



*Základní škola s rozšířenou výukou jazyků a Mateřská škola Litvínov,
Podkrušnohorská 1589, okres Most
se sídlem: Podkrušnohorská 1589, 436 01 Litvínov*

Základní škola s rozšířenou výukou jazyků a Mateřská škola Litvínov, Podkrušnohorská 1589, okres Most			
ORGANIZAČNÍ ŘÁD ŠKOLY			
Část č. 58: Vyřizování stížností			
Č.j.:	ZŠMŠ 1/2017/S-11	1.1.5.	A10
Vypracovala:	Mgr. Hana Kašková		
Schválila:	Mgr. Hana Kašková		
Pedagogická rada projednala dne:	22. 06. 2017		
Směrnice nabývá platnosti ode dne:	01. 09. 2017		
Směrnice nabývá účinnosti ode dne:	01. 09. 2017		

Změny ve směrnici jsou prováděny formou číslovaných písemných dodatků, které tvoří součást tohoto předpisu.

Obecná ustanovení

Na základě ustanovení zákona č. 561/2004 Sb., školského zákona a § 175 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, v platném znění, vydávám jako statutární orgán školy tuto směrnici.

Obsah

- 1. Působnost a zásady směrnice**
- 2. Základní charakteristika**
- 3. Postup při podávání stížností**
- 4. Kompetence k vyřizování stížností**
- 5. Závěrečná ustanovení**
- 6. Přílohy**

1. Působnost a zásady směrnice

Tato směrnice 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., 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. Základní charakteristika

- 2.1. Vyřizování stížností se řídí zejména zákonem č. 500/2004 Sb., o správním řízení, v platném znění. 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, neposkytují-li tento zákon jiný prostředek ochrany.



- 2.2. Podání stížnosti nesmí být stěžovateli na újmu; odpovědnost za trestný čin nebo správní delikt není tímto ustanovením dotčena.
- 2.3. Stížnost lze podat písemně nebo ústně; je-li podána ústně stížnost, kterou nelze ihned vyřídit, sepíše o ní správní orgán písemný záznam.
- 2.4. 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.
- 2.5. 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 jejímu průběhu zajistit podklady potřebné pro vyřízení stížnosti.
- 2.6. 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.
- 2.7. Stížnost se **podává přímo u správního orgánu**, který předmětné správní řízení vede (§ 175 odst. 4 zákona č. 500/2004 Sb., v platném znění). Tento správní orgán je povinen prošetřit skutečnost 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., v platném znění). **Důvodem pro přezkoumání stížnosti nadřízeným správním orgánem tedy není nespokojenost stěžovatele s výsledkem šetření, ale pouze se způsobem vyřizování jeho stížnosti.**
- 2.8. Údaje o stížnostech jsou ochraňovány podle zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, v platném znění.

3. Postup při podávání stížnosti

3.1. Zaměstnanci pověřeni příjmem stížností:

- **ředitelka školy**
rozhoduje, zda stížnost vyřídí přímo, ve spolupráci s vedoucím zaměstnancem, do jehož kompetence problematika spadá nebo zda mu ji předá k úplnému vyřízení (včetně odpovědi stěžovateli)
 - **statutární zástupce ředitelky školy**
v nepřítomnosti ředitelky školy rozhoduje, zda stížnost vyřídí přímo, ve spolupráci s vedoucím zaměstnancem, do jehož kompetence problematika spadá nebo zda mu ji předá k úplnému vyřízení (včetně odpovědi stěžovateli)
- 1x do roka vypracuje zprávu o došlých, vyřízených a nevyřízených stížnostech. Tato zpráva je projednána v poradním sboru ředitelky školy
- **ostatní vedoucí zaměstnanci na všech úrovních řízení**

přijímají stížnosti, které neprodleně předají k zaevidování a zajištění dalšího postupu do **podatelny**, požádá-li stěžovatel o doklad o podání stížnosti, předá mu ho (příloha č. 2)

▪ **administrativní pracovník školy (podatelna)**

přijímá stížnosti a bez zbytečného odkladu je předává ředitelce školy, v její nepřítomnosti zástupci statutárního orgánu
ústředně eviduje všechny stížnosti došlé škole a zajišťuje jejich správné a včasné vyřízení, požádá-li stěžovatel o doklad o podání stížnosti, předá mu ho (příloha č. 2)

- 3.2. Stížnosti mohou být škole předány v podatelně školy v písemné podobě poštou, prostřednictvím datové schránky či osobně, v ústní podobě, také v digitální podobě na vybraných záznamových médiích, (disketa, CD-ROM, textový editor Word,...). Došlé i ústně podané stížnosti eviduje administrativní pracovnice zapsáním do **Deníku evidence stížností** a dále **vyplněním evidenčního listu stížnosti** (viz příloha), ústně podané stížnosti přejímá ředitelka školy, v případě její nepřítomnosti statutární zástupce ředitelky školy.
- 3.3. 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. 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.
- 3.4. Pokud stížnost směřuje proti postupu ředitelky školy nebo školského zařízení vystupujícímu **jako správní orgán**, tzn., pokud ředitel školy nebo školského zařízení rozhoduje o právech a povinnostech v oblasti státní správy, a to v případech taxativně vymezených ustanovením § 165 odst. 2 zákona č. 561/2004 Sb., v platném znění, je třeba předmětnou stížnost podávat řediteli školy nebo školského zařízení. Ten je pak povinen při jejím řešení postupovat v souladu s ustanovením § 175 zákona č. 500/2004 Sb., v platném znění
- 3.5. Pokud se stížnost (podnět, petice) 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., v platném znění, je třeba tuto stížnost (podnět či petici) podávat České školní inspekci. Ta pak bude při jejím řešení postupovat v souladu s příslušnými ustanoveními zákona č. 561/2004 Sb. (§ 174 zákona č. 561/2004 Sb.), a vyhláškou č. 17/2005 Sb., v platných zněních, o podrobnějších podmínkách organizace České školní inspekce a výkonu inspekční činnosti. Výsledek šetření předá zřizovateli k přijetí příslušných opatření.

- 3.6. 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.
- 3.7. 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.
- 3.8. V souladu s **§ 183 odst. 3 zákona č. 561/2004 Sb.**, v platném znění, plní úkoly nadřízeného správnímu 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.**, v platném znění, a současně i orgánem, který v případě oprávněných námitek stěžovatele (tzn. námitek proti **způsobu vyřízení** jeho stížnosti) tuto stížnost přešetří.
- 3.9. O přidělení stížnosti k prošetření a vyřízení dalším zaměstnancům školy rozhoduje ředitelka školy.
- 3.10. Vyžaduje-li to správné vyřízení stížnosti, musí být při šetření slyšen stěžovatel, jakož i osoby, proti kterým stížnost směřuje.
- 3.11. 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.
- 3.12. Pověřený zaměstnanec je povinen stížnost vyřídit do 30 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.
- 3.13. Je-li ze stížnosti patrné, že stěžovatel nevyčerpal všechny řádné opravné prostředky a že lhůta k jejich podání neprošla, musí být stížnosti neprodleně postoupena příslušné organizaci k rozhodnutí o opravném prostředku a stěžovatel o tom uvědomen.
- 3.14. Požádá-li stěžovatel, aby nebylo uváděno, nebo jestliže je to v zájmu správného vyřízení stížnosti, postoupí se k prošetření jen opis stížnosti bez uvedení jména stěžovatele.

3.15. Zápis jednání – evidenční list obsahuje

- datum podání
- jméno, příjmení a adresu stěžovatele
- označení organizace nebo osoby, proti níž stížnost směřuje
- předmět stížnosti
- kdy a komu byla stížnost předána k prošetření nebo vyřízení
- výsledek šetření (zda je stížnost vyřízena jako neoprávněná, oprávněná či oprávněná částečně)
- jaká byla přijata opatření k nápravě zjištěných nedostatků
- data podání zpráv o příjmu a vyřízení stížnosti
- výsledek následné kontroly, jak byla opatření k nápravě splněna.

3.16. 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.

3.17. 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.

3.18. Kontrolu evidence a vyřizování stížností provádí statutární orgán školy.

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

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

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

4. Kompetence k vyřizování stížností

4.1. Stížnosti směřující proti postupu ředitele školy nebo školského zařízení při jeho rozhodování ve věcech stanovených v § 165 odst. 2 zákona č. 561/2004 Sb. o předškolním, základním, středním, vyšším odborném a jiném vzdělávání (školský zákon), v platném znění (dále jen školský zákon) budou vyřizovány podle § 175 zákona č. 500/2004 Sb., o správním řízení, v platném znění. Případy neuvedené v § 165 odst. 2 zákona č. 561/2004 Sb., 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 nebo školského zařízení v souladu s ustanovením § 175 zákona č. 500/2004 Sb., v platném znění.



