

Základní škola Olomouc, Stupkova 16, příspěvková organizace se sídlem Stupkova 953/16, 779 00 Olomouc	
<b>SMĚRNICE K ŠETŘENÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ, PODNĚTŮ A PETIC</b>	
Č.j.:	ZSST/1265/2024
Spisový a skartační znak	1. 3. 1 A10
Vypracovala:	Mgr. Iva Pospíšilová, MBA, ředitelka školy
Vydala:	Mgr. Iva Pospíšilová, MBA, ředitelka školy
Směrnice nabývá platnosti ode dne:	6. 9. 2024
Směrnice nabývá účinnosti ode dne:	9. 9. 2024
Změny ve směrnici jsou prováděny formou číslovaných písemných dodatků.	

### OBECNÁ USTANOVENÍ

Tato směrnice stanovuje postup Základní školy Olomouc, Stupkova 16, příspěvková organizace (dále jen „škola“) k šetření a vyřizování stížností, podnětů, popř. petic ve škole.

Je závazná pro všechny zaměstnance a informativní pro žáky, jejich zákonné zástupce a další osoby.

Údaje o stížnosti jsou ochraňovány podle z. č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů v informačních systémech.

### PRÁVNÍ VÝCHODISKA

Zákon č. 500/2004 Sb., **správní řád**, ve znění pozdějších předpisů, § 175 /Stížnosti/

Zákon č. 561/2004 Sb., **školský zákon**, ve znění pozdějších předpisů, § 174 /ČŠI/

Zákon č. 251/2005 Sb., **o inspekci práce**, ve znění pozdějších předpisů, § 24

Zákon č. 262/2006 Sb., **zákoník práce**, ve znění pozdějších předpisů, § 276, odst. 9

Zákon č. 85/1990 Sb., **o právu petičním**, ve znění pozdějších předpisů

**Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679** ze dne 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)

**Metodická doporučení MŠMT a ČŠI** (Prevence a postup při šetření a vyřizování stížností a podnětů)

### PŮSOBNOST A ZÁSADY SMĚRNICE

Tato směrnice stanovuje postup školy při vyřizování stížností, podnětů, popř. petic. Zásady směrnice:

- 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 této směrnice a musí být přístupná všem zaměstnancům.

## PŘIJÍMÁNÍ STÍŽNOSTÍ A PODNĚTŮ

Jedná se o všechna podání, kterými se stěžovatel domáhá svých subjektivních práv a požaduje nápravu ve vlastním zájmu (resp. v zájmu svého dítěte). Stížnost, podnět nebo petice obsahuje skutečná nebo domnělá pochybení, jejichž důvodnost nebo nedůvodnost je třeba ověřit důkladným a objektivním šetřením.

Stížnost nebo podnět může podat každá osoba (i nezletilá).

Příjemcem stížnosti, podnětu je škola. Škola je příspěvkovou organizací a jejím zřizovatelem je Statutární město Olomouc. V čele příspěvkové organizace (školy) stojí ředitelka. Nadřízeným orgánem školy je Statutární město Olomouc (dále jen „nadřízený orgán“, „zřizovatel“).

Stížnost nebo podnět (dále uvádíme jen „stížnost“) lze podat ústně nebo písemně:

- a) **Stížnost ústní** – pokud ji nelze vyřídit ihned při podání, sepíše příjemce záznam (vzor zápisu o podání stížnosti je v příloze směrnice; musí obsahovat i údaje nutné pro doručení vyřízení stížnosti), který stěžovatel vlastnoručně podepíše (kopii v tištěné podobě stěžovatel obdrží); stížnost bude zaevidována prostřednictvím spisové služby školy a postoupena odpovědné osobě k vyřízení.
- b) **Stížnost doručená osobně** – stěžovateli je potvrzeno její převzetí, stížnost je zaevidována prostřednictvím spisové služby a postoupena odpovědné osobě k vyřízení (kopii v tištěné podobě s datem potvrzení převzetí stěžovatel obdrží);
- c) **Stížnost písemná doručena poštou** – stížnost je zaevidována prostřednictvím spisové služby a předána odpovědné osobě k vyřízení.
- d) **Stížnost podaná přenosem dat** (prostřednictvím datové schránky, školním informačním systémem Edookit, e-mailem) a **stížnost neidentifikovatelného stěžovatele** (tzn. anonymní stížnost) – stížnost je zaevidována prostřednictvím spisové služby a přiměřeně možnostem předána odpovědné osobě k vyřízení.

Stížnosti vede škola v evidenci.

Stížnosti přijímá ředitelka školy, popř. jí pověřené osoby (tzn. osoby vedení školy nebo personalistka školy). Kontaktní údaje osob oprávněných přijmout stížnost jsou zveřejněny na webových stránkách školy, dále pak v listinné podobě ve vitrině v hale školy. O přidělení stížnosti k prošetření a vyřízení dalším zaměstnancům školy rozhoduje ředitelka školy.

Stížnosti, jejíž prošetření a vyřízení náleží do působnosti jiného orgánu nebo organizace, než je škola, postoupí ředitelka školy těmto orgánům nebo organizacím k přímému vyřízení do 5 pracovních dnů ode dne přijetí a vyrozumí o tom stěžovatele.

Stížnosti, jejíž prošetření a vyřízení náleží do působnosti školy vyřídí ředitelka školy do 30 kalendářních dnů. Tuto lhůtu lze prodloužit ve výjimečných případech až na 60 kalendářních dnů, ale o důvodech prodloužení musí být stěžovatel vyrozuměn.

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.

Při podání/přijetí stížnosti je třeba rozlišit „obecnou“ stížnost a případné podání opravného prostředku, např. stížnost na průběh přijímacího řízení, na postup správního orgánu, úřední osoby apod.

Příjemce stížnosti jedná zdvořile a podle možnosti vychází stěžovateli vstříc, popřípadě ho poučí o dalším možném postupu.

I když stížnost směřuje proti postupu ředitelky školy je třeba předmětnou stížnost podávat ředitelce školy. Ta pak při jejím řešení postupuje v souladu s ustanovením § 175 zákona č. 500/2004 Sb.

Pokud je stížností zaměstnance napadána oblast pracovně-právních vztahů, je třeba tuto stížnost podat také ředitelce školy, která je povinna vše se zaměstnancem projednat, a to v souladu s ustanovením zákoníku práce. Tím není dotčeno právo zaměstnance domáhat se svých práv u soudu.

Vyřizování stížností se řídí zejména ustanovením § 175 správního řádu.

Stížnosti se přijímají v úředních hodinách školy, tj. v pondělí až čtvrtek od 7:00 do 15:30 hodin a v pátek od 7:00 do 13:30 hodin.

Vzhledem k tomu, že stížnosti obsahují velmi často osobní údaje a citlivé osobní údaje, které by mohly být zneužity, je každý pracovník podílející se na šetření stížností povinen, ve smyslu evropského nařízení ke GDPR, zachovávat mlčenlivost a chránit před zneužitím data, osobní údaje a citlivé osobní údaje, se kterými byl seznámen, vyžadovat a shromažďovat pouze nezbytné osobní údaje a citlivé osobní údaje, bezpečně je ukládat a chránit před neoprávněným přístupem, neposkytovat je subjektům, které na ně nemají zákonný nárok, nepotřebné osobní údaje a citlivé osobní údaje vyřazovat a dál nezpracovávat. Údaje o stížnostech jsou chráněny podle zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů.

Nemá-li podání stížnosti předepsané náležitosti – ty co jsou uvedeny v příloze č. 1 této směrnice nebo není z podání patrné, čeho se stěžovatel domáhá, je nutno jej bezodkladně vyzvat, aby ve lhůtě do 30 kalendářních dnů odstranil nedostatky svého podání. Stěžovatel je současně poučen, že pokud tak neučiní, bude jeho podání bez dalšího odloženo.

## VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ A PODNĚTŮ

Pouze stížnosti směřující proti postupu ředitelky školy při jejím rozhodování ve věcech stanovených v § 165 odst. 2 zákona č. 561/2004 Sb. budou vyřizovány podle § 175 zákona č. 500/2004 Sb. Jiné případy, ve kterých ředitelka školy “rozhoduje” (tedy 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.

Stížnosti, kdy předmětem je správní řízení, je nutno podat přímo u správního orgánu, který 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. V souladu s § 183 školského zákona plní úkoly nadřízeného správního orgánu ředitelů škol a školských zařízení zřizovaných státem, krajem, obcí nebo svazkem obcí krajský úřad. Krajský úřad je tedy odvolacím orgánem v případě všech rozhodnutí ve správním řízení a současně i orgánem, který v případě oprávněných námitek stěžovatele proti způsobu vyřízení jeho stížnosti tuto stížnost přešetří.

Stížnosti na výsledky vzdělávání a jeho průběh, na personální a materiálně-technické podmínky vzdělávací činnosti, podmínky a průběh poskytování poradenských služeb ve škole, plnění školního vzdělávacího programu apod. (§ 174 školského zákona) řeší ředitelka školy, případně Česká školní inspekce. Stížnosti na vedoucí zaměstnance se postupují k prošetření nebo vyřízení vždy příslušnému nadřízenému orgánu, tj. ředitelce školy; stížnosti na práci ředitelky školy ve výše uvedených souvislostech řeší nadřízený orgán, tj. zřizovatel.

Ostatní stížnosti v oblasti pracovně-právních vztahů vyřizuje ve své kompetenci ředitelka školy, popř. nadřízený orgán nebo orgán inspekce práce. Ve svém postupu při šetření vychází ředitelka z kompetencí vedoucích zaměstnanců vyplývajících z organizačního řádu školy, z pracovních náplní jednotlivých zaměstnanců a z pracovního řádu pro zaměstnance školy.

Pokud škola obdrží stížnost, jejíž šetření je třeba jen z části v její pravomoci, potvrdí příjem stížnosti stěžovateli a sdělí mu, které body stížnosti prošetří. Současně jej bude informovat, komu postupuje další část stížnosti k prošetření a vyřízení.

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.

Při prošetřování a vyřizování stížností jsou odpovědní zaměstnanci školy povinni prošetřit a vyřídit stížnost bez průtahů, hospodárně a v určených lhůtách, objektivně a úplně prošetřit všechny body stížnosti, rozhodnout o oprávněnosti stížnosti (zcela, částečně oprávněná, neoprávněná stížnost), umožnit osobě, proti které stížnost směřuje vyjádřit se ke stížnosti a předložit nezbytné doklady, písemnosti a informace k objasnění, informovat stěžovatele o výsledku stížnosti, přijmout příslušná opatření, stížnost uzavřít a údaje o výsledcích předat k evidenci.

V zájmu objektivnosti šetření a eliminace negativních dopadů na žáka je žádoucí zachovávat anonymitu stěžovatele, jestliže o to sám požádá nebo je to v písemné formě stížnosti uvedeno.

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.

Je nepřijatelné postupovat stížnosti k prošetření osobám nebo útvarům, proti kterým stížnost směřuje.

O stížnostech na neuspokojivé, neprůkazné, neúplné nebo opožděné vyřízení stížnosti rozhoduje ředitelka školy nebo zřizovatel.

Při prošetřování a vyřizování stížnosti jsou pověřeni zaměstnanci povinni:

- a) prošetřit všechna tvrzení uváděná ve stížnosti a vyřídit stížnost objektivně, nestranně a důkladně, také bez průtahů, hospodárně a v určených lhůtách;
- b) získaná zjištění musí prošetřující osoba průkazně dokladovat; je účelné k tomu využít dokumentaci školy;
- c) prošetřující osoba musí zachovat mlčenlivost o obsahu stížnosti a souvisejících skutečnostech;
- d) osoba vyřizující stížnost musí vyhodnotit výsledky šetření a posoudí důvodnost (oprávněnost) stížnosti. Je-li stížnost důvodná (oprávněná) nebo částečně oprávněná, přijme škola opatření k odstranění zjištěných nedostatků;
- e) osoba vyřizující stížnost musí o výsledku šetření informovat stěžovatele, a to ve výše uvedených lhůtách, a i v případě, bylo-li zjištěno, že stížnost oprávněná není, tzn. je nedůvodná.

V případě vyřizování stížnosti osobním jednáním ředitelka školy nebo pověřený pracovník z jednání zpracuje zápis. Zápis se vyhotoví minimálně ve dvou stejnopisech pro obě strany – školu a stěžovatele. Zápis obsahuje datum jednání, jména všech osob, které se jednání zúčastnily, stručný a výstižný obsah jednání a výsledek šetření stížnosti, který obsahuje doložku, že účastníci jednání byli s obsahem zápisu seznámeni. Zápis podepíše všichni účastníci jednání, pokud některý účastník odmítne zápis podepsat nebo nesouhlasí s jeho obsahem, poznamená se to s uvedením důvodů. 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" nebo „Stěžovatel v případě oprávněné stížnosti nebo částečně oprávněné stížnosti chce být informován o přijatých opatřeních“.

## VYŘIZOVÁNÍ OPAKOVANÝCH STÍŽNOSTÍ A PODNĚTŮ

Opakovanou stížnost ředitelka školy nebo pověřený zaměstnanec školy přezkoumá formálně a věcně a rozhodne, zda stížnost byla správně vyřízena. Neobsahuje-li opakovaná stížnost nové skutečnosti a formální a věcné přezkoumání potvrdí správnost vyřízení původní stížnosti, příjem stížnosti se nepotvrdí a stížnost nebude prošetřována. Obsahuje-li opakovaná stížnost nové skutečnosti, které doposud nebyly prošetřeny, tak je ředitelka školy nebo pověřený zaměstnanec povinen stížnost vyřídit, a to do 30 kalendářních dnů od jejího nového zaevidování.

## PŘIJÍMÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ PETICÍ

Vyřizování peticí se obecně řídí zákonem č. 85/1990 Sb., o právu petičním, ve znění pozdějších předpisů.

Pro přijímání a vyřizování peticí platí přiměřeně ustanovení uvedené výše, nestanoví-li zákon o právu petičním jiný postup.

Petice nesmí vyzývat k porušování ústavy a zákonů, popírání nebo omezování osobních, politických nebo jiných práv občanů pro jejich národnost, pohlaví, rasu, původ, politické nebo jiné smýšlení, náboženské vyznání a sociální postavení, nebo k rozněcování nenávisti a nesnášenlivosti z těchto důvodů, anebo k násilí nebo hrubé neslušnosti.

Petice musí být písemná a musí být pod ní uvedeno jméno, příjmení a bydliště toho, kdo ji podává; podává-li petici petiční výbor, uvedou se jména, příjmení a bydliště všech členů výboru a jméno, příjmení a bydliště toho, kdo je oprávněn členy výboru v této věci zastupovat.

Lhůta k vyřízení petice je 30 kalendářních dnů ode dne jejího doručení. V této lhůtě musí ředitelka školy nebo pověřený zaměstnanec školy písemně odpovědět tomu, kdo petici podal nebo tomu, kdo zastupuje členy petičního výboru. V odpovědi je uvedeno stanovisko k obsahu petice a způsob jejího vyřízení.

## ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ


Kontrolu evidence a vyřizování stížností provádí statutární zástupce školy, tj. ředitelka školy.

Opatření k odstranění zjištěných nedostatků v případě oprávněných (důvodných) nebo částečně oprávněných stížností stanoví ředitelka školy. Současně kontroluje jejich plnění. O došlých, vyřízených a nevyřízených stížnostech s rozбором jejich obsahu, příčin zjištěných závad a s uvedením opatření provedených k nápravě ředitelka školy zpracovává jedenkrát ročně zprávu.

Uložení směrnice ve spisovně školy se řídí Spisovým řádem školy a spisovým a skartačním plánem. Směrnice nabývá účinnosti dne 9. 9. 2024.

V Olomouci dne 5. 9. 2024



  
**Mgr. Iva Pospíšilová, MBA**  
ředitelka školy

**Příloha č. 1:** Evidenční list stížnosti/podnětu/petice

**Příloha č. 2:** Potvrzení o převzetí stížnosti/podnětu/petice

**Příloha č. 3:** Zápis z jednání – podání stížnosti/podnětu/petice

**Příloha č. 4:** Roční zpráva o přijatých a vyřízených stížnostech/podnětech/peticích

**Příloha č. 1: Evidenční list stížnosti/podnětu/petice**
**Evidenční list stížnosti/podnětu/petice**

<b>Číslo jednací:</b>	
<b>Stěžovatel:</b> Jméno a příjmení + adresa trvalého pobytu, popř. kontaktní adresa, jestliže se liší od adresy trvalého pobytu	
<b>Jména a příjmení dalších přítomných osob:</b>	
<b>Datum přijetí stížnosti/podnětu/petice:</b>	
<b>Datum vyzoomění stěžovatele o převzetí stížnosti/podnětu/petice:</b>	
<b>Označení části subjektu nebo osoby, proti níž stížnost/podnět/petice směřuje:</b>	
<b>Předmět stížnosti/podnětu/petice:</b>	
<b>Seznam a počet příloh stížnosti/podnětu/petice:</b>	
<b>Kdy a komu byla stížnost/podnět/petice postoupena k prošetření a vyřízení:</b>	
<b>Záznam o způsobu šetření:</b>	
<b>Výsledek šetření:</b>	
<b>Důvodnost (D – důvodná (oprávněná), ČD – částečně důvodná (částečně oprávněná), ND – nedůvodná (neoprávněná):</b>	
<b>Datum vyhotovení výsledku šetření:</b>	
<b>Přijatá opatření:</b>	
<b>Datum a výsledek následné kontroly, jak byla přijatá opatření splněna a jak byly zjištěné nedostatky odstraněny:</b>	

**Příloha č. 2: Potvrzení o převzetí stížnosti/podnětu/petice**

**Potvrzení o převzetí stížnosti/podnětu/petice**

Já .....(jméno a příjmení zaměstnance školy)

převzal/a dne .....od .....

stížnost/podnět/petici.

Součástí stížnosti je: ..... (např. nahrávka, příloha apod.)

.....  
razítko včetně data přijetí a podpis

**Příloha č. 3: Zápis z jednání – podání stížnosti/podnětu/petice**

**Zápis z jednání – podání stížnosti/podnětu/petice**

**Místo jednání:** Základní škola Olomouc, Stupkova 16, příspěvková organizace, Stupkova 953/16, 779 00 Olomouc

**Termín jednání:** .....v době od .....do .....hodin.

**Důvod jednání:** Pan/paní .....(dále „stěžovatel/stěžovatelé“) se dostavil/i do školy za účelem ústního podání stížnosti.

**Jméno a příjmení, adresa a kontakt na stěžovatele\*:** .....(včetně telefonu a e-mailu)

**Označení osoby nebo části subjektu, proti kterému stížnost směřuje:** .....

**Účastníci jednání:**

1. ...., stěžovatel
2. ...., ředitelka školy, popř. jiný pověřený pracovník školy
3. ...., další pověřený pracovník školy

**Průběh jednání:**

Z vyjádření stěžovatele/ů vyplynul předmět stížnosti zaznamenaný v těchto bodech:

- 1.
- 2.
- 3.

Stěžovatel/é byl/i informován/i, jaký druh stížností škola je oprávněna šetřit.

**Příloha/Přílohy:** ..... (uvést, o jakou přílohu se jedná, příp. počet, strany, kopie čeho atd.)

*\*Stěžovatel/é byl/i upozorněn/i, že vzhledem k obsahu stížnosti/podnětu/petice nelze zachovat při šetření anonymitu. Stěžovatel/é i přes uvedenou skutečnost s šetřením stížnosti/podnětu/petice souhlasí.*

*\* Stěžovatel/é uvedl/i, že chtěl/i vzhledem k obsahu stížnosti zachovat při šetření anonymitu.*

*Účastníci jednání svým podpisem potvrzují, že jednání proběhlo korektně, že byli seznámeni s obsahem zápisu a že obsahu zápisu rozumí a souhlasí s ním a po jeho přečtení nemají k němu žádných připomínek ani dalších podnětů.*

**Počet stran zápisu:** .....

**Zapsal/a:** .....

**Kopii zápisu účastník jednání:**

**ŽÁDÁ\*\* x NEŽÁDÁ (nehodící se škrtněte)**

*\*\*Zápis byl vyhotoven ve dvou stejnopisech – 1krát pro školu, 1krát pro stěžovatele.*

*Stěžovatel potvrzuje podpisem převzetí jednoho stejnopisu tohoto zápisu o podání stížnosti/podnětu/petice.*

**V Olomouci dne .....**

**Podpisy účastníků jednání:**

.....  
.....  
.....



**Příloha č. 4: Roční zpráva o přijatých a vyřízených stížnostech/podnětech/peticích**

ROČNÍ ZPRÁVA O PŘIJATÝCH A VYŘÍZENÝCH STÍŽNOSTECH/PODNĚTECH/PETICÍCH ZA ŠKOLNÍ ROK 202.../202....			
<i>Stížnosti/podněty/petice proti rozhodnutí ředitelky školy podle zákona č. 500/2004 Sb., správního řádu, v platném znění</i>			
DATUM PODÁNÍ	OBSAH	STĚŽOVATEL	STÍŽNOST BYLA VYŘÍZENA D, ČD, N
<i>Stížnosti/podněty/petice proti podmínkám, průběhu a výsledkům vzdělávání.</i>			
DATUM PODÁNÍ	OBSAH	STĚŽOVATEL	STÍŽNOST BYLA VYŘÍZENA D, ČD, N
<i>Stížnosti/podněty/petice z oblasti pracovně-právních vztahů</i>			
DATUM PODÁNÍ	OBSAH	STĚŽOVATEL	STÍŽNOST BYLA VYŘÍZENA D, ČD, N