



Základní škola Přerov, Boženy Němcové 16, tel. 581 297 921, zsbn@zsbn-prerov.cz

Adresa: Boženy Němcové 16

Telefon: 581 297 921

Web: <https://portal.csicr.cz/Web/600146880>

E-mail: zsbn@zsbn-prerov.cz (ostatní emailové adresy viz web)

IČO: 45180059

Banka: KB Přerov

RED IZO: 600 146 880 (resortní identifikátor)

SMĚRNICE ŠKOLY – ŠETŘENÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ A PODNĚTŮ

Č.j.: ZŠBN/0013/2023

O.2/ S10

Vypracovala:

Mgr. Bc. Ilona Bočinská, ředitelka školy

Pedagogická rada projednala dne:

12.1. 2023

Školská rada schválila dne:

20.12. 2022

Směrnice nabývá platnosti dne:

1. 2. 2023

Směrnice nabývá účinnosti dne:

1. 2. 2023

Změny ve směrnici jsou prováděny formou číslovaných písemných dodatků, které tvoří součást tohoto předpisu.

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**
- **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 na úrovni škol a školských zařízení, *Metodické doporučení 2022/2023***

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 odvalu, důvěru ani jistotu, že se podání stížnosti neobrátil proti němu nebo jeho dítěti.

V zájmu objektivity 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).

4. 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 vyzoomět o tom stěžovatele. Není-li ze stížnosti zřejmé, který orgán je příslušný k řešení stížnosti, je žádoucí o tom rovněž stěžovatele vyzoomět,

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 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 statní 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)

5. Postupy při řešení stížností

1. Podávání stížností

Stížnost lze zaslat nebo osobně předat.

Pokud příjemce ústní (telefonickou) stížnost nevyřídí ihned, stěžovatele vyslechne a sepíše 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 vyřídit, 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 dokumentaci (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 jiny,

- **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.

6. Přílohy

1. Zápis o podání stížnosti

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:

2. Evidenční list stížnosti

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: