



SMĚRNICE PRO VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

Gymnázium Velké Meziříčí
Sokolovská 235/27, 594 01 Velké Meziříčí
Telefon: 565301541, telefon ředitelka: 565301544
IČO: 48895393, IZO: 102943508
www.gvm.cz, skola@gvm.cz

Čl. 1

Obecná ustanovení

- (1) Tato směrnice je vydána na základě ustanovení § 21 zákona č. 561/2004 Sb., školského zákona a podle § 175 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád. Směrnice stanoví postup školy při vyřizování stížností, oznámení a podnětů.
- (2) Dotčené osoby mají právo obracet se na správní orgány se stížnostmi proti nevhodnému chování úředních osob nebo proti postupu správního orgánu, neposkytuje-li tento zákon jiný prostředek ochrany.
- (3) Podání stížnosti nesmí být stěžovateli na újmu; odpovědnost za trestný čin nebo správní delikt není tímto ustanovením dotčena.
- (4) Stížnost lze podat písemně nebo ústně; je-li podána ústně stížnost, kterou nelze ihned vyřídit, sepiše o ní správní orgán písemný záznam.
- (5) Stížnost se podává u toho správního orgánu, který vede řízení. Tento správní orgán je povinen prošetřit skutečnosti ve stížnosti uvedené. Považuje-li to za vhodné, vyslechne stěžovatele, osoby, proti nimž stížnost směřuje, popřípadě další osoby, které mohou přispět k objasnění věci.
- (6) Stížnost musí být vyřízena do 60 dnů ode dne jejího doručení správnímu orgánu příslušnému k jejímu vyřízení. O vyřízení stížnosti musí být stěžovatel v této lhůtě vyrozuměn. Stanovenou lhůtu lze překročit jen tehdy, nelze-li v jejím průběhu zajistit podklady potřebné pro vyřízení žádosti.
- (7) Byla-li stížnost shledána důvodnou nebo částečně důvodnou, je správní orgán povinen bezodkladně učinit nezbytná opatření k nápravě. O výsledku šetření a o opatřeních přijatých k nápravě se učiní záznam do spisu; stěžovatel bude vyrozuměn jen tehdy, jestliže o to požádal.
- (8) Má-li stěžovatel za to, že stížnost, kterou podal u příslušného správního orgánu, nebyla řádně vyřízena, může požádat nadřízený správní orgán, aby přešetřil způsob vyřízení žádosti.

Čl. 2

Přijímání stížností

- (1) Stížnosti mohou být škole předány v písemné podobě poštou či osobně, v ústní podobě v nebo na záznamových médiích v podatelně školy.

- (2) 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.
- (3) Došlé i ústně podané stížnosti eviduje pracovník podatelny (ekonomka školy) zapsáním do podacího deníku doručené pošty.
- (4) Na žádost stěžovatele je mu vydáno potvrzení o přijetí stížnosti, a to formou zhotovení kopie stížnosti (záznamová média nelze z důvodu bezpečnosti přijímat), podepsaného pracovníkem, který stížnost přijal, čitelným uvedením jeho jména a funkce (pracovního zařazení), datem a razítkem školy.
- (5) Toto ustanovení se přiměřeně použije i u stížností podaných přenosem dat a u stížností neidentifikovaného stěžovatele.
- (6) Stížnosti se přijímají každý pracovní den v úředních hodinách na sekretariátu školy.

ČL. 3

Kompetence k vyřizování stížnosti

- (1) Pokud stížnost směřuje proti postupu ředitelky školy vystupující 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.
- (2) Jiné případy, ve kterých ředitelka školy "rozhoduje" (tedy případy neuvedené v § 165 odst. 2 zákona č. 561/2004 Sb. či v § 24 odst. 3 zákona č. 109/2002 Sb.), nejsou správním rozhodováním ani jiným postupem v oblasti veřejné správy a nevztahuje se na ně správní řád. V těchto případech tedy není možné podávat stížnost na postup ředitelky školy v souladu s ustanovením § 175 zákona č. 500/2004 Sb.
- (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 zřizovateli, popřípadě přímo 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.

- (4) 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.
- (5) **Zaměstnanci pověření příjmem stížností:**
Ředitelka školy Mgr. Ilona Pokorná
Statutární zástupce ředitelky Mgr. Pavel Dvořák
Ekonomka školy Marie Syslová
Osobně jsou stížnosti přijímány v pracovní dny v obvyklé pracovní době.

Čl. 4 **Vyřizování stížností**

- (1) Údaje o stížnostech jsou ochraňovány podle zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů.
- (2) Stížnost se vyřizuje ve lhůtě šedesáti dnů ode dne podání.
- (3) Stížnost, jejíž prošetření a vyřízení náleží do působnosti jiného orgánu nebo organizace, než je Gymnázium Velké Meziříčí, 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 třeba jen zčásti v její pravomoci, potvrdí její příjem stěžovateli a sdělí mu, které body stížnosti prošetří. Současně jej bude informovat, komu postupuje další část stížnosti k prošetření a vyřízení.
- (4) Stížnosti vyřizuje ředitelka školy. O přidělení stížnosti k prošetření a vyřízení dalším zaměstnancům školy rozhoduje ředitelka školy.
- (5) 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) 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.

- (7) Je nepřípustné postupovat stížnosti k prošetření nebo vyřízení zaměstnancům, proti kterým stížnost směřuje. Stížnosti na vedoucí zaměstnance se postupují k prošetření nebo vyřízení vždy příslušnému nadřízenému orgánu.
- (8) Opakovanou stížnost pověřený zaměstnanec přezkoumá formálně a věcně, zda 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.
- (9) 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 jejím pověřením stěžovatele (písemně, osobním jednáním). V případě vyřízení stížnosti osobním jednáním pověřený pracovník z jednání zpracuje zápis. Zápis se vyhotoví minimálně ve dvou stejnopisech pro obě strany – školu a stěžovatele.
- (10) Zápis obsahuje datum jednání, jména všech osob, které se jednání zúčastnily, stručný a výstižný obsah jednání a výsledek šetření stížnosti. Zápis podepíší všichni účastníci jednání, pokud některý účastník odmítne zápis podepsat nebo nesouhlasí s jeho obsahem, poznamená se to s uvedením důvodů.
- (11) 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.
- (12) 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.
- (13) Opatření k odstranění zjištěných nedostatků v případě oprávněných nebo částečně oprávněných stížností stanoví ředitelka školy. Současně kontroluje jejich plnění.
- (14) Kontrolu evidence a vyřizování stížností provádí ředitelka školy. **Eviduje se:**
- 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) zápisy o jednotlivých jednáních – šetřeních (datum, hodina místo, přítomni, obsah, podpisy);
 - g) výsledek šetření (zda je stížnost vyřízena jako neoprávněná, oprávněná či oprávněná částečně);

- h) jaká byla přijata opatření k nápravě zjištěných nedostatků;
 - ch) data podání zpráv o příjmu a vyřízení stížnosti;
 - i) výsledek následné kontroly, jak byla opatření k nápravě splněna.
- (15) 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.
- (16) Aktuální znění Směrnice pro vyřizování stížností je vyvěšeno na webových stránkách organizace.

ČL. 5

Přezkoumání stížnosti

- (1) Stížnost se podává přímo u správního orgánu, který předmětné správní řízení vede (§ 175 odst. 4 zákona č. 500/2004 Sb.). Tento správní orgán 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 (§ 175 odst. 7 zákona č. 500/2004 Sb.). Důvodem pro přezkoumání stížnosti nadřízeným správním orgánem tedy není nespokojenost stěžovatele s výsledkem šetření, ale pouze se způsobem vyřizování jeho stížnosti.
- (2) V souladu s § 183 odst. 3 zákona č. 561/2004 Sb. plní úkoly nadřízeného správního orgánu ředitelů škol zřizovaných krajem krajský úřad. Krajský úřad je tedy odvolacím orgánem v případě všech rozhodnutí uvedených v § 165 odst. 2 zákona č. 561/2004 Sb., a současně i orgánem, který v případě oprávněných námitek stěžovatele (tzn. námitek proti způsobu vyřízení jeho stížnosti) tuto stížnost přešetří.

ČL. 6

Závěrečná ustanovení

Kontrolou provádění ustanovení této směrnice je statutárním orgánem školy pověřena ekonomka školy Marie Syslová.

Vypracovala: Mgr. Ilona Pokorná
Schválila: Mgr. Ilona Pokorná

Směrnice nabývá účinnosti dne: 1. 1. 2025
Ve Velkém Meziříčí 20. 12. 2024

Mgr. Ilona Pokorná
ředitelka školy