



Vydání č. 2
Výtisk č.
Platnost od: 1.7.2017
Číslo jednací: SMĚR/SZS/2017/058
Číslo směrnice: SZS – S – 16

	Příjmení a jméno	Datum	Podpis
ZPRACOVALA	Vendula Lafantová	30.6.2017	
SCHVÁLILA	Mgr. Bc. Martina Brhelová	30.6.2017	

SMĚRNICE O ZPŮSOBECH VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

List změnového řízení

Po převzetí nového dokumentu nebo revidovaných listů dokumentu jeho příjemce potvrdí podpisem do tohoto formuláře převzetí, prostudování a aktualizaci.

Záznam o aktualizaci dokumentu

Revize číslo	Datum účinnosti	Předmět revize	Počet stran (včetně příloh)	Počet příloh	Podpis příjemce
0	1.7.2017	NOVÝ DOKUMENT	5	0	
1					
2					
3					
4					
5					



Závaznost směrnice

Podle této směrnice a zásad v ní uvedených postupují pracovníci, jejichž náplň práce je touto směrnicí přímo dotčena.

Ostatní pracovníci organizace, jsou povinni řídit se pokyny ve smyslu zásad stanovených touto směrnicí v případě, že ovlivňuje jejich činnost třeba i krátkodobě.

OBSAH

1. ÚVOD	3
2. PŮSOBNOST V PODMÍNKÁCH ŠKOLY	3
3. PŘÍJEMCE (ADRESÁT) STÍŽNOSTI.....	3
4. PŘÍJEM, EVIDENCE A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ, LHŮTY PRO VYŘÍZENÍ	3
4.1 PŘÍJEM STÍŽNOSTÍ	3
4.2 OBSAHOVÉ NÁLEŽITOSTI EVIDENCE STÍŽNOSTI	3
4.3 FORMÁLNÍ A OBSAHOVÉ POSOUZENÍ (VYHODNOCENÍ) STÍŽNOSTI	4
4.4 ZPŮSOB VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ.....	4
4.5 LHŮTY	5
5. PŘEZKOUMÁNÍ VYŘÍZENÍ STÍŽNOSTÍ A OPAKOVANÁ STÍŽNOST.....	5



1. ÚVOD

Směrnice o způsobech vyřizování stížností je zpracována na základě zákona č. 500/2004 Sb., správní řád (dále jen SPRŘ), v platném znění.

2. PŮSOBNOST V PODMÍNKÁCH ŠKOLY

Fyzickou osobou vykonávající působnost v oblasti veřejné správy je v případě školy – ředitelka školy, a to v případech jejího rozhodování v oblasti výkonu státní správy ve věcech stanovených v § 165 odst. 2 zákona č. 561/2004 Sb. (školský zákon - dále jen ŠZ), kdy postupuje v souladu s § 183 ŠZ plně dle SPRŘ (nestanoví-li ŠZ výslovně odchylky).

3. PŘÍJEMCE (ADRESÁT) STÍŽNOSTI

Obecně je příjemcem stížnosti ten správní orgán, proti jehož postupu nebo nevhodnému chování, jakožto úřední osoby, stížnost směřuje. V podmínkách školy je příjemcem stížnosti zástupce ředitele školy pro pedagogiku - pověřená osoba ředitelem školy.

Stížnosti šetří:

- zástupce ředitelky školy pro pedagogiku - pověřená osoba ředitelem školy,
- ředitel školy
- nadřízený správní orgán (příslušný odbor Krajského úřadu Ústeckého kraje) – v případě stížností proti *nevhodnému chování* ředitelky školy jako úřední osoby (správního orgánu), kterému ji ředitelka školy postoupí se svým písemným vyjádřením.

4. PŘÍJEM, EVIDENCE A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ, LHŮTY PRO VYŘÍZENÍ

4.1 Příjem stížností

Stížnost má být podávána přímo u zástupce ředitele školy pro pedagogiku, jakožto pověřené osobě správního orgánu, je-li adresována obecně škole či jejímu jinému zaměstnanci, musí být neprodleně předána zástupci ředitelky školy nebo ředitelce školy.

Stížnost může být podána písemně (cestou pošty, faxem, osobním doručením), ústně nebo elektronickou poštou.

Ústní a osobně doručované písemné stížnosti se přijímají každý pracovní den po celou provozní dobu, přičemž stížnosti nelze nepřijmout s odvoláním na „úřední hodiny“.

4.2 Obsahové náležitosti evidence stížnosti

Evidenci přijatých stížností vede administrativní pracovník školy v písemné a elektronické podobě s těmito obsahovými náležitostmi:

- číslo jednací
- datum přijetí stížnosti
- jméno, příjmení (u právnických osob obchodní firma nebo název, sídlo), adresa místa trvalého pobytu stěžovatele nebo jím udaná doručovací adresa,
- označení orgánu, který případně stížnost postoupil
- předmět stížnosti
- popis jednotlivých úkonů provedených správním orgánem (výslechy apod.)
- vyhodnocení důvodnosti stížnosti
- případně přijatá nápravná opatření
- datum vyrozumění stěžovatele o způsobu vyřízení stížnosti



4.3 Formální a obsahové posouzení (vyhodnocení) stížnosti

Jako každé podání se stížnost posoudí dle § 37 SPRŘ podle jejího obsahu bez ohledu na její označení, tj. zejména zda se nejedná o jiný zákonný procesní prostředek (úkon) ochrany účastníka (řádné a mimořádné opravné prostředky a opatření proti nečinnosti).

Dojde-li správní orgán k závěru, že podání je jiným procesním úkonem než i třeba označenou stížností (např. vyjádřením účastníka v probíhajícím správním řízení), vyrozumí o takovém vyhodnocení podání a o dalším naložení s ním podatele („stěžovatele“).

Ze stížnosti musí být dle § 37 Správního řádu patrné, kdo ji podává, které správní věci se týká a čeho se stěžovatel domáhá (jaké nápravné opatření požaduje), stěžovatel - fyzická osoba dle § 37 SPRŘ uvede ve stížnosti své jméno, příjmení, datum narození a místo trvalého pobytu nebo jinou adresu pro doručování, písemná stížnost musí být opatřena vlastnoručním podpisem stěžovatele.

Chybí-li některá z těchto výše uvedených náležitostí v písemné stížnosti, ředitelka správní orgán vyzve stěžovatele k jejímu doplnění v určené přiměřené lhůtě (nejlépe 15 dní od doručení výzvy) s poučením, v jakém smyslu má stížnost doplnit, a to buď písemně, nebo ústně, jakož i s poučením, že nebudou-li vytkené nedostatky ve stanovené lhůtě odstraněny, stížností se nebude zabývat.

4.4 Způsob vyřizování stížností

V případě ústně podané stížnosti nelze tuto odmítnout, o jejím přijetí se učiní záznam a je-li důvod a lze-li ji kladně (tj. stěžovateli vyhovujícím způsobem) ihned vyřídit, záznam se doplní o uvedení způsobu vyřízení stížnosti (zástupce ředitele školy pro pedagogiku) s přítomným stěžovatelem, který se požádá o podepsání této skutečnosti tak, aby byla vyloučena případná opakovaná stížnost ve stejné věci.

V opačném případě, tj. nelze-li ihned kladně ústně podanou stížnost vyřídit, správní orgán stěžovatele vyslechne k věci samé i k upřesnění podstatných náležitostí stížnosti a o výsledku sepíše řádný protokol dle § 18 SPRŘ.

Anonymní stížnost (i písemné byť podepsané podání bez uvedení adresy trvalého pobytu či doručovací adresy stěžovatele nebo např. podaná elektronicky bez doplnění zaručeného podpisu v 5 denní lhůtě) není stížností a odloží se (zástupce ředitele školy pro pedagogiku o tom učiní záznam ve spisu).

Stížnost se odloží tehdy, není-li některou z podstatných náležitostí postrádající stížnost doplněna ani přes výzvu zástupce ředitele školy pro pedagogiku.

Není-li správní orgán ve věci podané stížnosti věcně příslušná, bezodkladně stížnost postoupí takto příslušnému orgánu a vyrozumí o postoupení stěžovatele.

Je-li stížnost řádně podaná, ředitelka školy prošetří veškeré skutečnosti uvedené ve stížnosti (shromáždí a příp. si vyžádá všechny listiny věci samé se týkající, je-li to vhodné, vyslechne stěžovatele a příp. další osoby, které mohou přispět k objasnění věci, na zjištěný skutkový stav aplikuje příslušné právní předpisy).

Po učinění závěru ředitelka školy písemně (do vlastních rukou) vyrozumí o vyřízení stížnosti stěžovatele s uvedením, zda stížnost byla či nikoliv zcela či částečně důvodná a svůj závěr odůvodní hodnocením zjištěných skutečností a příslušnými právními předpisy, přičemž se vypořádá se všemi částmi stížnosti.

Vyřízení stížnosti není správním rozhodnutím, obsahově se mu podobá (výrok, odůvodnění a namísto poučení o opravném prostředku poučení o možnosti požádat nadřízený orgán o přešetření způsobu - nikoliv výsledku - vyřízení stížnosti).



Shledá-li ředitelka školy stížnost být částečně důvodnou, bezodkladně (nejbližší pracovní den poté, resp. kdy je možno je technicky provést) přijme nezbytná nápravná opatření, průtahy by znamenaly nesprávný úřední postup.

O výsledku šetření stížnosti a o přijatých nápravných opatřeních učiní ředitelka školy záznam do správního spisu a vyrozumí o nich stěžovatele (přes znění § 175 odst. 6 SPRŘ je to vhodné i v případě, že o to stěžovatel výslovně nepožádá).

4.5 Lhůty

Stížnost musí být vyřízena bez zbytečných průtahů, nejpozději ve lhůtě 60 dnů (kalendářních) od jejího doručení (přijetí), ve stejné lhůtě musí být stěžovatel o vyřízení stížnosti vyrozuměn.

Překročení 60 denní lhůty je možné pouze tehdy, není-li v jejím průběhu možné zajistit podklady pro řádné vyřízení, přičemž její prodloužení musí být s odůvodněním stěžovateli oznámeno.

Za okamžik vyřízení stížnosti se považuje den, kdy je písemné vyřízení stížnosti předáno k doručení cestou pošty nebo ústně oznámeno (u ústních stížností).

5. PŘEZKOUMÁNÍ VYŘÍZENÍ STÍŽNOSTÍ A OPAKOVANÁ STÍŽNOST

Žádost o přezkoumání postupu (způsobu) vyřízení stížnosti má být podána u nadřízeného správního orgánu, je-li škola, tato ji bezodkladně postoupí se svým vyjádřením nadřízenému orgánu.

Je-li „přezkumná“ stížnost shledána nadřízeným orgánem důvodnou a uloží-li nadřízený orgán ředitelce školy přijmout nápravná opatření, učiní tak ředitelka školy bezodkladně a vyrozumí o nich stejně bezodkladně nadřízený správní orgán.

Opakovaná stížnost není „přezkumnou“ stížností, není-li jejím obsahem námitka proti způsobu vyřízení původní stížnosti.

Opakovaná stížnost je stížností, která neobsahuje nové skutečnosti v době šetření původní stížnosti neznámé, které by mohly mít podstatný vliv na vyřízení původní stížnosti (v kladném případě by správní orgán postupoval jako by se jednalo o novou stížnost).

Nedůvodnou opakovanou stížnost ředitelka školy odloží a o této skutečnosti stěžovatele vyrozumí s poučením, že každá další opakovaná stížnost neobsahující nové skutečnosti v této stejné věci bude odkládána bez vyrozumění stěžovatele, přičemž takové případné další opakované (nedůvodné) stížnosti bude zástupce ředitele školy pro pedagogiku pouze zakládat do správního spisu (původní stížnosti) s poznámkou, že neobsahují nové skutečnosti.

Závěrečná ustanovení

Za správní orgán se pro tuto směrnici považuje ředitelka školy (pokud tak již není uvedeno).

Tato směrnice je součástí vnitřního organizačního a kontrolního systému organizace

Tato směrnice podléhá aktualizaci podle daných potřeb a změn zákonných norem

Tato směrnice nabývá účinností dnem jejího podpisu ředitelkou školy a jejím zveřejněním

Podpisem této směrnice dochází ke zrušení směrnice předešlé SMĚR/SZS/2015/0023