3. 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 zákona č. 262/2006 Sb., zákoník práce, v platném znění.

## **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 Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 (obecné nařízení na ochranu osobních údajů), v platném znění.

#### **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 Základní škola UNESCO, Uherské Hradiště, Komenského náměstí 350, příspěvková 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 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

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

#### **7. Kompetence k vyřizování stížností**

7.1. Pouze stížnosti směřující proti postupu ředitele školy při jeho rozhodování ve věcech stanovených v § 165 odst. 2 zákona č. 561/2004 Sb., školský zákon, v platném znění budou vyřizovány podle § 175 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, v platném znění. Jiné případy, ve kterých ředitelé škol „rozhodují“ (tedy případy neuvedené v § 165 odst. 2 zákona č. 561/2004 Sb., školský zákon, v platném znění), 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 v souladu s ustanovením § 175 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, v platném znění.

7.2. V souladu s ustanovením § 174 odst. 4 zákona č. 561/2004 Sb., školský zákon, v platném znění 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., školský zákon, v platném znění, 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., školský zákon, v platném znění není zrušením vládní vyhlášky č. 150/1958 Ú.l. a přijetím zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, v platném znění 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) 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 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.

**13. 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.

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. 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 ředitel 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 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 – skartační znak V10.

20. Dotčené osoby mají právo podle § 175 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.

Opakuje-li stěžovatel stížnost, je nutné přezkoumat, zda původní stížnost byla správně vyřízena a o výsledku podat stěžovateli zprávu. Neobsahují-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 nepřijatelné 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., správní řád, v platném znění). 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., správní řád, v platném znění). 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., školský zákon, v platném znění 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., školský zákon, v platném znění a současně i orgánem, který v případě oprávněných námitek stěžovatele (tzn. námitek proti způsobu vyřízení jeho stížnosti) tuto stížnost přešetří.

23. Přílohou této Směrnice pro vyřizování stížností je příklad Zápisu o podání stížnosti.

#### **Závěrečná ustanovení**

1. Kontrolou provádění ustanovení této směrnice je statutárním orgánem školy pověřen zaměstnanec: Mgr. Jan Remeš.
2. Pověřený zaměstnanec o kontrolách provádí dvakrát ročně písemné záznamy.
3. Tato vnitřní směrnice je trvale uložena v kanceláři školy.
4. Zrušuje se předchozí znění této směrnice č. 6/2013 ze dne 23.04.2013. Uložení směrnice v archivu školy se řídí Spisovým a skartačním řádem školy.
5. Směrnice nabývá účinnosti dnem: 25.05.2018.

Mgr. Jan Vorba  
ředitel školy

### Zápis o podání stížnosti

|  |   |               |  |
|--|---|---------------|--|
| Číslo jednací:   |   | Datum podání: |  |
| Jméno a příjmení stěžovatele:                          |   |               |  |
| Jména a příjmení dalších přítomných:                   |   |               |  |
| Osoba, proti které stížnost směřuje:                   |   |               |  |
| Kdo stížnost prošetřuje nebo vyřizuje:                 |   |               |  |
| Stručný a výstižný průběh jednání:                     | Např. Stížnost je považována za oprávněnou - neoprávněnou   |               |  |
| Výsledek jednání:                                      | Např. Stěžovatel byl seznámen s vyřízením stížnosti a následných opatření, považuje vyřízení za dostačující a nebude vznášet další požadavky. |               |  |
| Výsledky šetření stížnosti:                            | Stížnost byla vyřízena v zákonné lhůtě podle zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, v platném znění.  |               |  |
| Opatření ke zjednáání nápravy:                         |   |               |  |
| Datum podání zprávy o vyřízení stížnosti               |   |               |  |
| Výsledky kontroly, jak byla splněna opatření k nápravě |   |               |  |

Všichni účastníci jednání byli s obsahem zápisu seznámeni a s jeho obsahem souhlasí.

Podpis ředitele školy:

Podpis stěžovatele:

Podpisy dalších přítomných: