

19. SMĚRNICE K VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ			
Č.j.:	Spisový znak	Skartační znak	14/ 2020 A.1. A5
Vypracoval:		Mgr. Blanka Šenkýřová, ředitelka školy	
Zaměstnanci byli seznámeni dne:		21. 1. 2020	
Směrnice nabývá účinnosti dne:		21. 1. 2020	

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, v platném znění, vydávám jako statutární orgán školy tuto směrnici.

1. 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 vnitřního 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 podané podle zákona č. 85/1990 Sb., o právu petičním, v platném znění.

2. Vyřizování stížností

Stížnosti mohou být škole předány v písemné podobě poštou či osobně, nebo v ústní podobě, také doručené elektronickou poštou nebo datovou schránkou. Všichni pracovníci školy jsou povinni přijímat stížnosti a zařizovat jejich správné a včasné vyřízení. Došlé i ústně podané stížnosti eviduje ředitelka školy zapsáním do podacího deníku doručené pošty a dále vyplněním evidenčního listu stížnosti (obsah je uveden v dalším textu). 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 nebo vytištěním textu, podepsaného ředitelkou školy, datem a razítkem školy. Toto ustanovení se přiměřeně použije i u stížností podaných přenosem dat. V případě anonymních stížností rozhodne ředitelka školy, zda se stížnost bude vyřizovat.

3. Evidenční list

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.

4. S údaji o stížnostech se nakládá v souladu se směrnicí školy o ochraně osobních údajů.

5. Lhůty pro vyřizování stížností:

- okamžitě – pokud není potřeba prošetřovat, studovat spisové materiály apod.
- do 10 dnů ode dne doručení – běžné stížnosti, stížnosti postoupené škole jinou organizací
- do 30 dnů – pokud není možné vyřídit a prošetřit stížnost do 10 dnů, stěžovatel musí dostat do 5 dnů písemné potvrzení o přijetí stížnosti
- delší než 30 dnů – ve výjimečných případech a stěžovatel musí být uvědoměn o důvodech překročení lhůty
- do 5 dnů vyrozumí škola stěžovatele, pokud postupuje stížnost jiné organizaci (viz níže)

6. 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.

7. V případě opakované stížnosti porovná ředitelka školy původní stížnost se stížností opakovanou, a pokud byla původní stížnost řádně vyřízena a opakovaná stížnost neobsahuje nové skutečnosti, nebude se dále projednávat.

8. O přidělení stížnosti k prošetření a vyřízení dalším zaměstnancům školy rozhoduje ředitelka školy.

9. 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.

10. 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.

11. 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.

12. 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 nesohlasí s jeho obsahem, poznamená se to s uvedením důvodů.

Zápis se vyhotoví nejméně ve dvou stejnopisech pro obě strany – školu a stěžovatele.

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.

13. 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.

14. Opatření k odstranění zjištěných nedostatků v případě oprávněných nebo částečně oprávněných stížností stanoví ředitelka školy. Současně kontroluje jejich plnění.

15. O došlých, vyřízených a nevyřízených stížnostech s rozбором jejich obsahu, příčin zjištěných závad a s uvedením opatření provedených k nápravě pověřený zaměstnanec zpracovává jedenkrát ročně zprávu.

16. Stížnosti a spisový materiál týkající se jejich vyřízení se ukládají v dokumentaci a spisovně školy po dobu danou správním řádem pro školy a školská zařízení – skartační znak V10.

17. 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.

18. 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.

19. 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.

20. 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.

21. Odvolacím orgánem v případě oprávněných námitek stěžovatele proti způsobu vyřízení jeho stížnosti je krajský úřad, který tuto stížnost přešetří.

22. Závěrečná ustanovení

- a) Kontrolu provádění ustanovení této směrnice zajišťuje ředitelka školy
- b) Zrušuje se předchozí znění této směrnice. Uložení směrnice ve spisovně školy se řídí Spisovým a skartačním řádem školy.

V Ostrově u Macochy dne 20. 1. 2020

Mgr. Blanka Šenkýřová
ředitelka školy

Příloha č. 1

EVIDENČNÍ LIST STÍŽNOSTI

Evidenční číslo	
Stěžovatel Jméno, příjmení, adresa	
Datum přijetí stížnost	
Předmět stížnosti	
Kdy a komu byla stížnost postoupena k vyřízení	
Vyřídil	
Datum vyzrozumění 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, oznámení nebo podnětu

Základní škola při Dětské léčebně Ostrov u Macochy, přísp. org., převzala

dne

od

stížnost (oznámení, podnět) číslo

.....

razítko a podpis