



Základní škola Roudnice nad Labem, Karla Jeřábka 941, okres Litoměřice

Směrnice ředitele školy k vyřizování stížností

Spisový znak	Skartační znak	sm - 1 / 2019	1.1.3	A10
Vypracoval:		Mgr. Olga Maťáková		
Schválil:		Mgr. Olga Maťáková, ředitelka školy		
Zaměstnanci byli seznámeni:		18. 12. 2019		
Směrnice nabývá účinnosti dne:		20. 12. 2019		

Směrnice ředitele školy k vyřizování stížností

Na základě ustanovení § 276 odst. 9 zákona č. 262/2006 Sb. zákoník práce, ve znění pozdějších předpisů a § 21 zákona č. 561/2004 Sb., školský zákon, ve znění pozdějších předpisů, a podle § 175 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů, vydávám jako statutární orgán školy tuto směrnici.

Obsah směrnice:

1. Obecná ustanovení
2. Přijímání stížností
3. Vyřizování stížností
4. Závěrečná ustanovení
5. Příloha č. 1 – Evidenční list stížnosti
6. Příloha č. 2 – Potvrzení o převzetí stížnosti
7. Příloha č. 3 – Záznam o projednání stížnosti

1. OBECNÁ USTANOVENÍ

- 1.1 Tato směrnice stanovuje postup přijímání, evidování a vyřizování stížností školou.
- 1.2 Tato směrnice se nevztahuje na podněty, které jsou svým charakterem podněty k přezkoumání podle správního řádu.
- 1.3 Tato směrnice se nevztahuje na petice podané podle zákona č. 85/1990 Sb., o právu petičním, ve znění pozdějších předpisů.
- 1.4 Tato směrnice je vydávána na dobu neurčitou.
- 1.5 Tato směrnice musí být přístupná všem zaměstnancům.

2. PŘIJÍMÁNÍ STÍŽNOSTÍ

2.1 Stížnosti přijímají

- 2.1.1 ekonom školy, pro případ jeho nepřítomnosti
- 2.1.2 zástupce ředitele školy, pro případ jeho nepřítomnosti
- 2.1.3 ředitel školy.

2.2 Stížnost musí obsahovat

- 2.2.1 Jméno, příjmení a adresu stěžovatele,
- 2.2.2 jméno osoby nebo vymezení problému, proti kterému stížnost směřuje,
- 2.2.3 předmět stížnosti (bližší popis),
- 2.2.4 čeho se stěžovatel domáhá,
- 2.2.5 datum podání stížnosti, a
- 2.2.6 vlastnoruční podpis stěžovatele.

2.3 Je možné podat anonymní stížnost. Ta musí obsahovat alespoň

- 2.3.1 jméno osoby nebo problému, proti kterému stížnost směřuje,
- 2.3.2 předmět stížnosti (bližší popis),
- 2.3.3 čeho se stěžovatel domáhá, a
- 2.3.4 datum podání stížnosti

2.4 Pokud stížnost neobsahuje některé z informací uvedených výše a nejedná se o anonymní stížnost, vyzve příjemce stížnosti stěžovatele, aby stížnost doplnil. Pokud stížnost neobsahuje všechny výše uvedené náležitosti a stěžovatel stížnost na výzvu nedoplní, stížnost bude odložena. V případě anonymní výzvy se stěžovatel nevyzývá k doplnění stížnosti.

2.5 Stížnost může být podána

- 2.5.1 písemně včetně elektronické pošty a záznamových médií, nebo
- 2.5.2 ústně.

2.6 Stížnosti se přijímají každý pracovní den v obvyklé pracovní době.

2.7 Stížnosti v elektronické podobě jsou školou přijímány výhradně na adrese podatelna@zskjerabka-rce.cz nebo prostřednictvím datové schránky. Jestliže byla stížnost zaslána elektronickou poštou, nikoliv však prostřednictvím zaručeného elektronického podpisu, vyzve příjemce v takovém případě stěžovatele, aby tento údaj do 10 dnů doplnil nebo stížnost podal osobně na podatelně. Neučiní-li tak, nemůže stěžovateli zaslat vyrozumění o vyřízení stížnosti a stížnost je kvalifikována jako anonymní.

2.8 Je-li podána stížnost ústně či na záznamovém médiu a nelze ji vyřídit na místě, musí o ní příjemce ve spolupráci se stěžovatelem sepsat písemný záznam, jehož pravost stěžovatel potvrdí vlastnoručním podpisem. Odmítne-li stěžovatel podepsat zápis nebo nesouhlasí s jeho obsahem, poznamená se to s uvedením důvodu.

2.9 Pracovník, který nemůže vzhledem ke svým kompetencím stížnost vyřídit, je povinen upozornit stěžovatele, aby stížnost podal kompetentní osobě.

2.10 Řádně podané stížnosti eviduje příjemce zapsáním do podacího deníku doručené pošty a dále vyplněním evidenčního listu stížnosti.

- 2.11 Na žádost stěžovatele je mu vydáno potvrzení o přijetí stížnosti, které tvoří přílohu č. 2 této směrnice. Toto ustanovení se přiměřeně použije i na anonymní stížnosti.
- 2.12 Stížnost, jejíž prošetření a vyřízení náleží do působnosti jiného orgánu, postoupí škola příslušnému orgánu do 10 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.
- 2.13 Řádně podané stížnosti se zapisují do tiskopisu Evidenční list, který tvoří přílohu č. 1 této směrnice. Body 1 až 5 se zapisují při přijímání stížností, ostatní body se doplní při vyřizování stížností.
- 2.14 Všechny záznamy o stížnostech jsou evidovány a uloženy v kanceláři školy.

3. VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

- 3.1 Pokud stížnost směřuje proti postupu ředitele školy vystupujícímu jako správní orgán, tzn., pokud ředitel školy rozhoduje v případech taxativně vymezených ustanovením § 165 odst. 2 školského zákona, řídí se vyřizování stížnosti § 175 správního řádu.
- 3.2 Pokud je stížnost podána zaměstnancem školy je povinen ji projednat ředitel školy v souladu s § 276 odst. 9 zákoníku práce.
- 3.3 Každá osoba podílející se na šetření stížností je povinna zachovávat mlčenlivost a chránit před zneužitím data, údaje a osobní údaje, se kterými byla seznámena, vyžadovat a shromažďovat pouze nezbytné údaje, bezpečně je ukládat a chránit před neoprávněným přístupem, neposkytovat je subjektům, které na ně nemají zákonný nárok, nepotřebné údaje vyřazovat a dál nezpracovávat. Zpracování všech osobních údajů se řídí směrnici pro zpracování údajů, která je v souladu s nařízením EU 2016/679 (GDPR) a zákonem č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů.
- 3.4 Při vyřizování stížností nesmí být proti stěžovateli činěny přímé ani nepřímé zákroky proto, že podal stížnost. Toto ustanovení platí i pro žáky, jejichž zákonný zástupce podal stížnost.
- 3.5 Pracovníci školy jsou povinni stížnost odpovědně prozkoumat a vyřídit nebo zařídit jejich vyřízení. Má-li stížnost více bodů, musí se prošetřit všechny body stížnosti.
- 3.6 Stížnost se vyřizuje ve lhůtě 30 dnů, ve zvlášť složitých věcech ve lhůtě 60 dnů ode dne podání stížnosti.
- 3.7 Opakuje-li stěžovatel svoji stížnost, porovná pověřený pracovník původní stížnost, se stížností opakovanou. Jestliže původní stížnost byla řádně vyřízena a opakovaná stížnost neobsahuje nové skutečnosti, nebude dál škola tuto stížnost projednávat.
- 3.8 Stížnost nesmí být postoupena k vyřízení pracovníku školy, proti kterému stížnost směřuje.
- 3.9 O přidělení stížnosti k prošetření a vyřízení dalším zaměstnancům školy rozhoduje zástupce ředitele školy.
- 3.10 O ústních jednáních při prošetřování stížností sepíše pracovník prošetřující stížnost zápis, který tvoří přílohu č. 3 této směrnice.

- 3.11 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.
- 3.12 Zápis se vyhotoví nejméně ve dvou stejnopisech pro obě strany – školu a stěžovatele.
- 3.13 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.
- 3.14 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 lhůtě pro vyřízení stížnosti, a to i v případech, bylo-li zjištěno, že stížnost není oprávněná.
- 3.15 O výsledku šetření stížnosti musí být stěžovateli podána bez zbytečného odkladu prokazatelným způsobem zpráva. Tím není dotčen bod 3.13 této směrnice.
- 3.16 Opatření k odstranění zjištěných nedostatků v případě oprávněných nebo částečně oprávněných stížností stanoví ředitel školy. Současně kontroluje jejich plnění.
- 3.17 V souladu s § 183 odst. 3 školského zákona plní úkoly nadřízeného správního orgánu ředitelů škol zřizovaných státem, krajem, obcí nebo svazkem obcí krajský úřad. Krajský úřad je odvolacím orgánem v případě všech rozhodnutí ředitele uvedených v § 165 odst. 2 školského zákona a současně i orgánem, který v případě oprávněných námitek stěžovatele proti způsobu vyřízení jeho stížnosti tuto stížnost přešetří.

4. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 4.1 Stížnosti a spisový materiál týkající se jejich vyřízení se ukládá v dokumentaci a archivu školy po dobu danou správním řádem pro školy a školská zařízení – skartační znak V10.
- 4.2 Kontrolou provádění ustanovení této směrnice je ředitelem školy pověřen zástupce ředitele školy.
- 4.3 Pověřený zaměstnanec o kontrolách provádí písemné záznamy.
- 4.4 Zrušuje se předchozí znění této směrnice ze dne 1. 9. 2009. Uložení směrnice v archivu školy se řídí Spisovým a skartačním řádem školy.
- 4.5 Ředitel školy je povinen seznámit zaměstnance s vydáním, změnou nebo zrušením této směrnice nejpozději do 15 dnů.
- 4.6 Tato směrnice ruší a nahrazuje směrnici ředitele školy o svobodném přístupu k informacím účinné od 28. 5. 2009.
- 4.7 Směrnice nabývá účinnosti dne 20. 12. 2019

Mgr. Olga Maťáková
ředitelka školy

Příloha č. 1



EVIDENČNÍ LIST STÍŽNOSTI

Evidenční číslo:	
Stěžovatel: Jméno, příjmení, adresa	
Vlastnoruční podpis stěžovatele:	
Datum přijetí stížnost:	
Předmět stížnosti:	
Proti komu stížnost směřuje:	
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:	
Výsledek následné kontroly:	

Příloha č. 2



**Základní škola Roudnice nad Labem, Karla Jeřábka 941,
okres Litoměřice**

Potvrzení o přijetí stížnosti.

Základní škola přijala dne od

stížnost, směřující proti....., jejímž předmětem

je.....

.....
.....
.....
.....

.....

razítko a podpis

Příloha č. 3



Základní škola Roudnice nad Labem, Karla Jeřábka 941, okres Litoměřice

Záznam o projednání stížnosti

1. Jména všech osob, jež se jednání zúčastnily:

2. Stručné a výstižné vyličení průběhu o výsledku jednání:

3. Potvrzení účastníků o seznámení s obsahem zápisu:

4. Datum projednání stížnosti:

5. Jména pracovníků projednávajících šetření:

6. Podpisy všech účastníků řízení: