



# VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

Hotelová škola Světlá a Obchodní akademie  
U Světlé 36  
594 23 Velké Meziříčí

Velké Meziříčí 2. dubna 2013

<b>VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ</b>	
Směrnice:	<b>Č.j.: HŠaOAVM/187/2013</b>
Vypracovala:	Mgr. Marie Pařovová, ředitelka školy
Schválila:	Mgr. Marie Pařovová, ředitelka školy
Pedagogická rada projednala dne:	16. 4. 2013
Směrnice nabývá účinnosti dne:	16. 4. 2013

## OBSAH

1. Obecná ustanovení .....	2
2. Působnost a zásady směrnice .....	2
3. Vyřizování stížností .....	3
4. Evidenční list .....	4
5. Kompetence k vyřizování stížností.....	4
6. Povinnosti pověřených zaměstnanců vyřízením stížnosti.....	4
7. Postup vyřizování stížnosti .....	5
8. Závěrečná ustanovení .....	6

### 1. 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., o předškolním, základním, středním, vyšším odborném a jiném vzdělávání (školský zákon) v platném znění a podle § 175 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, v platném znění, vydávám jako statutární orgán školy tuto směrnici.

### 2. 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,
- 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.

### 3. Vyřizování stížností

- 3.1 Stížnosti mohou být škole předány v písemné podobě poštou či osobně, v ústní podobě, v digitální podobě na vybraných záznamových médiích, vyvěšených a vyjmenovaných podle správního řádu v podatelně školy (disketa, CD-ROM, textový editor Word,...).  
Došlé i ústně podané stížnosti eviduje sekretářka školy zapsáním do podacího deníku doručené pošty a dále vyplněním Evidenčního listu stížnosti – viz příloha č. 1. U stížností podávaných ústně do protokolu či na záznamových médiích 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 – viz příloha č. 2, a to formou zhotovení kopie stížnosti nebo vytištěním textu z dodaného záznamového média, podepsaného pracovníkem, který stížnost přijal, čitelným uvedením jeho jména a funkce/pracovního zařazení, datem a razítkem školy. Toto ustanovení se přiměřeně použije i u stížností podaných přenosem dat a u stížností neidentifikovaného stěžovatele.
- 3.2 Pokud stížnost směřuje proti postupu ředitelky školy vystupujícímu jako správní orgán, tzn., pokud ředitelka školy 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 ředitelce školy. Ta je pak povinna při jejím řešení postupovat v souladu s ustanovením § 175 zákona č. 500/2004 Sb.
- 3.3 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.
- 3.4 Pokud je stížností napadána zaměstnancem právnické osoby vykonávající činnost školy nebo školského zařízení oblast pracovněprávních vztahů, je třeba tuto stížnost podat ředitelce školy jako statutárnímu orgánu zaměstnavatele, který je povinen ji se zaměstnancem projednat, a to v souladu s ustanovením § 14 odst. 3 zákoníku práce.
- 3.5 Vyřizování stížností se řídí zejména ustanovením § 175 správního řádu.
- 3.6 Zaměstnanec pověřený příjmem stížností:  
a) ředitelka školy, pro případ její nepřítomnosti,  
b) statutární zástupce ředitelky školy.
- 3.7 Stížnosti se přijímají v pracovní dny, resp. v době provozu školy, od 7:00 hod. do 15:00 hod.
- 3.8 Údaje o stížnostech jsou chráněny podle zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů.
- 3.9 Stížnost se vyřizuje ve lhůtě šedesáti dnů ode dne podání.
- 3.10 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.
- 3.11 Přidělení stížnosti k prošetření a vyřízení dalším zaměstnancům školy rozhoduje ředitelka školy.

#### 4. 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,
- f) výsledek šetření (zda je stížnost vyřízena jako neoprávněná, oprávněná či oprávněná částečně),
- g) jaká byla přijata opatření k nápravě zjištěných nedostatků,
- h) data podání zpráv o příjmu a vyřízení stížnosti,
- i) výsledek následné kontroly, jak byla opatření k nápravě splněna.

#### 5. Kompetence k vyřizování stížností

- 5.1 Stížnosti směřující proti postupu ředitelky školy při jeho rozhodování ve věcech stanovených v § 165 odst. 2 zákona č. 561/2004 Sb. o předškolním, základním, středním, vyšším odborném a jiném vzdělávání (školský zákon), v platném znění (dále jen školský zákon) budou vyřizovány podle § 175 zákona č. 500/2004 Sb., o správním řízení, v platném znění. Případy neuvedené v § 165 odst. 2 zákona č. 561/2004 Sb., nejsou správním rozhodováním ani jiným postupem v oblasti veřejné správy a nevztahuje se na ně správní řád. V těchto případech tedy ani není možné podávat stížnost na postup ředitelky školy v souladu s ustanovením § 175 zákona č. 500/2004 Sb.
- 5.2 V souladu s ustanovením § 174 odst. 4 školského zákona lze na základě stížností (podnětů či petic), které svým obsahem spadají do působnosti České školní inspekce podle § 174 odst. 2 písm. b) až e) školského zákona provádět inspekční činnost České školní inspekce. Z § 174 odst. 2 písm. b), c), d) a e) školského zákona vyplývá, že Česká školní inspekce
  - b) zjišťuje a hodnotí podmínky, průběh a výsledky vzdělávání, a to podle příslušných školních vzdělávacích programů,
  - c) zjišťuje a hodnotí naplnění školního vzdělávacího programu a jeho soulad s právními předpisy a rámcovým vzdělávacím programem,
  - d) vykonává státní kontrolu dodržování právních předpisů, které se vztahují k poskytování vzdělávání a školských služeb,
  - e) vykonává veřejnosprávní kontrolu využívání finančních prostředků státního rozpočtu přidělovaných podle § 160 až 163 školského zákona.
- 5.3. Pokud stížnost směřuje proti skutečnostem, které jsou předmětem právní úpravy v oblasti pracovněprávních vztahů, je třeba vycházet z ustanovení zákoníku práce. V souladu s tímto ustanovením je zaměstnavatel povinen projednat se zaměstnancem nebo na jeho žádost se zástupci zaměstnanců stížnost zaměstnance na výkon práv a povinností vyplývajících z pracovněprávních vztahů. Tím není dotčeno právo zaměstnance domáhat se svých práv u soudu.

#### 6. Povinnosti pověřených zaměstnanců vyřízením stížnosti

- 6.1 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.
- 6.2 Při prošetřování a vyřizování stížností jsou pověřeni 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.
- 6.3 Je nepřipustné 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.
- 6.4 Opakovanou stížnost pověřený zaměstnanec 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.
- 6.5 Pověřený zaměstnanec je povinen stížnost vyřídit do 60 dnů od jejího zaevidování. Je povinen prošetřit všechny body stížnosti a o výsledku šetření informovat ředitelku školy a s jeho pověřením stěžovatele (písemně, osobním jednáním).
- 6.6 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.
- 6.7 Zápis se vyhotoví nejméně ve dvou stejnopisech pro obě strany – školu a stěžovatele.
- 6.8 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.

## 7. Postup vyřizování stížnosti

- 7.1 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.
- 7.2 Kontrolu evidence a vyřizování stížností provádí statutární orgán školy.
- 7.3 Opatření k odstranění zjištěných nedostatků v případě oprávněných nebo částečně oprávněných stížností stanoví ředitelka školy. Současně kontroluje jejich plnění.
- 7.4 O došlých, vyřízených a nevyřízených stížnostech s rozбором jejich obsahu, příčin zjištěných závad a s uvedením opatření provedených k nápravě ředitelka školy zpracovává dvakrát ročně zprávu.
- 7.5 Stížnosti a spisový materiál týkající se jejich vyřízení se ukládají v dokumentaci a archivu školy po dobu danou správním řádem pro školy a školská zařízení – skartační znak V 10.
- 7.6 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.
- 7.7 Je-li ze stížnosti patrné, 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.

- 7.8 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.
- 7.9 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.
- 7.10 V souladu s § 183 odst. 3 školského zákona plní úkoly nadřízeného správního orgánu krajský úřad. Krajský úřad je tedy odvolacím orgánem v případě všech rozhodnutí uvedených v § 165 odst. 2 školského zákona a současně i orgánem, který v případě oprávněných námitek stěžovatele proti způsobu vyřízení jeho stížnosti tuto stížnost přešetří.

## 8. Závěrečná ustanovení

- a) Kontrolou provádění ustanovení této směrnice je statutárním orgánem školy pověřena ředitelka školy.
- b) O kontrolách provádí písemné záznamy
- c) Směrnice nabývá účinnosti dnem 2. dubna 2013.

Ve Velké Meziříčí dne 2. 4. 2013

Mgr. Marie Pařovová  
ředitelka školy

Příloha č. 1

**EVIDENČNÍ LIST STÍŽNOSTI**

Evidenční číslo	
Stěžovatel: jméno, příjmení adresa	
Datum podání stížnosti	
Předmět stížnosti (včetně organizace nebo osoby, proti níž stížnost směřuje)	
Kdy a komu byla stížnost postoupena k prošetření a vyřízení	
Datum vyrozumění stěžovatele o způsobu Vyřízení	
Výsledek šetření - důvodnost (důvodná, částečně důvodná, nedůvodná)	
Záznam o způsobu šetření	
Přijatá opatření k nápravě zjištěných nedostatků	
Výsledek následné kontroly, jak byla opatření k nápravě splněna	

Příloha č. 2

**POTVRZENÍ O PŘEVZETÍ STÍŽNOSTI, OZNÁMENÍ, PODNĚTU**

Hotelová škola Světlá a Obchodní akademie, Velké Meziříčí  
U Světlé 36, 594 23 Velké Meziříčí

převzala dne .....

od .....

adresa.....

**stížnost (oznámení, podnět).**

.....  
razítko a podpis