

Základní škola, Šatov, okres Znojmo, příspěvková organizace	
Směrnice školy - šetření a vyřizování stížností a podnětů	
Č.j.: 209/2019	Účinnost od: 1. 9. 2019
Spisový znak:	Skartační znak:
Změny:	

1. Úvod

Tato směrnice popisuje základní druhy stížností a podnětů, jejich šetření a vyřizování ve škole. Je závazná pro všechny zaměstnance školy a je informativní pro žáky, jejich zákonné zástupce a další osoby.

Nakládání s osobními údaji stěžovatelů i dalších osob, kterých se stížnost týká, upravuje Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 (GDPR).

2. Právní východiska

- § 175 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů (Stížnosti)
- § 174 zákona č. 561/2004 Sb., školský zákon, ve znění pozdějších předpisů (Česká školní inspekce)
- § 24 zákona č. 251/2005 Sb., o inspekci práce, ve znění pozdějších předpisů (Správní delikty právnických osob na úseku rovného zacházení)
- § 276 odst. 9 zákona č. 262/2006 Sb., zákoník práce, ve znění pozdějších předpisů
- zákon č. 85/1990 Sb., o právu petičním
- § 24 zákona č. 251/2005 Sb., o inspekci práce, ve znění pozdějších předpisů (Správní delikty právnických osob na úseku rovného zacházení)
- Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů)
- Prevence a postup při šetření a vyřizování stížností a podnětů (Informace pro ředitele škol a školských zařízení, ČŠI 2017)

3. Základní pojmy

Stížnost

Za stížnosti jsou považována podání, kterými se stěžovatel domáhá ochrany svých subjektivních práv a požaduje nápravu ve vlastním zajmu (resp. v zajmu svého dítěte). Stížnost obsahuje skutečna nebo domnělá pochybení, jejichž důvodnost nebo nedůvodnost je třeba ověřit právě důkladným a objektivním šetřením.

Stěžovatel

Stížnost může podat každá osoba (i nezletilá). Specifickou skupinu stěžovatelů tvoří anonymní stěžovatelé. Na jedné straně lze na věc nahlížet tak, že každý by měl snášet důsledky svého jednání (a měl by se tudíž podepsat). Na druhé straně je třeba brát v úvahu i skutečnost, že anonymní stěžovatel může být v tíživé situaci a nemá odvahu, důvěru ani jistotu, že se podání stížnosti neobratí proti němu nebo jeho dítěti.

V zájmu objektivního šetření a eliminace negativních dopadů žaka je žádoucí zachovávat anonymitu stěžovatele. Pokud to charakter stížnosti neumožňuje (obsah stížnosti je natolik specifický či jedinečný, že i bez udání jména lze stěžovatele identifikovat), měla by o tom kompetentní osoba před zahájením šetření informovat stěžovatele.

Protokol

Obecně protokol je zápis úředního jednání, zachycuje jednotlivé úkony nebo průběh celého jednání, aby mohlo být s časovým odstupem věrně rekonstruováno v jaké úřední věci, co přesně a s jakými účastníky se odehrálo. Protokol o kontrole vypracovávají inspektoři ČŠI mimo jiné při šetření stížnosti, oznámení či podnětu a byla-li stížnost shledána oprávněnou či částečně oprávněnou na základě zjištění porušení konkrétních právních norem (nejedná se o porušení obecných pedagogických zásad).

Petice

Petice je písemně podaná žádost občanů, tzv. *petentů*, buďto parlamentu či jinému zastupitelskému orgánu, nebo vládě či hlavě státu případně jinému orgánu státní a veřejné moci. Petiční právo patří do politických práv. Různé typy petic jsou v různé míře závazné pro orgány veřejné moci; v některých případech vyplývá z petice splňující určité podmínky konkrétní právní nárok, obecně zpravidla povinnost adresáta se obsahem petice zabývat.

4. Druhy stížností

1. Stížnosti proti nevhodnému chování úředních osob nebo proti postupu správního orgánu

Stížnosti proti nevhodnému chování úředních osob nebo proti postupu správního orgánu upravuje ustanovení **§ 175 správního**. Stížnost se podává u toho správního orgánu, který vede řízení (ředitel školy). Podle něj lze takovou stížnost podat písemně i ústně a pokud ji nelze vyřídit ihned, musí být vyřízena zásadně do 60 dnů a stěžovatel musí být o provedených opatřeních vyrozuměn. Správní orgán (ředitel školy) 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. Pokud by stěžovatel s vyřízením nesouhlasil, může požádat nadřízený orgán o prošetření, nadřízeným orgánem je místně příslušný krajský úřad.

2. Stížnosti proti podmínkám, průběhu a výsledkům vzdělávání.

Obsah stížností vychází z **§ 174 odst. 2** školského zákona. Jedná se o stížnosti na:

- podmínky, průběh a výsledky vzdělávání,
- podmínky a průběh poskytování poradenských služeb ve škole,
- plnění školního vzdělávacího programu a jeho soulad s právními předpisy a rámcovým vzdělávacím programem,
- dodržování právních předpisů, které se vztahují k poskytování vzdělávání a školských služeb,
- využívání finančních prostředků státního rozpočtu přidělovaných podle **§ 160 až 163** školského zákona.

3. Stížnosti v oblasti pracovněprávních vztazích.

Stížnosti v pracovně právních věcech mohou směřovat:

- Působí-li u zaměstnavatele odborová organizace, je vhodné požádat nejprve o pomoc příslušný odborový orgán. Tomu je v rozsahu stanoveném **zákonem č. 262/2006 Sb.**, zákoník práce, ve znění pozdějších předpisů, dána pravomoc projednávat stížnosti zaměstnanců na výkon práv vyplývajících z pracovněprávních vztahů.
- Kontrolní kompetenci má i orgán nadřízený v souladu se **ZP § 347 odst. 2**. Nadřízeným orgánem je zřizovatel školy (zpravidla rada obce nebo kraje).
- Zaměstnanec má možnost v souladu se **zákonem č. 251/2005 Sb.**, o inspekci práce, podat podnět ke kontrole dodržování pracovněprávních předpisů zaměstnavatelem k úřadu práce a oblastnímu inspektorátu práce.

- Zaměstnanec má možnost obrátit se na soud, neboť spory mezi zaměstnavatelem a zaměstnancem o nároky z pracovního poměru projednávají a rozhodují, v souladu se zákoníkem práce, pouze soudy.

5. Kompetence orgánů veřejné moci

Každý orgán je oprávněn šetřit pouze stížnosti v rozsahu kompetencí, které vyplývají z charakteru jeho činnosti a které jsou mu svěřeny příslušnými právními předpisy. Stížnosti, jejichž prošetření nenáleží do jeho kompetence, by měl postoupit věcně příslušnému orgánu či instituci a vyrozumět o tom stěžovatele. Není-li ze stížnosti zřejmé, který orgán je příslušný k řešení stížnosti, je žádoucí o tom rovněž stěžovatele vyrozumět, požádat ho o zpřesnění nebo doplnění stížnosti tak, aby bylo zřejmé, jaké oblasti se týká, a kdo je tudíž kompetentní k jejímu prošetření.

Ředitel školy

- Rozhoduje ve všech záležitostech týkajících se vzdělávání.
- Plně odpovídá za odbornou a pedagogickou úroveň vzdělávání a školských služeb (§ 164 školského zákona), tedy i za působení pedagogických pracovníků a ostatních pracovníků, nad nimiž v rozsahu zákoníku práce rozhoduje výlučně a zcela samostatně.

Česká školní inspekce

Podle § 174 odst. 6 zákona č. 561/2004 Sb., o předškolním, základním středním, vyšším odborném a jiném vzdělávání (školský zákon), ve znění pozdějších předpisů, Česká školní inspekce prošetřuje stížnosti na školy, které svým obsahem spadají do její působnosti dle § 174 odst. 2 písm. b) až e) školského zákona. Jedná se o:

- podmínky, průběh a výsledky vzdělávání,
- plnění školního vzdělávacího programu a jeho soulad s právními předpisy a rámcovým vzdělávacím programem,
- dodržování právních předpisů, které se vztahují k poskytování vzdělávání a školských služeb,
- využívání finančních prostředků státního rozpočtu přidělovaných podle § 160 až 163 školského zákona.

Zřizovatel

Zřizovatel je oprávněn prošetřovat a vyřizovat stížnosti směřující vůči škole a školskému zařízení, které zřizují.

Inspektorát bezpečnosti práce

Inspektorát bezpečnosti práce kontroluje dodržování práv zaměstnanců a povinností zaměstnavatelů vyplývajících z pracovněprávních vztahů.

