

Gymnázium a SOŠ Plasy

Směrnice k šetření a vyřizování stížností a podnětů

Pořadové číslo: 35	Číslo jednací:
Účinnost od: 12. 5. 2023	Skartační znak: S/10
Vypracoval: Mgr. Martin Šimera	Dne 12. 5. 2023
Schválil (-a): Mgr. Markéta Lorenzová	

1 Úvodní ustanovení

- 1.1. Tato směrnice stanoví postup Gymnázia a Střední odborné školy, Plasy, (dále jen "škola") k šetření a vyřizování stížností a podnětů ve škole.
- 1.2. Je závazná pro všechny zaměstnance a informativní pro žáky, jejich zákonné zástupce a další osoby. Nakládání s osobními údaji podatelů ("stěžovatelů") i dalších osob upravuje směrnice GDPR.

2. 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
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

3. Přijímání stížností

- 3.1. Za stížnost se považují všechna podání, kterými se stěžovatel domáhá 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 důkladným a objektivním šetřením.
- 3.2. Stížnost může podat každá osoba (i nezletilá).
- 3.3. Příjemcem stížnosti je škola. Škola je příspěvkovou organizací a jejím zřizovatelem je Plzeňský kraj. V čele příspěvkové organizace (školy) stojí ředitel. Nadřízeným orgánem školy je Krajský úřad Plzeňského kraje (dále jen "nadřízený orgán").
- 3.4. Stížnost lze podat ústně nebo písemně.
 - a) Stížnost ústní – pokud ji nelze vyřídit ihned při podání, sepíše příjemce záznam (vzor zápisu o podání stížnosti v příloze směrnice), který stěžovatel podepíše, stížnost bude zaevidována a postoupena odpovědné osobě k vyřízení.
 - b) Stížnost písemná doručená osobně – je stěžovateli potvrzeno její převzetí, stížnost je zaevidována a postoupena odpovědné osobě k vyřízení.
 - c) Stížnost písemná doručena poštou – stížnost je zaevidována a předána odpovědné osobě k vyřízení.
 - d) Stížnost podaná přenosem dat a stížnost neidentifikovatelného stěžovatele – přiměřeně možnostem předání k vyřízení.
- 3.5. Stížnosti škola vede v evidenci stížností.

- 3.6. Evidence stížností se vede v písemné podobě (vzor evidenčního listu stížnosti je uveden v příloze směrnice).
- 3.7. Stížnosti přijímá ředitel školy, popř. jím pověřené osoby. Kontaktní místa, telefonická spojení a elektronické adresy osob oprávněných přijmout stížnost, jsou zveřejněna na webových stránkách školy na úřední desce, dále pak v listinné podobě na nástěnce školy.
- 3.8. Stížnost, jejíž prošetření a vyřízení náleží do působnosti jiného orgánu nebo organizace, než je škola, postoupí ředitel stížnost těmto orgánům nebo organizaci k přímému vyřízení do 5 dnů ode dne přijetí a vyrozumí o tom stěžovatele.
- 3.9. Stížnosti, které nelze vyřídit do 10 dnů ode dne přijetí, musí být vyřízeny do 30 dnů. Tuto lhůtu lze prodloužit pouze ve výjimečných případech a o důvodech prodloužení musí být stěžovatel vyrozuměn.
- 3.10. 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.
- 3.11. Příjemce stížnosti jedná zdvořile a podle možnosti vychází stěžovateli vstříc, popřípadě ho poučí o dalším možném postupu.

4. Vyřizování stížností

- 4.1. Škola vyřizuje stížnosti proti nevhodnému chování úředních osob nebo proti postupu správního orgánu. Pokud se jedná o souvislost se správním řízením, které škola vede nebo vedla, takové stížnosti ve smyslu § 175 správního řádu vyřídí ředitel školy nebo nadřízený orgán. Termín k vyřízení takové stížnosti je 60 dnů.
- 4.2. 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 ředitel školy, případně ČŠI, stížnosti na práci ředitele školy v těchto souvislostech postoupí ředitel k prošetření a vyřízení zřizovateli.
- 4.3. Ostatní stížnosti v oblasti pracovně právních vztahů vyřizuje ve své kompetenci ředitel školy, popř. nadřízený orgán nebo orgán inspekce práce. Ve svém postupu při šetření vychází ředitel z kompetencí vedoucích zaměstnanců vyplývajících z organizačního řádu školy a pracovních náplní jednotlivých zaměstnanců.
- 4.4. 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.
- 4.5. 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.

4.6. V zájmu objektivitu šetření a eliminace negativních dopadů na žáka 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.

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

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

5. Přílohy

- | | |
|--------------|--------------------------------------|
| Příloha č. 1 | Formulář evidenčního listu stížnosti |
| Příloha č. 2 | Formulář zápisu o podání stížnosti |

6. Závěrečná ustanovení

Tato směrnice nabývá účinnosti dnem 12. 5. 2023

V Plasích dne 12. 5. 2023

Mgr. Markéta Lorenzová
ředitelka školy

Příloha č. 1

EVIDENČNÍ LIST STÍŽNOSTI	
Evidenční číslo:	
Jméno a příjmení stěžovatele, adresa:	
Datum a místo přijetí stížnosti:	
Předmět stížnosti:	
Stížnost přijal:	
Kdy a komu byla žádost postoupena k vyřízení:	
Důvodnost: (D, ČD, ND)	
Záznam o způsobu šetření:	
Přijatá opatření:	
Vyřídil:	
Datum vyznění o způsobu vyřízení:	
Seznam příloh:	

Příloha č. 2

ZÁPIS O PODÁNÍ STÍŽNOSTI	
Datum a místo podání:	
Jméno a příjmení stěžovatele:	
Označení osoby nebo subjektu, proti kterému stížnost směřuje:	
Předmět stížnosti a všechny skutečnosti, které by mohly mít význam při prošetřování stížnosti:	
Jméno, příjmení, podpis zaměstnance, který zápis vyhotovil:	
Podpis stěžovatele:	