

2023

# Směrnice pro šetření a vyřizování stížností a podnětů

Střední škola Olgy Havlové, Obchodní 282, Janské Lázně



**Směrnice číslo: 11/2023**

**Zpracoval: Mgr. Ivana Vyvlečková**

**Schválil: Mgr. Jana Honzíková**

**Účinnost: 1. 12. 2023**

## **Směrnice pro šetření a vyřizování stížností a podnětů**



### **ÚVODNÍ USTANOVENÍ**

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).

### **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
- 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)
- zákon č. 171/2023 Sb., o ochraně oznamovatelů, ve znění pozdějších předpisů
- prevence a postup při šetření a vyřizování stížností a podnětů (Informace pro ředitele škol a školských zařízení, ČŠI 2017)

## ZÁKLADNÍ POJMY

### **Stížnost**

Za stížnosti jsou považována podání, kterými se stěžovatel domáhá ochrany svých subjektivních práv a požaduje nápravu ve vlastním zájmu (resp. v zájmu svého dítěte). Stížnost obsahuje skutečná 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 objektivity šetření a eliminace negativních dopadů žáka 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), Pověřená osoba o tom stěžovatele včas vyrozumí.

## DRUHY STÍŽNOSTÍ

### **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 řádu.

### **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.

## **Stížnosti v oblasti pracovněprávních vztahů**

Stížnosti v pracovněprávních 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 (MŠMT).
- 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.

### **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**

- 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 zřizuje.

## **Inspektorát bezpečnosti práce**

Inspektorát bezpečnosti práce kontroluje dodržování práv zaměstnanců a povinnosti 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).

## **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,
- ředitelka školy je povinna seznámit zaměstnance s vydáním, změnou nebo zrušením tohoto vnitřního předpisu nejpozději do 15 dnů od jeho vydání,
- 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.

## **POSTUPY PŘI ŘEŠENÍ STÍŽNOSTÍ**

### **Příslušná osoba**

Střední škola Olgy Havlové určí Příslušnou osobu k výkonu řešení stížností.

Příslušná osoba:

- přijímá a posuzuje důvodnost oznámení jí doručených, a to bez průtahů, hospodárně a v určených lhůtách,
- udržuje v anonymitě totožnost stěžovatele, a pokud by oznámení skutečností bylo natolik specifické, že by tím byla totožnost stěžovatele prozrazena bez jeho jmenování, musí na to stěžovatele upozornit a stěžovatel musí dát písemný souhlas s poskytnutím informací o jeho totožnosti,
- navrhuje povinnému subjektu opatření k nápravě nebo předejití protiprávního stavu v návaznosti na podanou stížnost, ledaže by tímto postupem došlo k prozrazení totožnosti stěžovatele,

- seznámí toho, proti komu je stížnost směřována, s jejím obsahem v takovém rozsahu a čase, aby se její prošetřování nemohlo zmařit a nemělo negativní dopad na dítě, žáka nebo na osobu stěžovatele,
- postupuje při výkonu své činnosti nestranně,
- o výsledku šetření informuje stěžovatele,
- zachovává mlčenlivost o skutečnostech, o kterých se při výkonu této činnosti dozvěděla.

## 1. Podávání stížností

- a) Stížnosti mohou být předány Příslušné osobě písemně, elektronicky či osobně. Detaily každého z těchto způsobů budou specifikovány v samostatném dokumentu, který zároveň označuje Příslušnou osobu.
- b) Pokud stížnost směřuje proti postupu ředitelky školy nebo školského zařízení vystupujícímu jako správní orgán, tzn., pokud ředitelka 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., je třeba předmětnou stížnost podávat Příslušné osobě nebo ředitelce školy školského zařízení. Ta je pak povinna při jejím řešení postupovat v souladu s ustanovením § 175 zákona č. 500/2004 Sb.
- c) 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., 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., o podrobnějších podmínkách organizace České školní inspekce a výkonu inspekční činnosti. Výsledek šetření předá zřizovateli k přijetí příslušných opatření.
- d) Stížnost za nezletilého žáka školy může podat jeho zákonný zástupce. Předá-li škole stížnost žák sám, škola má povinnost o tom informovat jeho zákonného zástupce.
- e) Vyřizování stížností se řídí zejména ustanovením § 175 správního řádu, a dále zákonem č. 171/2023 Sb., o ochraně oznamovatelů.