Úřad na ochranu osobních údajů

Úřad na ochranu osobních údajů přijímá podněty a stížnosti na porušení Nařízení evropského parlamentu a rady (EU) 2016/679 (GDPR), a informuje o jejich vyřízení (stížnosti na zneužití osobních údajů).

Krajská hygienická stanice

Krajská hygienická stanice vykonává státní zdravotní dozor v oblasti ochrany veřejného zdraví (stížnosti na hygienické podmínky při vzdělávání).

Školský ombudsman

Školský ombudsman řeší stížnosti v případě, že stěžovatelé nejsou spokojeni s předchozím vyřešením svého požadavku a současně jsou přesvědčeni, že došlo k pochybení nebo porušení jejich práv a

chtějí celou záležitost znovu posoudit. (Školský ombudsman, MŠMT, Karmelitská 529/2, 118 12 Praha 1)

6. Postupy při řešení stížností

1. Podávání stížností

Stížnost lze zaslat nebo osobně předat.

Pokud příjemce ústní (telefonickou) stížnost nevyřídí ihned, stěžovatele vyslechne a sepiše o ní písemný zápis.

Anonymní stížnost příjemce posoudí s přihlédnutím k obsahu a formě, v případech hodných zřetele je řeší jako ostatní stížnosti.

2. Přijímání stížností

Stížnosti přijímají všichni zaměstnanci školy. Podá-li stěžovatel stížnost zaměstnanci školy, který nemůže vzhledem ke svým pravomocem stížnost vyřídít, zaměstnanec je povinen jej upozornit na kompetentní osobu k podání stížnosti.

O závažnějších stížnostech zaměstnanec školy neprodleně informuje ředitele školy.

O podání ústní stížnosti je účelně za účasti stěžovatele sepsat zápis. Zápis obsahuje:

- datum a místo podání,
- jméno, příjmení a adresu stěžovatele,
- označení osoby nebo subjektu, proti kterému stížnost směřuje,
- předmět stížnosti a všechny ostatní skutečnosti, které by mohly mít význam při prošetřování stížnosti,
- podpis zaměstnance, který zápis vyhotovil,
- podpis stěžovatele.

V případě nejasností ředitel školy stěžovatele vyzve, aby svoji stížnost upřesnil nebo doplnil.

Ředitel školy při přijímání stížnosti:

- potvrdí stěžovateli přijetí stížnosti,
- informuje stěžovatele o dalším postupu při vyřizování stížnosti,
- začíná stížnost šetřit.

Při přijímání stížností je třeba rozlišit vlastní stížnost a podání opravného prostředku (např. odvoláním ve správním řízení proti rozhodnutí ředitele o nepřijetí ke studiu nebo žádostí u ředitele školy o komisionální přezkoušení v případě pochybnosti o správnosti hodnocení žaka na konci pololetí). O opravných prostředcích škola stěžovatele informuje.

Při přijímání stížností se chovají zaměstnanci školy zdvořile a podle možnosti vycházejí stěžovateli vstříc, případně ho poučí o dalším možném postupu.

3. Šetření stížností

Postup při šetření stížnosti je následující:

- prošetřit všechna tvrzení uváděna ve stížnosti,
- všechna zjištění učiněna v průběhu šetření stížnosti je účelné mít řádně doložena příslušnou dokumentací (např. zápisy z jednání, hospitačními záznamy, dotazníky apod.),
- seznámit toho, proti komu stížnost směřuje, s jejím obsahem v takovém rozsahu a čase, aby se její prošetřování nemohlo zmařit, resp. nemělo negativní dopad na dítě, žaka či studenta nebo na osobu stěžovatele, pokud je jim někdo jiný,

- umožnit osobě, proti níž stížnost směřuje, vyjádřit se ke stížnosti, předložit doklady, jiné písemnosti, informace a údaje nezbytné pro šetření stížnosti, tak, aby bylo postupováno ve snaze zajistit objektivní výsledek a důsledně posoudit stanoviska všech dotčených stran.
- vyžaduje-li to situace, může být v průběhu prošetření jednáno také přímo se stěžovatelem.
- má-li stěžovatel za to, že stížnost, kterou podal, nebyla řádně vyřízena, může požádat ředitele školy, aby přešetřil způsob vyřízení stížnosti.

Stížnost nesmí být postoupena k vyřízení zaměstnanci školy, proti kterému stížnost směřuje.

Vše je podřízeno maximální snaze vyřídit stížnost na úrovni školy.

4. Vyrozumění o výsledku šetření stížnosti

Každý stěžovatel má právo být informován o tom, jak byla jeho stížnost prošetřena a vyřízena. Ředitel školy stěžovatele o výsledku šetření stížnosti prokazatelně informuje, a to i v případě, že stížnost nebyla oprávněná.

Stížnost se vyřizuje bezodkladně, nejpozději do třiceti dnů. V této lhůtě musí obdržet stěžovatel odpověď v písemné nebo elektronické podobě.

5. Přijetí opatření k odstranění zjištěných nedostatků

V případě, že stížnost nebo její část byla shledána důvodnou, ředitel školy zajistí odstranění zjištěných nedostatků. Informace o opatřeních přijatých k nápravě uvede do zprávy o výsledku šetření stížnosti, kterou stěžovatel obdrží. Ověří v následné kontrole účinnost přijatých opatření.

7. Petice a podněty

Právo podat petici

- Každý má právo sám nebo společně s jinými obracet se na státní orgány se žádostmi, návrhy a stížnostmi ve věcech veřejného nebo jiného společného zájmu
- Právníkové osoby mohou toto právo vykonávat, je-li to v souladu s cíli jejich činnosti.

Peticí se nesmí zasahovat do nezávislosti soudu a zároveň nesmí vyzývat k porušování ústavy a zákonů, popírání nebo omezování osobních, politických nebo jiných práv občanů pro jejich národnost, pohlaví, rasu, původ, politické nebo jiné smýšlení, náboženské vyznání a sociální postavení, nebo k rozněcování nenávisti a nesnášenlivosti z těchto důvodů, anebo k násilí nebo hrubé neslušnosti.

Podmínky a postup při vyřizování petice

Petice musí být písemná a musí být pod ní uvedeno jméno, příjmení a bydliště toho, kdo ji podává; podává-li petici petiční výbor, uvedou se jména, příjmení a bydliště všech členů výboru a jméno, příjmení a bydliště toho, kdo je oprávněn členy výboru v této věci zastupovat.

Shromažďování podpisů pod petici se může dít různými formami neodporujícími zákonu:

- vystavením petice a podpisových archů na místě přístupném veřejnosti
- shromažďování podpisů pověřenou osobou (osobami) starší 16 let
- jako výsledek aktu vzešlého ze shromáždění občanů

Vzešla-li petice ze shromáždění, platí pro ni to, že musí být uvedeno, z jakého shromáždění vzešla a jak byla shromážděním schválena; petičním výborem se rozumí svolavatel shromáždění.

Občané, kteří se po řádném seznámení s textem petice seznámili, souhlasí s ní a chtějí se k petici připojit uvede k podpisu své jméno, příjmení a bydliště. K podpisu nesmí být nikdo žádným způsobem nucen.

Doručení petice

Petice se podávají v písemné formě a je nutno předložit originální verzi. Zasílají se poštou nebo je lze doručit osobně.

Vyřizování petice

Vyřizování petic se řídí zákonem č. 85/1990 Sb., o právu petičním

7. Přílohy

Zápis o podání stížnosti
Datum a místo podání:
Jméno, příjmení a adresu stěžovatele:
Označení osoby nebo subjektu, proti kterému stížnost směřuje:
Předmět stížnosti a všechny ostatní skutečnosti, které by mohly mít význam při prošetřování stížnosti:
Podpis zaměstnance, který zápis vyhotovil:
Podpis stěžovatele:

Evidenční list stížnosti
Datum a místo podání:
Jméno, příjmení a adresu stěžovatele:
Označení osoby nebo subjektu, proti kterému stížnost směřuje:
Předmět stížnosti a všechny ostatní skutečnosti, které by mohly mít význam při prošetřování stížnosti:
Kdy a komu byla stížnost postoupena k vyřízení:
Důvodnost stížnosti (důvodná, částečně důvodná, nedůvodná):
Záznam o způsobu šetření:
Seznam příloh použitých při šetření stížnosti:
Přijatá opatření:
Datum vyrozumění stěžovatele o způsobu vyřízení:
Datum a podpis ředitele školy: