

<b>Základní škola a mateřská škola Hovorčovice, příspěvková organizace</b> IČ: 70999431	
<b>Směrnice</b> <b>k prevenci podávání stížností, jejich podávání a řešení</b>	
Č. j.:	ZSH_03/2018/JHi/SM
Spisový znak	02/2018SM
Skartační znak	A 10 (po ukončení platnosti)
Vypracovala:	Mgr. Jana Hirková
Schválili:	Mgr. Hana Mašková zástupce ředitelky školy pro ZŠ Mária Laube zástupce ředitelky školy pro MŠ
Směrnice nabývá platnosti ode dne:	22. 9. 2018
Aktualizováno dne:	

Text směrnice - viz Metodické doporučení ČŠI pro školy (z r. 2017).

## 1. PREVENCE PŘEDCHÁZENÍ STÍŽNOSTÍ

Ředitel školy se systematicky zajímá o názory všech účastníků podílejících se na vzdělávání, aktivně tyto **názory zjišťuje a věnuje pozornost výhradám a podnětům** signalizujícím nespokojenost některé ze stran ještě dříve, než přerostou v podání stížnosti (viz obrázek 1).

**Obrázek 1** | Příklady aktivit ředitele školy k minimalizaci počtu šetřených stížností

Důsledné vedení pracovníků školy ke správné komunikaci se žáky a jejich zákonnými zástupci.  
 Koncepční práce s výsledky evaluace.  
 Pravidelné analyzování obsahu jednání třídních schůzek, zápisů v žákovských knížkách.  
 Přijímání opatření k odstranění zjištěných nedostatků.  
 Přijímání preventivních opatření k neopakovaní zjištěného nedostatku.

## 2. ZÁKLADNÍ POJMY A MOŽNÉ POSTUPY PŘI ŠETŘENÍ STÍŽNOSTÍ NA ÚROVNI ŠKOLY

### Co je 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 pravě důkladným a objektivním šetřením.

### Kdo může podat stížnost

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 neobrátil proti němu nebo jeho dítěti.

V zájmu objektivitu šetření a eliminace negativních dopadů na dítě, žáka nebo studenta 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.

### Postupy při šetření stížností

#### Podávání stížností

Stížnost lze **zaslat nebo osobně předat**. Problematické je telefonické podání stížnosti, protože jeho obsah není doložitelný ani jednou ze stran. Pokud se nepodaří záležitost s telefonujícím stěžovatelem vyřešit již při rozhovoru, lze mu doporučit, aby stížnost zaslal nebo osobně předal.

#### Přijímání stížností

O podání ústní stížnosti za účasti stěžovatele je sepsán zápis (viz obrázek 2).

#### ZÁPIS BY MĚL OBSAHOVAT:

- 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.

Stížnosti se **neposuzují podle názvu nebo označení, ale výhradně podle jejich obsahu**. Může se například stát, že podání označené jako stížnost svým obsahem stížností není, a naopak obyčejný dopis bez příslušného označení svým charakterem a uváděnými skutečnostmi stížností být může.

Rozlišení jednotlivých podání není vždy jednoduché a jednoznačné. Pokud nejde o podání anonymní, je možné stěžovatele vyzvat, aby stížnost obsahově upřesnil či doplnil. V návaznosti na výše uvedené je vhodné, aby ředitel školy:

**BEZODKLADNĚ STĚŽOVATELI PŘIJETÍ STÍŽNOSTI POTVRDIL**



**INFORMOVAL JEJ O POSTUPU**



**STÍŽNOST DŮSLEDNĚ ŘEŠIL**

Tímto postupem ředitel školy dává najevo zájem o stěžovatele a snahu problém efektivně vyřešit. V neposlední řadě tak **snižuje pravděpodobnost podání stížnosti k České školní inspekci**, protože dle školského zákona žáci, studenti a zákonní zástupci dětí a nezletilých žáků mají právo vyjadřovat se ke všem rozhodnutím týkajícím se podstatných záležitostí vzdělávání, kterým musí být ze strany školy, kterou reprezentuje její ředitel, věnována náležitá pozornost<sup>2</sup>.

<sup>2</sup> Srov. § 21 zákona č. 561/2004 Sb., o předškolním, základním, středním, vyšším odborném a jiném vzdělávání (školský zákon), ve znění pozdějších předpisů.

### Šetření stížností

Je potřeba **vždy prošetřit všechna tvrzení uváděná ve stížnosti**. Všechna zjištění učiněná v průběhu šetření stížnosti je účelné mít řádně doložena příslušnou dokumentací (např. zápisy z jednání, hospitačními záznamy, dotazníky apod.).

Podle potřeby se může uskutečnit více jednání tak, aby věc byla v rámci školy zcela vyřízena a uzavřena s konkrétním výsledkem. Vyřízení záležitosti na úrovni školy ukazuje na snahu školy zabývat se problémy a společně se

stěžovatelem hledat efektivní řešení, a zároveň snižuje pravděpodobnost podání stížnosti k České školní inspekci, příp. jiným, v dané záležitosti věcně příslušným orgánům či institucím.

### Vyrozumění o výsledku šetření stížnosti

Každý stěžovatel má právo být informován o tom, jak byla jeho stížnost prošetřena a vyřízena. Ředitel školy tedy musí stěžovatele o výsledku šetření stížnosti informovat (prokazatelně).

### Přijetí opatření k odstranění zjištěných nedostatků

V případě, že stížnost nebo její část byla shledána důvodnou, je nezbytné, aby ředitel školy zajistil odstranění zjištěných nedostatků. Informace o opatřeních přijatých k nápravě je uvedena do zprávy o výsledku šetření stížnosti, kterou stěžovatel obdrží. Je zvoleno efektivní a účinné opatření, které zajistí (a stěžovatele ujistí), že k opakování nedostatku v budoucnu již nedojde.

Povinnosti osoby, která určité opatření k nápravě uložila, je ověřit následnou kontrolou jeho účinnost (a podle povahy opatření jeho účinnost i dále ověřovat v čase).

## KOMPETENCE STANOVENÉ ORGÁNŮM VEŘEJNÉ SPRÁVY

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 vyrozmět o tom stěžovatele. Není-li ze stížnosti zřejmé, který orgán je příslušný k řešení stížnosti, je žádoucí o tom rovněž stěžovatele vyrozmět, požádat ho o zpřesnění nebo doplnění stížnosti tak, aby bylo zřejmé, jaké oblasti se týká, a kdo je tudíž kompetentní k jejímu prošetření.

Obrazek 3 | Působnost ředitele školy při prošetřování stížností a podnětů dle školského zákona

#### 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.

Obrazek 4 | Působnost České školní inspekce při prošetřování stížností a podnětů dle školského zákona

#### 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, **Česka školní inspekce prošetřuje stížnosti na školy, které svým obsahem spadají do její působnosti dle § 174 odst. 2 písm. b) až e) školského zákona.**

Stížnosti, jejichž prošetření nenáleží do působnosti České školní inspekce, postoupí věcně příslušné organizaci a vyrozmí o tom stěžovatele. Není-li ze stížnosti zřejmé, která organizace je k šetření stížnosti příslušná, Česka školní inspekce o tomto vyrozmí stěžovatele a případně ho požádá o doplnění či upřesnění informací.

#### PŘÍKLADY STÍŽNOSTÍ NENÁLEŽÍCÍCH DO PŮSOBNOSTI ČŠI

- Nesouhlas s výpovědí.
- Interpersonální vztahy.
- Nevhodné hygienické podmínky pro vzdělávání.
- Nevhodné nakládání s osobními údaji pedagogických pracovníků a žáků apod.

## Další instituce zabývající se stížnostmi

#### MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ, MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY

je oprávněno prošetřovat a vyřizovat stížnosti směřující vůči školám a školským zařízením, které zřizuje. Na mediaci a řešení různých podnětů a sporů se zaměřuje činnost školského ombudsmana. V ostatních případech MŠMT postupuje stížnosti kompetentním institucím, nejčastěji České školní inspekci.

## ZŘIZOVATELÉ

jsou oprávněni prošetřovat a vyřizovat stížnosti směřující vůči školám a školským zařízením, které zřizují.

## INSPEKTORÁTY PRÁCE

kontrolují dodržování práv zaměstnanců a povinností zaměstnavatelů vyplývajících z pracovněprávních vztahů.

## ÚŘAD NA OCHRANU OSOBNÍCH ÚDAJŮ

přijímá podněty a stížnosti na porušení zák. č. 110/2019 Sb. o zpracování osobních údajů, a informuje o jejich vyřízení (stížnosti na zneužití osobních údajů).

## KRAJSKÉ HYGIENICKÉ STANICE

vykonávají statní zdravotní dozor v oblasti ochrany veřejného zdraví (stížnosti na hygienické podmínky při vzdělávání).

## 3. JAK PODAT STÍŽNOST

### Článek 1

#### Úvodní ustanovení

Vyřizování stížností, oznámení nebo podnětů v naší škole se řídí touto směrnicí, zákonem č. 561/2004 Sb., školský zákon a zákonem č. 500/2004 Sb., správní řád.

### Článek 2

#### Přijímání stížností, oznámení a podnětů

1. Stížnosti, oznámení nebo podněty (dále jen „podání“) přijímají:
  - ředitel školy
  - ostatní vedoucí zaměstnanci na všech úrovních řízení
  - hospodářka školy - podatelna
2. Podání jsou přijímána v písemné nebo ústní podobě.
  - Písemnou formou podání se rozumí forma dopisu, jak elektronického (e-mail, datová schránka), tak listinného; v obou případech je třeba, aby splnily veškeré formální náležitosti (viz níže).
  - V případě podání v ústní podobě je tak možné učinit pouze ve fyzickém kontaktu, případně přes MS Teams pouze formou video hovoru s nezakrytou tváří. Rovněž v tomto případě je třeba splnit formální náležitosti (viz níže).
  - Formální náležitosti:
    - Uvedení celého jména a příjmení, data narození, místa trvalého pobytu, případně jiné kontaktní adresy.
    - Pokud podavatel/stěžovatel neuvede celé jméno a příjmení, datum narození, místo trvalého pobytu, popřípadě jinou adresu pro doručování, je podání kvalifikováno jako anonymní.
3. Pokud příjemce ústní podání nevyřídí ihned, podavatele/stěžovatele vyslechne a sepiše s ním písemný zápis.
4. Z obsahu podání musí být zřejmé, čeho se podavatel/stěžovatel domáhá, kde dotýčný spatřuje problém, co je potřeba řešit. Nelze-li dříve uvedené zjistit, je podavatel/stěžovatel vyzván o doplnění podání, jestliže tak do 7 dní neučiní, podání se bez dalšího odkládá, o čemž je podavatel/stěžovatel vyrozuměn v příslušné lhůtě a zároveň je informován o tom, v čem bylo jeho podání shledáno nedostatečným.
5. Anonymní stížnost příjemce posoudí s přihlédnutím k obsahu a řeší jako ostatní stížnosti.
6. Lhůta k vyřízení stížnosti je třicetidenní. V této lhůtě musí obdržet podavatel/stěžovatel odpověď v písemné nebo elektronické podobě.

## Článek 3

### Povinnosti pověřených pracovníků

1. Pověřený pracovník (hospodárka školy) eviduje všechny obdržené stížnosti, oznámení nebo podněty došlé do školy a zajišťuje jejich správné a včasné vyřízení.
2. Přidělený pracovník vyplňuje evidenční listy stížností, oznámení nebo podnětů a přiřadí jim číslo jednací.
3. Vedoucí pracovník, do jehož kompetence spadá řešení stížnosti, rozhoduje o způsobu řešení podání, a to těmito způsoby:
  - podání zamítne pro jeho bezdůvodnost;
  - podání vyřídí ve spolupráci s dalšími vedoucími zaměstnanci, do jejichž kompetence problematika spadá;
  - podání deleguje k úplnému vyřízení vedoucímu zaměstnanci, do jehož kompetence problematika spadá (včetně odpovědi podavateli).
4. Požádá-li podavatel, aby jeho jméno nebylo uváděno, nebo jestliže je to v zájmu správného vyřízení podání, přidělený pracovník postoupí k vyjádření příslušnému vedoucímu zaměstnanci jen opis podání bez uvedení jména a ostatních údajů o podavateli.
5. Vedoucí pracovník, pověřený řešením stížnosti, kontroluje plnění opatření k odstranění zjištěných nedostatků.
6. V případě, že příslušný pracovník shledá stížnost jako věcně nepřislušnou k řešení daného podání, vyrozumí o této skutečnosti podavatele písemně a podání se bez dalšího odkládá.
7. Vedoucí pracovník pravidelně informuje o podáních a jejich řešeních ředitele školy.

## Článek 4

### Povinnosti vedoucích zaměstnanců

1. Přijímají podání dle článku 2.
2. Přijímají stížnosti, zajišťují, aby byly interně evidovány odděleně od běžné pošty. Originál stížnosti neprodleně předají k zaevidování a zajištění dalšího postupu hospodárce školy přímo. Požádá-li stěžovatel o doklad o podání stížnosti, předá mu ho.
3. V případě rozhodnutí ředitele školy, že stížnost předává vedoucímu zaměstnanci k vyřízení, zajistí tento vedoucí zaměstnanec písemnou odpověď stěžovateli i s uvedením případně přijatých opatření (pokud o to stěžovatel požádal) ve lhůtě, uvedené zástupcem statutárního orgánu v průvodním dopisu ke kopii předané stížnosti. Kopii odpovědi stěžovateli zašle současně řediteli školy.

## 4. POSTUP PŘI ŘEŠENÍ STÍŽNOSTI

1. Všechny body stížnosti musí být objektivně prošetřeny a zjištění musí být dokladováno.
2. Ve vyřízení stížnosti se uvede, zda byla stížnost jako celek resp. její jednotlivé části důvodná, částečně důvodná nebo nedůvodná. V odůvodnění vyřízení se uvede, o jaké skutečnosti příp. právní předpis či vnitřní předpis školy se opírá.
3. U důvodných nebo částečně důvodných stížností je nutno přijmout opatření k odstranění zjištěných nedostatků. Opatření přijímá příslušný vedoucí zaměstnanec na základě dohody s ředitelem školy.
4. Stížnost se pro potřeby evidence považuje za vyřízenou dnem, kdy je vyřízení stížnosti předáno k doručení.
5. Má-li stěžovatel za to, že stížnost, kterou podal, nebyla řádně vyřízena, může požádat ředitele školy, aby přešetřil způsob vyřízení stížnosti. Postup v tomto případě je analogický podle této organizační směrnice.
6. **Stížnosti proti rozhodnutím ředitele školy** podle zákona č. 500/2004 Sb., správní řád.
  - podává se řediteli školy,
  - odvolacím orgánem je krajský úřad.

§ 175 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád

§ 165 odst. 2 zákona č. 561/2004 Sb., školský zákon

## 7. Stížnosti proti podmínkám, průběhu a výsledkům vzdělávání

- podává se nejdříve učitelům jednotlivých předmětů, třídním učitelům, výchovnému poradci, řediteli školy a až v případě jejich nedostatečného vyřízení ke zřizovateli nebo České školní inspekci.
- Česká školní inspekce předá výsledky šetření zřizovateli a zřizovatel informuje Českou školní inspekci o přijatých opatřeních.

§ 174 odst. 4 zákona č. 561/2004 Sb., školský zákon.

## 8. Stížnosti v oblasti pracovněprávních vztahů

- stížnost je povinen projednat ředitel školy se zaměstnancem,
- zaměstnanec se může domáhat svých práv u soudu.

§ 276 odst. 9 zákona č. 262/2006 Sb., zákoník práce,

§ 24 zákona č. 251/2005 Sb., o inspekci práce,

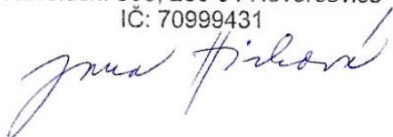
MŠMT ČR č. 263/2007 Sb., pracovní řád pro zaměstnance škol a školských zařízení

## 4. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

1. Tato směrnice se v plném rozsahu vztahuje na všechna pracoviště ZŠ a MŠ Hovorčovice, p.o.
2. Nakládání s osobními údaji stěžovatelů i dalších osob, kterých se podání týká, upravuje zákon č. 110/2019 Sb. o zpracování osobních údajů a Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016.

V Hovorčovicích dne 22. 9. 2018

Základní škola a mateřská škola  
Hovorčovice,  
příspěvková organizace  
Revoluční 903, 250 64 Hovorčovice  
IČ: 70999431



Mgr. Jana Hirková, ředitelka školy