## 2. Evidenční list

Příslušná osoba je povinna vést v elektronické podobě evidenci údajů o přijatých oznámeních.

Evidenční list stížnosti obsahuje:

- a) datum přijetí stížnosti,
- b) jméno, příjmení, datum narození a kontaktní adresu stěžovatele, nebo jiné údaje, z nichž je možné dovodit totožnost stěžovatele, jsou-li tyto údaje známy,
- c) shrnutí obsahu stížnosti a identifikace osoby, proti které stížnost směřovala, je-li její totožnost známa,
- d) datum ukončení posouzení důvodnosti stížnosti Příslušnou osobou a jeho výsledek,
- e) výsledek následné kontroly, jak byla opatření k nápravě splněna.

Příslušná osoba je povinna uchovávat stížnosti a dokumenty s nimi souvisejícími po dobu 5 (pěti) let ode dne přijetí stížnosti, nebo po dobu danou správním řádem pro školy a školská zařízení – skartační znak V10. Příslušná osoba vždy vybere delší lhůtu.

**Do evidenčního listu, stížností a dokumentů s nimi souvisejícími má přístup pouze Příslušná osoba.**

## 3. Ochrana osobních údajů

Údaje o stížnostech jsou chráněny podle zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 (GDPR).

## 4. Lhůta vyřízení

Stížnost se vyřizuje ve lhůtě 30 nejdéle pak 60 dnů ode dne podání.

## 5. Působnost jiného orgánu

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 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.

## 6. Součinnost



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.

#### 7. Opakovaná stížnost

Opakovanou stížnost Pověřená osoba přezkoumá formálně a věcně, zda původní stížnost byla správně vyřízena. Neobsahuje-li další stížnost v téže věci nové skutečnosti a formální a věcné přezkoumání potvrdilo správnost vyřízení původní stížnosti, příjem stížnosti se nepotvrdí a stížnost nebude prošetřována.

#### 8. Zápisy z jednání

O ústních jednáních při prošetřování stížností sepíše Příslušná osoba 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 Příslušná osoba 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.

#### Vyřízená stížnost

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.

#### 9. Opatření k odstranění zjištěných nedostatků

Opatření k odstranění zjištěných nedostatků v případě oprávněných nebo částečně oprávněných stížností stanoví ředitelka školy na návrh Oprávněné osoby. Současně kontroluje jejich plnění, nebo tuto povinnost může převést na Oprávněnou osobu.

#### 10. Zpráva o stížnostech

O došlých, vyřízených a nevyřízených stížnostech se stručným rozbořem jejich obsahu, příčin zjištěných závad a s uvedením opatření provedených k nápravě Oprávněná osoba zpracovává jedenkrát ročně zprávu.

#### 11. Stížnost na způsob vyřízení stížnosti

Stížnost se podává přímo u správního orgánu, který předmětné správní řízení vede. Ten je povinen prošetřit skutečnosti ve stížnosti uvedené. 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.

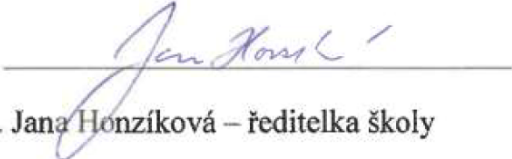
#### **ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ**

Kontrolou provádění ustanovení této směrnice je statutárním orgánem školy pověřen zaměstnanec: ředitelka školy, statutární zástupce ředitelky školy.

O kontrolách provádí písemné záznamy.

Uložení směrnice v archivu školy se řídí Spisovým a skartačním řádem školy.

Směrnice nabývá účinnosti dnem: 1. 12. 2023.

  
Mgr. Jana Honzíková – ředitelka školy

## ZÁPIS O ÚSTNÍM PODÁNÍ STÍŽNOSTI

<b>Zápis o podání stížnosti</b>
Datum a místo podání:
Jméno, příjmení a adresa stěžovatele:
Označení osoby nebo subjektu, proti kterému stížnost směřuje:
Předmět stížnosti a všechny ostatní skutečnosti, které by mohly mít význam při prošetřování stížnosti:
Podpis Pověřené osoby:
Podpis stěžovatele: