



SMĚRNICE K VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

Článek I.

Úvodní ustanovení

Tato směrnice stanovuje postup Mateřské školy a základní školy při Fakultní nemocnici Brno, příspěvkové organizace (dále jen „škola“) k šetření a vyřizování stížností a podnětů ve škole.

Vyřizování stížností, oznámení a podnětů (dále jen „stížnost“) se řídí touto směrnicí, kterou vydává ředitel školy na základě zákona č. 561/2004 Sb., o předškolním, základním, středním, vyšším odborném a jiném vzdělávání (školský zákon) a § 175 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád a ustanovením zákona č. 262/2006 Sb., zákoníku práce, dále § 25 zákona č. 251/2005 Sb., o inspekci práce, vyhlášky MŠMT ČR č. 263/2007 Sb., ve znění pozdějších předpisů.

Článek II.

Přijímání stížností a oznámení

Stížnosti mohou být škole předány v písemné podobě (poštou, osobně), nebo v ústní podobě; také v digitální podobě na vybraných záznamových médiích, vyvěšených a vyjmenovaných podle správního řádu v podatelně školy.

Došlé i ústně podané stížnosti eviduje hospodářka školy zapsáním do podacího deníku a vyplněním evidenčního listu stížnosti viz příloha č. 1. 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. Na žádost stěžovatele je mu vydáno potvrzení o přijetí stížnosti, a to formou zhotovení kopie stížnosti nebo vytištěním textu z dodaného záznamového média, podepsaného pracovníkem, který stížnost přijal, čitelným uvedením jeho jména a funkce/pracovního zařazení, datem a razítkem školy. Stížnosti anonymních stěžovatelů se v souladu se správním řádem neprošetřují, ale přistupuje se k nim, jako k podnětu.

Zaměstnanec pověřený příjmem stížností:

- ředitel školy;
- pro případ její nepřítomnosti statutární zástupce ředitele školy.

Stížnosti se přijímají každý pracovní den v obvyklé pracovní době.

Článek II.

Evidenční list stížnosti

Evidenční list stížnosti obsahuje:

- datum podání;
- jméno, příjmení a adresu stěžovatele;
- označení organizace nebo osoby, proti níž stížnost směřuje;
- předmět stížnosti;
- kdy a komu byla stížnost předána k prošetření nebo vyřízení;
- výsledek šetření (zda je stížnost vyřízena jako neoprávněná, oprávněná či oprávněná částečně);
- jaká byla přijatá opatření k nápravě zjištěných nedostatků;



- data podání zpráv o příjmu a vyřízení stížnosti;
- výsledek následné kontroly, jak byla opatření k nápravě splněna.

Údaje o stížnostech jsou chráněny podle zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů.

Článek III.

Vyřizování stížností

Stížnost musí být vyřízena ve lhůtě 60 dnů ode dne jejího doručení správnímú orgánu příslušnému k jejímu vyřízení. O vyřízení stížnosti musí stěžovatel v této lhůtě vyrozuměn. Stanovenou lhůtu lze překročit jen tehdy, nelze-li v jejím průběhu zajistit podklady potřebné pro vyřízení stížnosti.

Stížnost, jejíž prošetření a vyřízení náleží do působnosti jiného orgánu nebo organizace, než je Mateřská škola a základní škola při Fakultní nemocnici Brno, příspěvková organizace, postoupí škola tuto stížnost příslušným orgánům a organizacím k přímému vyřízení do 5 dnů ode dne přijetí stížnosti a vyrozumí o tom stěžovatele. 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.

O přidělení stížnosti k prošetření a vyřízení dalším zaměstnancům školy rozhoduje ředitel školy.

Je nepřípustné postupovat stížnosti k prošetření nebo vyřízení zaměstnancům, proti kterým stížnost směřuje. Stížnosti směřované proti řediteli školy se postupují k prošetření nebo vyřízení vždy příslušného nadřízenému orgánu.

