



Cyrlometodějská církevní základní škola
Lerchova 65, Brno 602 00
tel.: 543 425 210, e-mail: cmczs@iol.cz, www.cmczs.org

Směrnice ředitelky školy k řešení stížností

Číslo jednací: 56/2017

Účinnost: od 1. 9. 2017

I. Základní pojmy a zásady

1. **Stížností** se rozumí podání občana v individuálním zájmu, které nelze vyřídit podle jiného právního předpisu, a též podání, kterým se fyzické či právnické osoby ve svém individuálním zájmu domáhají ochrany svých porušovaných nebo ohrožovaných práv nebo oprávněných zájmů nebo poukazují na jiné nedostatky, přičemž se nejedná o stížnost ve smyslu § 175 zák. č. 500/2004 Sb., správního řádu.
2. **Oznámení** jsou podání upozorňující na negativní jevy v oblastech dotýkajících se působnosti školy a sledující převážné zájmy větší skupiny.
3. **Podněty** jsou návrhy na zlepšení existujícího stavu, ekonomičtější řešení určitého úkolu nebo návrhy na řešení určité problematiky v oblasti působnosti školy.
4. Kde se dále v těchto pravidlech pojednává o stížnostech, přiměřeně se tato ustanovení použijí i na vyřizování oznámení a podnětů.

II. Přijímání stížností

1. Stížnosti učiněné osobně ústně přijímá kancelář školy, hospodářka školy stížnost zaeviduje a předá odpovědným pracovníkům školy k vyřízení (ředitelka školy, zástupkyně ředitelky školy). Jestliže je možné stížnost vyřídit na místě, hospodářka vyhledá příslušného odpovědného zaměstnance a ten stížnost vyřídí.
2. Stížnosti se přijímají každý pracovní den od 7:00 hod. do 15:00 hod.
3. O ústně podané stížnosti, kterou nelze vyřídit při jejím podání, pořídí hospodářka se stěžovatelem protokol. Protokol obsahuje tyto náležitosti: jméno a příjmení podatele, jeho bydliště, vylíčení předmětu stížnosti takovým způsobem, aby pracovník pověřený jejím vyřizováním nemusel dodatečně získávat potřebné informace k jejímu obsahu, případně telefon, e-mailovou nebo jinou kontaktní adresu a dále informaci o tom, zda si stěžovatel přeje být o vyřízení stížnosti vyrozuměn a jakým způsobem.
4. Písemně podané stížnosti přejímá kancelář školy, byla-li písemná stížnost předána jinému zaměstnanci školy a na jiném místě, ten ji neprodleně předá do kanceláře školy.

III. Jednotná evidence stížností

1. Hospodářka školy zaregistruje stížnost do centrální evidence stížností, založí spis o příslušné stížnosti a stížnost předá ředitelce školy, která rozhodne, kdo bude stížnost šetřit a řešit.
2. Centrální evidence stížností obsahuje: číslo jednací přidělené stížnosti, spisovou značku, charakter podání (zda se jedná o stížnost, oznámení, či podnět), datum podání, jméno stěžovatele, stručný předmět stížnosti, datum vyřízení.
3. Další údaje jako označení organizace nebo osoby, proti níž stížnost směřuje, kdy a komu byla stížnost předána k prošetření nebo vyřízení, výsledek šetření, opatření ke zjednáání nápravy, skutečnost, zda bylo vyřizování stížnosti prodlouženo a do kdy, případně informace o dalších důležitých úkonech, obsahuje spis.
4. Umožňuje-li to charakter stížnosti, vyhodnotí se oprávněnost či neoprávněnost stížnosti.

IV. Věcná příslušnost a vyloučení kvůli podjatosti

1. Ředitelka školy může vyřízením stížnosti pověřit kteréhokoli odpovědného pracovníka, v jehož působnosti se nachází oblast, do níž stížnost svým obsahem směřuje.
2. Pokud je stížnost směřována proti konkrétnímu zaměstnanci školy, bude ji vyřizovat jeho přímý nadřízený nebo přímá nadřízená. Vyřízená stížnost bude projednána s ředitelkou školy a výsledek odeslán stěžovateli.
3. O stížnosti na ředitelku školy bude ředitelka školy informovat zřizovatele.
4. Pokud stížnost patří do kompetence jiné organizace, bude jí postoupena prostřednictvím kanceláře školy po schválení ředitelky školy do 5 dnů ode dne podání. O této skutečnosti bude podatel vyrozuměn.
5. Podatel nebo jiná osoba, které se vyřizování stížnosti bezprostředně týká, může namítat podjatost vyřizujícího pracovníka, jakmile se o ní dozví. O námitce rozhodne bezodkladně nadřízený pracovník.

V. Vyřizování stížností

1. Požádá-li o to podatel, nebo je-li to v zájmu správného vyřízení stížnosti, při prošetřování stížnosti se bude používat pouze opis stížnosti bez uvedení jména podatele. Původní stížnost se jménem podatele bude uložena v centrální evidenci stížností ve spisu.
2. Stížnosti se vyřizují bez zbytečného prodlení. Všechny důležitější úkony prováděné v průběhu vyřizování stížností se zaznamenávají písemnou formou, nebo, umožňuje-li to povaha věci, poznamenaním do spisu. Poznamenání do spisu se provádí výhradně prostřednictvím hospodářky.
3. Vyřízení stížnosti musí být ukončeno do 30 dnů ode dne doručení. K tomu je možno připočítat dobu až 30 dnů, jestliže je zapotřebí ve věci konat ústní jednání nebo místní šetření, nebo jde-li o zvláště složitý případ. Účelnost prodloužení lhůty stejně tak jako jeho důvod musí být ze spisu patrné.