*Základní škola s rozšířenou výukou jazyků a Mateřská škola Litvínov,
Podkrušnohorská 1589, okres Most
se sídlem: Podkrušnohorská 1589, 436 01 Litvínov*

- 4.2. V souladu s ustanovením § 174 odst. 4 školského zákona 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) školského zákona v platném znění, provádět inspekční činnost České školní inspekce.
- zjišťuje a hodnotí podmínky, průběh a výsledky vzdělávání, a to podle příslušných školních vzdělávacích programů
 - zjišťuje a hodnotí naplnění školního vzdělávacího programu a jeho soulad s právními předpisy a rámcovým vzdělávacím programem
 - vykonává státní kontrolu dodržování právních předpisů, které se vztahují k poskytování vzdělávání a školských služeb
 - vykonává veřejnosprávní kontrolu využívání finančních prostředků státního rozpočtu přidělovaných podle § 160 až 163.
- 4.3. Tato zvláštní právní úprava obsažená v § 174 odst. 4 zákona č. 561/2004 Sb., v platném znění není zrušením vládní vyhlášky č. 150/1958 Ú. L. a přijetím zákona č. 500/2004 Sb., v platném znění dotčena a nadále se podle ní postupuje.
- 4.4. V zájmu odborného a věcného správního vyřízení předmětu stížnosti jsou všichni zaměstnanci školy povinni poskytnout nezbytnou součinnost. Vůči stěžovatelům nesmí být činěny přímé ani nepřímé zákroky proto, že podali stížnost.
- 4.5. Při prošetřování a vyřizování stížností jsou pověřeni zaměstnanci povinni:
- prošetřit a vyřídit stížnost bez průtahů, hospodárně a v určených lhůtách
 - objektivně a úplně prošetřit všechny její body, zjištění dokladovat
 - výsledky šetření zhodnotit a rozhodnout, zda je stížnost oprávněná, částečně oprávněná nebo neoprávněná
 - o výsledku šetření informovat stěžovatele
 - u oprávněných a částečně oprávněných stížností vyžadovat opatření k odstranění
 - zjištěných nedostatků a poskytnout výsledky šetření věcně příslušným odborům a oddělením k dalšímu využití.
- 4.6. 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.
- 4.7. Stížnosti se přijímají každý pracovní den od 08:00 hod do 15:00 hod.
- 4.8. Údaje o stížnostech jsou chráněny podle zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů v platném znění



*Základní škola s rozšířenou výukou jazyků a Mateřská škola Litvínov,
Podkrušnohorská 1589, okres Most
se sídlem: Podkrušnohorská 1589, 436 01 Litvínov*

5. Závěrečná ustanovení

- 5.1. Kontrolu provádění ustanovení této směrnice provádí ředitelka školy.
- 5.2. O kontrolách provádí písemné záznamy
- 5.3. Směrnice nabývá účinnosti dnem: 1. 9. 2017

6. Přílohy

- 6.1. Evidenční list stížností, oznámení a podnětu
- 6.2. Potvrzení o převzetí stížnosti
- 6.3. Vyřizování stížností – výroční zpráva školy

V Litvínově dne 19. 6. 2017

Mgr. Hana Kašková
ředitelka školy

Příloha č. 1

EVIDENČNÍ LIST STÍŽNOSTI

Číslo jednací:	Datum podání:
Stěžovatel: Jméno, příjmení, adresa	



*Základní škola s rozšířenou výukou jazyků a Mateřská škola Litvínov,
Podkrušnohorská 1589, okres Most
se sídlem: Podkrušnohorská 1589, 436 01 Litvínov*

Organizace či osoba, proti které stížnost směřuje	
Předmět stížnosti	
Kdy a komu byla stížnost postoupena k vyřízení	
Výsledky šetření	
Opatření ke zjednání nápravy	
Důvodnost (D důvodná, ČD částečně důvodná, ND nedůvodná)	
Datum podání zprávy o vyřízení stížnosti	
Výsledky kontroly, jak byla splněna opatření k nápravě	
Podpis ředitelky	

Příloha č. 2

Potvrzení o převzetí stížnosti

Základní škola s rozšířenou výukou jazyků a Mateřská škola Litvínov, Podkrušnohorská 1589,

okres Most převzala v Litvínově dne.....



*Základní škola s rozšířenou výukou jazyků a Mateřská škola Litvínov,
Podkrušnohorská 1589, okres Most
se sídlem: Podkrušnohorská 1589, 436 01 Litvínov*

odstížnost.

.....
razítko a podpis

Příloha č. 3

Vyřizování stížností – výroční zpráva školy

1 Stížnost proti rozhodnutím ředitelky školy podle zákona č. 500/2004 Sb., správní řád

Datum podání	Obsah stížnosti	Stěžovatel	Stížnost vyřídil



*Základní škola s rozšířenou výukou jazyků a Mateřská škola Litvínov,
Podkrušnohorská 1589, okres Most
se sídlem: Podkrušnohorská 1589, 436 01 Litvínov*

2 Stížnost proti podmínkám, průběhu a výsledkům vzdělávání

Datum podání	Obsah stížnosti	Stěžovatel	Stížnost vyřídil

3 Stížnosti v oblasti pracovněprávních vztazích

Datum podání	Obsah stížnosti	Stěžovatel	Stížnost vyřídil

Dodatek č. 1 ke směrnici č. 58 - Vyřizování stížností, č.j.. ZŠMŠ 1/2017/S-11

Tímto dodatkem se upravuje bod 6, odst. 6.1.

6. Postup při podávání stížnosti

6.1. Zaměstnanci pověřeni příjmem stížností:

- **ředitelka školy**
rozhoduje, zda stížnost vyřídí přímo, ve spolupráci s vedoucím zaměstnancem, do jehož kompetence problematika spadá nebo zda mu ji předá k úplnému vyřízení (včetně odpovědi stěžovateli)
- **statutární zástupce ředitelky školy**



*Základní škola s rozšířenou výukou jazyků a Mateřská škola Litvínov,
Podkrušnohorská 1589, okres Most
se sídlem: Podkrušnohorská 1589, 436 01 Litvínov*

v nepřítomnosti ředitelky školy rozhoduje, zda stížnost vyřídí přímo, ve spolupráci s vedoucím zaměstnancem, do jehož kompetence problematika spadá nebo zda mu ji předá k úplnému vyřízení (včetně odpovědi stěžovateli)

1x do roka vypracuje zprávu o došlých, vyřízených a nevyřízených stížnostech. Tato zpráva je projednána v poradním sboru ředitelky školy

- **ostatní vedoucí zaměstnanci na všech úrovních řízení**
přijímají stížnosti, které neprodleně předají k zaevidování a zajištění dalšího postupu do **podatelny**, požádá-li stěžovatel o doklad o podání stížnosti, předá mu ho (příloha č. 2)
- **sekretářka – asistentka (podatelna)**
přijímá stížnosti a bez zbytečného odkladu je předává ředitelce školy, v její nepřítomnosti zástupci statutárního orgánu
ústředně eviduje všechny stížnosti došlé škole a zajišťuje jejich správné a včasné vyřízení, požádá-li stěžovatel o doklad o podání stížnosti, předá mu ho (příloha č. 2)
V nepřítomnosti sekretářky – asistentky přijímá stížnosti vedoucí sekretariátu.

Tento dodatek nabývá účinnosti dnem 1.9.2019

V Litvínově dne

Mgr. Hana Kašková
ředitelka školy



*Základní škola a Mateřská škola Litvínov,
Podkrušnohorská 1589, okres Most
se sídlem: Podkrušnohorská 1589, 436 01 Litvínov*

Dodatek č. 2 ke směrnici č. 58 - Vyřizování stížností, č.j.. ZŠMŠ 1/2017/S-11

Číslo jednací:	Datum podání:
Stěžovatel: Jméno, příjmení, adresa	
Organizace či osoba, proti které stížnost směřuje	
Předmět stížnosti	
Kdy a komu byla stížnost postoupena k vyřízení	
Výsledky šetření	
Opatření ke zjednání nápravy	
Důvodnost (D důvodná, ČD částečně důvodná, ND nedůvodná)	
Datum podání zprávy o vyřízení stížnosti	
Výsledky kontroly, jak byla splněna opatření k nápravě	
Podpis ředitelky	

Dodatek č. 3 ke směrnici č. 58 - Vyřizování stížností, č.j. ZŠMŠ 1/2017/S-11



*Základní škola a Mateřská škola Litvínov,
Podkrušnohorská 1589, okres Most
se sídlem: Podkrušnohorská 1589, 436 01 Litvínov*

Potvrzení o převzetí stížnosti

Základní škola a Mateřská škola Litvínov, Podkrušnohorská 1589, okres Most

převzala v Litvínově dne.....

odstížnost.

.....
razítko a podpis

Dodatek č. 4 ke směrnici č. 58 - Vyřizování stížností, č.j. ZŠMŠ 1/2017/S-11

Vyřizování stížností – výroční zpráva školy



*Základní škola a Mateřská škola Litvínov,
Podkrušnohorská 1589, okres Most
se sídlem: Podkrušnohorská 1589, 436 01 Litvínov*

1 Stížnost proti rozhodnutím ředitelky školy podle zákona č. 500/2004 Sb., správní řád

Datum podání	Obsah stížnosti	Stěžovatel	Stížnost vyřídil

2 Stížnost proti podmínkám, průběhu a výsledkům vzdělávání

Datum podání	Obsah stížnosti	Stěžovatel	Stížnost vyřídil

3 Stížnosti v oblasti pracovněprávních vztazích

Datum podání	Obsah stížnosti	Stěžovatel	Stížnost vyřídil