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., školského zákona, v platném znění, je třeba tuto stížnost (podnět, petici) podávat České školní inspekci. Výsledek šetření předá Česká školní inspekce zřizovateli k přijetí příslušných opatření.

Článek IV.

Kompetence k vyřizování stížností

Stížnosti proti rozhodnutí ředitele školy se podle zákona č. 500/2004 Sb., správní řád podávají řediteli školy; odvolacím orgánem je krajský úřad.

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.

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 pověřeni zaměstnanci povinni:

- prošetřit a vyřídit stížnost bez průtahů, hospodárně a v určených lhůtách;
- objektivně a úplně prošetřit všechny její body, zjištění dokladovat;



- výsledky šetření zhodnotit a rozhodnout, zda je stížnost oprávněná, částečně oprávněná nebo neoprávněná;
- o výsledku šetření informovat stěžovatele;
- u oprávněných a částečně oprávněných stížností vyžadovat opatření k odstranění zjištěných nedostatků a poskytnout výsledky šetření věcně příslušným odborům a oddělením k dalšímu využití.

Opakovanou stížnost pověřený zaměstnanec přezkoumá formálně a věcně, zda původní stížnost byla správně vyřízena. Neobsahuje-li další stížnost v této věci nové skutečnosti a formální a věcné přezkoumání potvrdilo správnost vyřízení původní stížnosti, příjem stížnosti se nepotvrdí a stížnost nebude prošetřována.

Pověřený zaměstnanec je povinen stížnost vyřídit do 60 dnů od jejího zaevidování. Je povinen prošetřit všechny body stížnosti a o výsledku šetření informovat statutárního zástupce školy a s jeho pověřením stěžovatele (písemně, osobním jednáním). V případě vyřízení stížnosti osobním jednáním pověřený pracovník z jednání zpracuje zápis, který se vyhotoví minimálně ve dvou stejnopisech pro obě strany – školu a stěžovatele.

Zápis o ústních jednáních při prošetřování stížností musí obsahovat:

- datum jednání;
- jména všech osob, které se jednání zúčastnily;
- stručný a výstižný obsah jednání;
- výsledek šetření stížnosti (stížnost je oprávněná, stížnost je neoprávněná, stížnost je částečně oprávněná);
- doložka, že účastníci jednání byli s obsahem zápisu seznámeni.

Zápis podepíše pracovník provádějící šetření a všichni účastníci řízení. Jestliže 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.*“ Pokud stěžovatel zápis podepíše, není třeba o výsledku šetření informovat stěžovatele písemně.

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.

Kontrolu evidence a vyřizování stížností provádí ředitel školy.

Opatření k odstranění zjištěných nedostatků v případě oprávněných nebo částečně oprávněných stížností stanoví ředitel 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 hospodářka školy zpracovává jedenkrát ročně zprávu.

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 – skartační znak S 5.



Je-li ze stížnosti patrné, že stěžovatel nevyčerpal všechny řádné opravné prostředky a že lhůta k jejich podání neprošla, musí být stížnost neprodleně postoupena příslušné organizaci k rozhodnutí o opravném prostředku a stěžovatel o tom vyrozuměn.

Požádá-li stěžovatel, aby jeho jméno nebylo uváděno, nebo jestliže je to v zájmu správného vyřízení stížnosti, postoupí se k prošetření jen opis stížnosti bez uvedení jména stěžovatele.

Článek V.

Závěrečná ustanovení

Kontrolu provádění ustanovení této směrnice vykonává ředitelka školy.

Zrušuje se předchozí znění této směrnice, její uložení v archivu školy se řídí Spisovým a skartačním řádem školy.

Směrnice nabývá účinnosti dne 24. března 2025

Součástí této směrnice jsou přílohy:

- příloha č. 1 – Evidenční list stížnosti
- příloha č. 2 – Potvrzení o převzetí stížnosti, oznámení a podnětu

V Brně dne 24. března 2025

Mgr. Markéta Olbertová
ředitelka školy