4. Za průtahy či nedůsledné vyřízení stížnosti vyvodí ředitelka školy ve vztahu k odpovědné osobě důsledky dle zákoníku práce (popř. jiných právních předpisů).

5. Kdykoli v průběhu lhůty může ředitelka školy po dohodě s odpovědným pracovníkem, který stížnost šetří, vyřizování stížnosti zastavit, nastane-li některý z následujících důvodů:

- a) podatel vzal svou stížnost zpět, jestliže je podatelů více, musí s tímto úkonem souhlasit všichni podatelé;
- b) podatel v určené lhůtě neodstranil podstatné vady stížnosti, jejichž přítomnost brání řádnému vyřízení věci, např. konkretizace věci, o kterou jde, či osoby, proti které stížnost směřuje. Toto neplatí, může-li pracovník odstranit vady bez nepřiměřeného úsilí sám. Podatel musí být předem na možnost zastavení vyřizování stížnosti upozorněn;
- c) stížnost je zcela zjevně nepravdivá a pomlouvačná, nebo má výrazně obstrukční charakter;
- d) podatel v průběhu vyřizování stížnosti s pracovníkem nespolupracuje a klade faktické překážky takového rázu, že stížnost nemůže být řádně vyřízena. Tato skutečnost musí být řádně zaznamenána a dokladovatelná ve spisovém materiálu. Podatel musí být předem na možnost zastavení vyřizování stížnosti upozorněn;
- e) zjistí, že ve věci, která je předmětem stížnosti, nebo která s předmětem stížnosti bezprostředně a neoddělitelně souvisí, se koná správní řízení u jiného orgánu;
- f) podatel zemřel nebo zanikl, pokud neprojeví zájem o pokračování vyřizování stížnosti právní nástupci, anebo zanikla věc nebo právo, kterého se stížnost týká;
- g) stížnost se stala zjevně bezpředmětnou.

6. O zastavení vyřizování stížnosti bude ředitelka neprodleně informovat podatele (vyjma důvodu k zastavení dle písm. a, f). Pokud podatel se zastavením vyřizování stížnosti nesouhlasí, má právo podat námitku do 30 dnů k ředitelce školy, která ve věci definitivně rozhodne.

VI. Ukončení vyřizování stížností

1. Pokud nebyla stížnost zaslána pouze na vědomí, nebo pokud se podatel nevzdal práva být vyrozuměn, vyrozumí se o výsledku prošetřování písemnou formou. Pokud bude s jeho souhlasem zvolena jiná forma vyrozumění, zhotoví se o tomto písemný záznam, který se založí do spisu.

2. U oprávněných stížností musí být při vyřízení stanovena opatření k nápravě se stanoveným termínem plnění.

3. Oprávněnost stížnosti bude hodnocena v kategoriích:

- a) stížnost je oprávněna
- b) stížnost je částečně oprávněná
- c) stížnost je neoprávněná

4. V případě, že podatel nesouhlasí se způsobem vyřízení stížnosti, může podat k ředitelce školy námitku. Ředitelka školy do 30 dnů vyřízení stížnosti potvrdí, nebo způsob vyřízení změní, nebo, rozšířil-li podatel původní stížnost o nové skutečnosti, zahájí nové šetření. Neobsahují-li stížnost v téže věci nové skutečnosti, potvrdí se sice příjem stížnosti či nesouhlasu, ale stížnost může být bez dalšího prošetřování odložena.

VII. Stížnost podaná více podateli

Pokud počet podatelů ve stejné věci se stejným zájmem je větší než 5, a tito si současně nezvolí kontaktní osobu, na kterou by se mohl pracovník obracet v průběhu vyřizování stížnosti, vybere ji hospodářka po konzultaci s ředitelkou sama. Na tuto osobu se v dalším průběhu vyřizování stížnosti obrací, pokud z povahy věci není nutno přibrat i ostatní podatele, nebo nezvolí-li si tito jinou kontaktní osobu. Pouze kontaktní osobě pak může adresovat i výsledek šetření spolu s upozorněním, aby s ním seznámila rovněž ostatní podatele.

VIII. Anonymní stížnost

Anonymní stížnost, oznámení či podnět se vyřizuje v souladu s ustanoveními těchto pravidel, neužijí se pouze ta ustanovení, u nichž to povaha věci nedovolí. Místo odpovědi podateli se odpověď a způsob vyřízení založí pouze do spisu. Věcně příslušní pracovníci se nemusejí zabývat anonymními stížnostmi, které jsou hrubě a očividně nepravdivé, urážlivé či nesmyslné, nebo z jejichž obsahu není vůbec patrné, o co podateli jde. Stížnosti tohoto druhu se bez zaevidování odkládají.

IX. Kontrola vyřizování stížností

1. Vedoucí pracovníci v souladu se svými kompetencemi sledují vyřizování stížností a přijatá opatření k nápravě.
2. Ředitelka školy provede 1x za rok na konci kalendářního roku rozbor stížností a příčin jejich vzniku.

X. Závěrečná ustanovení

Tato směrnice nabývá účinnosti dnem 1. 9. 2017

V Brně dne 31. 8. 2017

Mgr. Pavlína Vojtěchová
ředitelka školy