Základní škola při Dětské léčebně Ostrov u Macochy, příspěvková organizace, Ostrov u Macochy 490, 679 14 Ostrov u Macochy	
19. SMĚRNICE K VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ	
Spisový znak Skartační znak	1.4 V5
Vypracoval:	Mgr. Blanka Šenkýřová, ředitelka školy
Zaměstnanci byli seznámeni dne:	21. 1. 2020
Směrnice nabývá účinnosti dne:	21. 1. 2020

Obecná ustanovení

Na základě ustanovení § 14, odst. 3 zákona č. 262/2006 Sb. zákoníku práce v platném znění a § 21 zákona č. 561/2004 Sb., školského zákona a podle § 175 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, v platném znění, vydávám jako statutární orgán školy tuto směrnici.

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,
- ředitel školy je povinen seznámit zaměstnance s vydáním, změnou nebo zrušením tohoto vnitřního předpisu nejpozději do 15 dnů,
- 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.

2. Vyřizování stížností

Stížnosti mohou být škole předány v písemné podobě poštou či osobně, nebo v ústní podobě, také doručené elektronickou poštou nebo datovou schránkou. Všichni pracovníci školy jsou povinni přijímat stížnosti a zařizovat jejich správné a včasné vyřízení. Došlé i ústně podané stížnosti eviduje ředitelka školy zapsáním do podacího deníku doručené pošty a dále vyplněním evidenčního listu stížnosti (obsah je uveden v dalším textu). U stížností podávaných ústně 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 nebo vytištěním textu, podepsaného ředitelkou školy, datem a razítkem školy. Toto ustanovení se přiměřeně použije i u stížností podaných přenosem dat. V případě anonymních stížností rozhodne ředitelka školy, zda se stížnost bude vyřizovat.

3. Evidenční list
Evidenční list stížnosti obsahuje:
a) datum podání

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

4. S údaji o stížnostech se nakládá v souladu se směrnicí školy o ochraně osobních údajů.

5. Lhůty pro vyřizování stížností:
- okamžitě – pokud není potřeba prošetřovat, studovat spisové materiály apod.
- do 10 dnů ode dne doručení – běžné stížnosti, stížnosti postoupené škole jinou organizací
- do 30 dnů – pokud není možné vyřídit a prošetřit stížnost do 10 dnů, stěžovatel musí dostat do 5 dnů písemné potvrzení o přijetí stížnosti
- delší než 30 dnů – ve výjimečných případech a stěžovatel musí být uvědoměn o důvodech překročení lhůty
- do 5 dnů vyrozumí škola stěžovatele, pokud postupuje stížnost jiné organizaci (viz níže)

6. 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.

7. V případě opakované stížnosti porovná ředitelka školy původní stížnost se stížností opakovanou, a pokud byla původní stížnost řádně vyřízena a opakovaná stížnost neobsahuje nové skutečnosti, nebude se dále projednávat.

8. O přidělení stížnosti k prošetření a vyřízení dalším zaměstnancům školy rozhoduje ředitelka školy.

9. 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.

10. Při prošetřování a vyřizování stížností jsou pověření zaměstnanci povinni:

a) prošetřit a vyřídit stížnost bez průtahů, hospodárně a v určených lhůtách,
b) objektivně a úplně prošetřit všechny její body, zjištění dokladovat,
c) výsledky šetření zhodnotit a rozhodnout, zda je stížnost oprávněná, částečně oprávněná nebo neoprávněná,
d) o výsledku šetření informovat stěžovatele,
e) u oprávněných a částečně oprávněných stížností vyžadovat opatření k odstranění zjištěných nedostatků a poskytnout výsledky šetření věcně příslušným odborům a oddělením k dalšímu využití.

11. 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.

12. 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.
Zápis se vyhotoví nejméně ve dvou stejnopisech pro obě strany – školu a stěžovatele.
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.

13. 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.

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

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

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

17. 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, neposkytuje-li tento zákon jiný prostředek ochrany.

18. Je-li ze stížnosti patrno, že stěžovatel nevyčerpal všechny řádné opravné prostředky a že lhůta k jejich podání neprošla, musí být stížnost neprodleně postoupena příslušné organizaci k rozhodnutí o opravném prostředku a stěžovatel o tom vyrozuměn.

19. Požádá-li stěžovatel, aby jeho jméno nebylo uváděno, nebo jestliže je to v zájmu správného vyřízení stížnosti, postoupí se k prošetření jen opis stížnosti bez uvedení jména stěžovatele.

20. 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.

21. Odvolacím orgánem v případě oprávněných námitek stěžovatele proti způsobu vyřízení jeho stížnosti je krajský úřad, který tuto stížnost přešetří.

22. Závěrečná ustanovení

a) Kontrolu provádění ustanovení této směrnice zajišťuje ředitelka školy
b) Zrušuje se předchozí znění této směrnice. Uložení směrnice ve spisovně školy se řídí Spisovým a skartačním řádem školy.

V Ostrově u Macochy dne 20. 1. 2020

Mgr. Blanka Šenkýřová
ředitelka školy

Příloha č. 1

EVIDENČNÍ LIST STÍŽNOSTI

Evidenční číslo	
Stěžovatel Jméno, příjmení, adresa	
Datum přijetí stížnost	
Předmět stížnosti	
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	

Příloha č. 2

Potvrzení o převzetí stížnosti, oznámení nebo podnětu

Základní škola při Dětské léčebně Ostrov u Macochy, přísp. org., převzala

dne ……..……

od ……..……

stížnost (oznámení, podnět) číslo ……..

……..……
razítko a podpis