



**Základní škola a Mateřská škola
Ústí nad Labem, SNP 2304/6,
příspěvková organizace**

SNP 2304/6, Ústí nad Labem, IČ 44226233

SMĚRNICE č. 9/2024

Směrnice o způsobech vyřizování stížností

Obsah:

- ČL. 1 - Úvodní ustanovení
- ČL. 2 - Působnost v podmínkách školy a školského zařízení
- ČL. 3 - Příjemce (adresát) stížnosti
- ČL. 4 - Vyřizování stížnosti
- ČL. 5 - Přezkoumání vyřízení stížností a opakovaná stížnost
- ČL. 6 - Závěrečná ustanovení

Účinnost: 2. 9. 2024
Zpracovala: Mgr. Zdeněk Lutovský, ředitel školy
Schválil: Mgr. Zdeněk Lutovský, ředitel školy
Počet stran: 7
Počet příloh: 0

ČL. 1 ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1. Směrnice o způsobech vyřizování stížností je zpracována na základě zákona č. 500/2004 Sb., správní řád (*dále jen SR*), ve znění pozdějších předpisů.
2. Směrnice je zpracována pro Základní školu a Mateřskou školu Ústí nad Labem, SNP 2304/6, příspěvkovou organizaci. Škola byla zřízena městem Ústí nad Labem, jako příspěvková organizace, s účinností od 1. 1. 1993.

ČL. 2 PŮSOBNOST V PODMÍNKÁCH ŠKOLY

1. Správním orgánem vykonávajícím působnost v oblasti veřejné správy je v případě školy a školského zařízení jejich **ředitel** - rozhoduje o právech a povinnostech v oblasti státní správy v rozsahu a případech stanovených v § 165 odst. 2 zákona č. 561/2004 Sb. (školský zákon - *dále jen ŠZ*), postupuje v souladu s § 183 ŠZ plně dle SR (nestanoví-li ŠZ výslovně odchylky).

ČL. 3 PŘÍJEMCE (ADRESÁT) STÍŽNOSTI

1. Obecně je příjemcem stížnosti ten správní orgán, proti jehož postupu nebo nevhodnému chování, jakožto úřední osoby, stížnost směřuje. V podmínkách školy je příjemcem stížnosti zástupce ředitele školy pro pedagogiku - pověřená osoba ředitelem školy.
2. Stížnosti šetří:
 - zástupce ředitele školy pro pedagogiku - pověřená osoba ředitelem školy,
 - nadřízený správní orgán (příslušný odbor Krajského úřadu Ústeckého kraje) - v případě stížností proti *nevhodnému chování* ředitele školy jako úřední osoby (správního orgánu), kterému ji ředitel školy postoupí se svým písemným vyjádřením.*
 - České školní inspekce (*dále jen ČŠI*) - pokud se stížnost (podnět, petice) týká některé z oblastí, jejichž hodnocení a kontrola je v působnosti ČŠI v souladu s § 174 zákona č. 561/2004 Sb., školského zákona, ve znění pozdějších předpisů je třeba tuto stížnost podávat ČŠI, která předá výsledek šetření zřizovateli školy nebo školského zařízení k přijetí příslušných opatření.
 - ředitel školy nebo školského zařízení (jako statutární orgán zaměstnavatele) - je povinen ji se zaměstnancem projednat, a to v souladu s ustanovením zákoníku práce.

* *I když 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, je třeba předmětnou stížnost podávat řediteli školy nebo školského zařízení. Ten pak při jejím řešení postupuje v souladu s ustanovením § 175 zákona č. 500/2004 Sb., ve znění pozdějších předpisů.*

ČL. 4 VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

1. Vyřizování stížností se řídí zejména ustanovením § 175 správního řádu, ve znění pozdějších předpisů.

2. Příjem stížností

- a) Stížnost by měla být podávána přímo u zástupce ředitele školy pro pedagogiku, jakožto pověřené osoby správního orgánu, je-li adresována obecně škole či jejímu jinému zaměstnanci, musí být neprodleně předána zástupci ředitele školy pro pedagogiku (sekretariátu školy).
- b) 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 pracovník podatelny v podacím deníku, všechny stížnosti jsou zapsány a evidovány v centrální evidenci stížností, kterou vede zástupce ředitele školy pro pedagogiku.
- c) Stížnosti podané elektronicky bez zaručeného elektronického podpisu, pouze na základě audio záznamu apod. musí být do 5 dnů po doručení potvrzeny písemně, ústně do protokolu nebo elektronicky se zaručeným elektronickým podpisem, je správním orgánem pokládána za nepodanou, aniž by byl stěžovatel vyzýván k takovému potvrzení.
- d) 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.
- e) Ústní a osobně doručované písemné stížnosti se přijímají každý pracovní den v obvyklé pracovní době.
- f) 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.

3. Evidence stížností

- a) Evidenci přijatých stížností vede správní orgán v písemné (správní spis) a elektronické podobě s těmito obsahovými náležitostmi:
 - datum podání stížnosti
 - číslo jednací,

- jméno, příjmení (u právnických osob - obchodní firma nebo název, sídlo), adresa místa trvalého pobytu stěžovatele nebo jím udaná doručovací adresa,
 - označení orgánu, který případně stížnost postoupil,
 - označení organizace nebo osoby, proti níž stížnost směřuje,
 - předmět stížnosti,
 - popis jednotlivých úkonů provedených správním orgánem,
 - vyhodnocení důvodnosti stížnosti,
 - případně přijatá nápravná opatření,
 - datum vyrozumění stěžovatele o způsobu vyřízení stížnosti.
- b) Údaje o stížnostech jsou chráněny podle zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů.

4. Formální a obsahové posouzení (vyhodnocení) stížnosti

- a) Jako každé podání se stížnost posoudí dle § 37 SŘ podle jejího obsahu bez ohledu na její označení, tj. zejména zda se nejedná o jiný zákonný procesní prostředek (úkon) ochrany účastníka (řádné a mimořádné opravné prostředky a opatření proti nečinnosti).
- b) Dojde-li správní orgán k závěru, že podání je jiným procesním úkonem než i třeba označenou stížností (např. vyjádřením účastníka v probíhajícím správním řízení), vyrozumí o takovém vyhodnocení podání a o dalším naložení s ním podatele (*stěžovatele*).
- c) Ze stížnosti musí být dle § 37 SŘ patrné, kdo ji podává, které správní věci se týká a čeho se stěžovatel domáhá (jaké nápravné opatření požaduje), stěžovatel - fyzická osoba dle § 37 SŘ uvede ve stížnosti své jméno, příjmení, datum narození a místo trvalého pobytu nebo jinou adresu pro doručování, písemná stížnost musí být opatřena vlastnoručním podpisem stěžovatele.
- d) Chybí-li některá z těchto výše uvedených náležitostí v písemné stížnosti, správní orgán (*ředitel školy*) vyzve stěžovatele k jejímu doplnění v určené přiměřené lhůtě (nejlépe 15 dní od doručení výzvy) s poučením, v jakém smyslu má stížnost doplnit, a to buď písemně nebo ústně, jakož i s poučením, že nebudou-li vytčené nedostatky ve stanovené lhůtě odstraněny, stížností se správní orgán nebude zabývat.

5. Způsob vyřizování stížností

- a) V případě ústně podané stížnosti nelze tuto odmítnout, o jejím přijetí se učiní záznam a je-li důvod a lze-li ji kladně (tj. stěžovateli vyhovujícím způsobem) ihned vyřídit, záznam se doplní o uvedení způsobu vyřízení stížnosti (*zástupce ředitele školy pro pedagogiku*) s přítomným stěžovatelem, který se požádá o podepsání této skutečnosti tak, aby byla vyloučena případná opakovaná stížnost ve stejné věci.
- b) Nelze-li ihned kladně ústně podanou stížnost vyřídit, správní orgán stěžovatele vyslechne k věci samé i k upřesnění podstatných náležitostí stížnosti a o výsledku sepíše řádný protokol dle § 18 SŘ, 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.

- c) Anonymní stížnosti (i písemné byť podepsané podání bez uvedení adresy trvalého pobytu či doručovací adresy stěžovatele nebo podaná elektronicky bez doplnění zaručeného podpisu v 5 denní lhůtě) není stížností a odloží se (zástupce ředitele školy pro pedagogiku o tom učiní záznam ve spisu).
- d) Stížnost se odloží tehdy, není-li některou z podstatných náležitostí postrádající stížnost doplněna ani přes výzvu zástupce ředitele školy pro pedagogiku.
- e) Není-li správní orgán ve věci podané stížnosti věcně příslušný, bezodkladně stížnost postoupí takto příslušnému orgánu a vyrozumí o postoupení stěžovatele.
- f) Je-li stížnost řádně podaná, správní orgán prošetří veškeré skutečnosti uvedené ve stížnosti (shromáždí a příp. si vyžádá všechny listiny věci samé se týkající, je-li to vhodné, vyslechne stěžovatele a příp. další osoby, které mohou přispět k objasnění věci, na zjištěný skutkový stav aplikuje příslušné právní předpisy).
- g) 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.
- h) Je nepřijatelné 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.
- i) Po učinění závěru správní orgán písemně (do vlastních rukou) vyrozumí o vyřízení stížnosti stěžovatele s uvedením, zda stížnost byla či nikoliv zcela či částečně důvodná a svůj závěr odůvodní hodnocením zjištěných skutečností a příslušnými právními předpisy, přičemž se vypořádá se všemi částmi stížnosti.
- j) Vyřízení stížnosti není správním rozhodnutím, obsahově se mu podobá (výrok, odůvodnění a namísto poučení o opravném prostředku poučení o možnosti požádat nadřízený orgán o přešetření způsobu - nikoliv výsledku - vyřízení stížnosti).
- k) Shledá-li správní orgán stížnost byť částečně důvodnou, bezodkladně (nejbližší pracovní den poté, resp. kdy je možno je technicky provést) přijme nezbytná nápravná opatření, průtahy by znamenaly nesprávný úřední postup.
- l) O výsledku šetření stížnosti a o přijatých nápravných opatřeních učiní správní orgán záznam do správního spisu a vyrozumí o nich stěžovatele (přes znění § 175 odst. 6 SŘ je to vhodné i v případě, že o to stěžovatel výslovně nepožádá).
- m) Stížnosti a spisový materiál týkající se jejich vyřízení se ukládají v dokumentaci školy po dobu danou spisovým řádem školy.

6) *Lhůty*

- a) Stížnost musí být vyřízena bez zbytečných průtahů, nejpozději ve lhůtě 60 dnů (kalendářních) od jejího doručení (přijetí), ve stejné lhůtě musí být stěžovatel o vyřízení stížnosti vyrozuměn.
- b) Překročení 60denní lhůty je možné pouze tehdy, není-li v jejím průběhu možné zajistit podklady pro řádné vyřízení, přičemž její prodloužení musí být s odůvodněním stěžovateli oznámeno.
- c) Za okamžik vyřízení stížnosti se považuje den, kdy je písemné vyřízení stížnosti předáno k doručení cestou pošty nebo ústně oznámeno (u ústních stížností).
- d) 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.
- e) 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.

ČL. 5

PŘEZKOUMÁNÍ VYŘÍZENÍ STÍŽNOSTÍ A OPAKOVANÁ STÍŽNOST

1. Žádost o přezkoumání postupu (způsobu) vyřízení stížnosti musí být podána u nadřízeného správního orgánu, je-li doručena 1. stupňovému orgánu, tento ji bezodkladně postoupí se svým vyjádřením nadřízenému orgánu.
2. Je-li *přezkumná* stížnost shledána nadřízeným orgánem důvodnou a uloží-li nadřízený orgán řediteli školy přijmout nápravná opatření, učiní tak ředitel školy bezodkladně a vyrozumí o nich stejně bezodkladně nadřízený správní orgán.
3. Opakovaná stížnost není *přezkumnou* stížností, není-li jejím obsahem námitka proti způsobu vyřízení původní stížnosti.
4. Opakovaná stížnost je stížností, která neobsahuje nové skutečnosti v době šetření původní stížnosti neznámé, které by mohly mít podstatný vliv na vyřízení původní stížnosti (v kladném případě by správní orgán postupoval jako by se jednalo o novou stížnost).
5. Nedůvodnou opakovanou stížnost správní orgán odloží a o této skutečnosti stěžovatele vyrozumí s poučením, že každá další opakovaná stížnost neobsahující nové skutečnosti v této stejné věci bude odkládána bez vyrozumění stěžovatele, přičemž takové případné další opakované (nedůvodné) stížnosti bude zástupce ředitele školy pro pedagogiku pouze zakládat do správního spisu (původní stížnosti) s poznámkou, že neobsahují nové skutečnosti.

ČL. 6
ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

1. Tato směrnice je závazná pro všechny pracovníky Základní školy a Mateřské školy Ústí nad Labem, SNP 2304/6, příspěvková organizace.
2. Tímto se ruší směrnice 3/2007 – o způsobech vyřizování stížností ze dne 29. 8. 2007.
3. Tato směrnice nabývá účinnosti od 2. 9. 2024.
4. Odpovědnost za kontrolu dodržování předpisu má ředitel školy.
5. Ustanovení o přílohách - *počet příloh: 0*
6. Rozdělovník:
 - *všichni zaměstnanci školy*

Ústí nad Labem dne 2. 9. 2024

Základní škola a Mateřská škola
Ústí nad Labem, SNP 2304/6,
příspěvková organizace
Mgr. Zdeněk Lutovský
ředitel školy