



Základní škola, Prachovice, okres Chrudim	
Přijímání a řešení stížností	
Č. j.: ZŠ-Pr/57/458/2019	Účinnost od: 1. 5. 2012
Spisový znak:	Skartační znak: A 10
Změny: 1.9. 2019	

- I. Základní pojmy a zásady
- II. Přijímání stížností
- III. Centrální evidence stížností
- IV. Věcná příslušnost a vyloučení kvůli podjatosti
- V. Vyřizování stížností
- VI. Ukončení vyřizování stížností
- VII. Stížnost podaná více stěžovateli
- VIII. Anonymní stížnost
- IX. Kontrola vyřizování stížností
- X. Závěrečná ustanovení

I. Základní pojmy a zásady

1. Stížností se rozumí podání občana v individuálním zájmu, které nelze vyřídit podle jiného právního předpisu a též podání, kterým se fyzické či právnické osoby ve svém individuálním zájmu domáhají ochrany svých porušovaných nebo ohrožovaných práv nebo oprávněných zájmů nebo poukazují na jiné nedostatky, přičemž se nejedná o stížnost ve smyslu § 175 zák. č. 500/2004 Sb., správního řádu.
2. Oznámení jsou podání upozorňující na negativní jevy v oblastech dotýkajících se působnosti školy a sledující převážně zájmy větší skupiny.
3. Podněty jsou návrhy na zlepšení existujícího stavu, ekonomičtější řešení určitého úkolu nebo návrhy na řešení určité problematiky v oblasti působnosti školy.
4. Kde se dále v těchto pravidlech pojednává o stížnostech, přiměřeně se tato ustanovení použijí i na vyřizování oznámení a podnětů.

II. Přijímání stížností

1. Stížnosti učiněné osobně ústně přijímá ředitelka školy nebo zástupkyně ředitele nebo výchovný poradce. Rozhodne, zda stížnost převezme sama, nebo zjistí, zda se stížnosti ujme některý z dalších odpovědných pracovníků (ředitel školy, zástupce ředitele školy, výchovný poradce, vyučující, vedoucí školní jídelny).
2. Stížnosti se přijímají každý pracovní den v obvyklé pracovní době.
3. O ústně podané stížnosti, kterou nelze vyřídit při jejím podání se pořídí zápis. Protokol obsahuje tyto náležitosti: jméno a příjmení stěžovatele, jeho bydliště, vylíčení předmětu

stížnosti takovým způsobem, aby pracovník pověřený jejím vyřizováním nemusel dodatečně získávat potřebné informace k jejímu obsahu, případně telefon, mailovou nebo jinou kontaktní adresu a dále informaci o tom, zda si stěžovatel přeje být o vyřízení stížnosti vyrozuměn.

4. Písemně podané stížnosti přejímá kancelář školy.

III. Centrální evidence stížností

1. Kancelář školy (ekonomka) zaregistruje stížnost do centrální evidence stížností, založí spis o příslušné stížnosti a stížnost předá řediteli školy, který rozhodne, kdo bude stížnost šetřit a řešit.

2. Centrální evidence stížností obsahuje: číslo jednací přidělené stížnosti, spisovou značku, charakter podání (zda se jedná o stížnost, oznámení, či podnět), datum podání, jméno stěžovatele, stručný předmět stížnosti, datum vyřízení.

3. Další údaje jako označení organizace nebo osoby, proti níž stížnost směřuje, kdy a komu byla stížnost předána k prošetření nebo vyřízení, výsledek šetření, opatření ke zjednání nápravy, skutečnost, zda bylo vyřizování stížnosti prodlouženo a do kdy, případně informace o dalších důležitých úkonech, obsahuje spis.

4. Umožňuje-li to charakter stížnosti, vyhodnotí se oprávněnost či neoprávněnost stížnosti.

IV. Věcná příslušnost a vyloučení kvůli podjatosti

1. Ředitel školy může vyřízením stížnosti pověřit kteréhokoli odpovědného pracovníka, v jehož působnosti se nachází oblast, do níž stížnost svým obsahem směřuje.

2. Pokud je stížnost směřována proti konkrétnímu zaměstnanci školy, bude ji vyřizovat jeho přímý nadřízený. Vyřízená stížnost bude projednána s ředitelem školy a výsledek odeslán stěžovateli.

3. O stížnost na ředitele školy bude ředitel školy informovat zřizovatele prostřednictvím starosty obce Prachovice

4. Stěžovatel nebo jiná osoba, které se vyřizování stížnosti bezprostředně týká, může namítat podjatost vyřizujícího pracovníka, jakmile se o ní dozví. O námitce rozhodne bezodkladně nadřízený pracovník.

V. Vyřizování stížností

1. Požádá-li o to stěžovatel, nebo je-li to v zájmu správného vyřízení stížnosti, při prošetřování stížnosti se bude používat pouze opis stížnosti bez uvedení jména stěžovatele. Původní stížnost se jménem stěžovatele bude uložena v centrální evidenci stížností ve spisu.

2. Stížnosti se vyřizují bez zbytečného prodlení. Všechny důležitější úkony prováděné v průběhu vyřizování stížnosti se zaznamenávají písemnou formou, nebo, umožňuje-li to povaha věci, poznamenáním do spisu s poznámkou, kdo a kdy zápis provedl.

3. Vyřízení stížnosti musí být ukončeno do 30 dnů ode dne doručení. K tomu je možno připočítat dobu až 30 dnů, jestliže je zapotřebí ve věci konat ústní jednání nebo místní šetření, nebo jde-li o zvlášť složitý případ. Účelnost prodloužení lhůty stejně tak jako jeho důvod musí být ze spisu patrné.

4. Za průtahy či nedůsledné vyřízení stížnosti vyvodí ředitel proti provinilým pracovníkům důsledky dle zákoníku práce (popř. jiných právních předpisů).

5. Kdykoli v průběhu lhůty může ředitel školy po dohodě s odpovědným pracovníkem, který stížnost šetří, vyřizování stížnosti zastavit nastane-li některý z následujících důvodů:

- a. Stěžovatel vzal svou stížnost zpět, jestliže je stěžovatelů více, musí se zpět vzetím souhlasit všichni stěžovatelé.
- b. Stěžovatel v určené lhůtě neodstranil podstatné vady stížnosti, jejichž přítomnost brání řádnému vyřízení věci, např. konkretizace věci, o kterou jde, či osoby, proti které stížnost směřuje. Toto neplatí, může-li pracovník odstranit vady bez nepřiměřeného úsilí sám. Stěžovatel musí být předem na možnost zastavení vyřizování stížnosti upozorněn.
- c. Stížnost je zcela zjevně nepravdivá a pomlouvačná, nebo má výrazně obstrukční charakter.
- d. Stěžovatel v průběhu vyřizování stížnosti s pracovníkem nespolupracuje a klade faktické překážky takového rázu, že stížnost nemůže být řádně vyřízena. Tato skutečnost musí být řádně zaznamenána a dokladovatelná ve spisovém materiálu. Stěžovatel musí být předem na možnost zastavení vyřizování stížnosti upozorněn.
- e. Zjistí, že ve věci, která je předmětem stížnosti, nebo která s předmětem stížnosti bezprostředně a neoddělitelně souvisí, se koná správní řízení u jiného orgánu.
- f. Stěžovatel zemřel nebo zanikl, pokud neprojeví zájem o pokračování vyřizování stížnosti právní nástupci, anebo zanikla věc nebo právo, kterého se stížnost týká.
- g. Stížnost se stala zjevně bezpředmětnou.

6. O zastavení vyřizování stížnosti bude ředitel neprodleně informovat stěžovatele (vyjma důvodu k zastavení dle písm. a, f). Pokud stěžovatel se zastavením vyřizování stížnosti nesouhlasí, má právo podat námitku do 30 dnů k řediteli školy, který definitivně rozhodne.

VI. Ukončení vyřizování stížností

1. Pokud nebyla stížnost zaslána pouze na vědomí, nebo pokud se stěžovatel nevzdal práva být vyrozuměn, vyrozumí se o výsledku prošetřování písemnou formou. Pokud bude s jeho souhlasem zvolena jiná forma vyrozumění, zhotoví se o tomto písemný záznam, který se založí do spisu.

2. U oprávněných stížností musí být při vyřízení stanovena opatření k nápravě se stanoveným termínem plnění.

3. Oprávněnost stížnosti bude hodnocena v kategoriích:

- a) stížnost je oprávněna,
- b) stížnost je částečně oprávněná
- c) stížnost je neoprávněná.

4. V případě, že stěžovatel nesouhlasí se způsobem vyřízení stížnosti, může podat k řediteli školy námitku. Ředitel školy do 30 dnů vyřízení stížnosti potvrdí, nebo způsob vyřízení změní, nebo, doložil-li stěžovatel původní stížnost o nové skutečnosti, zahájí nové šetření. Neobsahují-li stížnosti v téže věci nové skutečnosti, potvrdí se sice příjem stížnosti či nesouhlasu, ale stížnost může být bez dalšího prošetřování odložena.

VII. Stížnost podaná více stěžovateli

Pokud počet stěžovatelů ve stejné věci se stejným zájmem je větší než 5, a tito si současně nezvolí kontaktní osobu, na kterou by se mohl pracovník obracet v průběhu vyřizování stížnosti, vybere ředitel školy tuto osobu sám. Na tuto osobu se v dalším průběhu vyřizování stížnosti obrací, pokud z povahy věci není nutno přibrat i ostatní stěžovatele, nebo nezvolí-li si tito jinou kontaktní osobu. Pouze kontaktní osobě pak může adresovat i výsledek šetření spolu s upozorněním, aby s ním seznámila rovněž ostatní stěžovatele.

VIII. Anonymní stížnost

Anonymní stížnost, oznámení či podnět se vyřizuje v souladu s ustanoveními těchto pravidel, neužijí se pouze ta ustanovení, u nichž to povaha věci nedovolí. Místo odpovědi stěžovateli se odpověď a způsob vyřízení založí pouze do spisu. Věcně příslušní pracovníci se nemusejí zabývat anonymními stížnostmi, které jsou hrubě a očividně nepravdivé, urážlivé či nesmyslné, nebo z jejichž obsahu není vůbec patrné, o co stěžovateli jde. Stížnosti tohoto druhu se bez zaevidování odkládají.

IX. Kontrola vyřizování stížností

1. Vedoucí pracovníci v souladu se svými kompetencemi sledují vyřizování stížností a přijatá opatření k nápravě.
2. Ředitel školy provede 1x za rok na konci kalendářního roku rozbor stížností a příčin jejich vzniku.

X. Závěrečná ustanovení

Každý zaměstnanec je ve smyslu evropského nařízení ke GDPR povinen zachovávat mlčenlivost a chránit před zneužitím data, údaje a osobní údaje žáků a zaměstnanců školy, citlivé osobní údaje, 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. Směrnice se zároveň řídí zákonem č. 110/2019 o zpracování osobních údajů.

Tato směrnice nabývá účinnosti dnem 1. 5. 2012

V Prachovicích dne 13. 5. 2012

.....
Ing. Jitka Holasová

ředitelka školy