



ZÁKLADNÍ ŠKOLA A MATEŘSKÁ ŠKOLA LICHNOV,  
OKRES NOVÝ JIČÍN, PŘÍSPĚVKOVÁ ORGANIZACE

## Směrnice pro vyřizování stížností

Č.j.: Spisový/skartační znak	ZSMSL/4/2023 <b>1.1.3</b> <b>A10</b>
Vypracoval(-a):	Mgr. Olga Síbrtová, ředitelka
Spisový znak	1.1.3
Skartační znak	A 10
Schválil(-a):	Mgr. Olga Síbrtová, ředitelka
Směrnice nabývá platnosti ode dne:	25. 1. 2023
Směrnice nabývá účinnosti ode dne:	1. 2. 2023

### Obecná ustanovení

Na základě ustanovení § 14, odst. 3 zákona č. 262/2006 Sb., zákoníku práce, v platném znění a § 21 zákona č. 561/2004 Sb., zákona o předškolním, základním, středním, vyšším odborném a jiném vzdělávání (školský zákon), v platném znění, a podle § 175 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, v platném znění, vydávám jako statutární orgán školy tuto směrnici.

#### 1. Působnost a zásady směrnice

Tato směrnice stanoví postup školy při vyřizování stížností, oznámení a podnětů.

Zásady směrnice:

- nesmí ukládat povinnosti jednotlivým zaměstnancům školy,
- 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 tohoto vnitřního předpisu nejpozději do 15 dnů,
- musí být přístupná všem zaměstnancům,
- nevztahuje se na podněty, které jsou svým charakterem podněty k přezkoumání podle zákona č. 500/2004 Sb., o správním řízení (správní řád), v platném znění,
- nevztahuje se na petice podané podle zákona č. 85/1990 Sb., o právu petičním, v platném znění.



## 2. Přijímání stížností

2. 1 Stížnosti mohou být škole předány v písemné podobě prostřednictvím datové schránky, poštou, osobně či e-mailem, nebo v ústní podobě. U stížností podávaných písemně e-mailem se vždy zhotoví tištěná podoba, jejíž pravost stěžovatel potvrdí vlastnoručním podpisem a údaji nutnými pro doručení vyřízení stížnosti, pokud stížnost není elektronicky podepsaná. Rovněž stížnost podaná ústně je písemně zaprotokolována, stěžovatel ji potvrdí vlastnoručním podpisem a údaji nutnými pro doručení vyřízení stížnosti.

2. 2 Došlé i ústně podané stížnosti eviduje pracovník podatelny (administrativní a spisový pracovník) zapsáním do podacího deníku doručené pošty a dále vyplněním evidenčního listu stížnosti. Evidenční list stížnosti obsahuje:

- a) datum podání;
- b) jméno, příjmení a adresu stěžovatele;
- c) označení organizace nebo osoby, proti níž stížnost směřuje;
- d) předmět stížnosti;
- e) kdy a komu byla stížnost předána k prošetření nebo vyřízení;
- e) výsledek šetření (zda je stížnost vyřízena jako neoprávněná, oprávněná či oprávněná částečně);
- f) jaká byla přijata opatření k nápravě zjištěných nedostatků;
- g) data podání zpráv o příjmu a vyřízení stížnosti;
- h) výsledek následné kontroly, jak byla opatření k nápravě splněna.

2. 3 Na žádost stěžovatele je mu vydáno potvrzení o přijetí stížnosti, a to formou zhotovení kopie stížnosti podepsané pracovníkem, který stížnost přijal, čitelným uvedením jeho jména a příjmení, datem a razítkem školy, nebo formou Potvrzení o přijetí stížnosti, která je součástí této směrnice.

2. 4 Pokud stížnost směřuje proti postupu ředitelky školy nebo školského zařízení vystupujícímu jako správní orgán, tzn., pokud ředitelka školy nebo školského zařízení rozhoduje o právech a povinnostech v oblasti státní správy, a to v případech taxativně vymezených ustanovením § 165 odst. 2 zákona č. 561/2004 Sb., je třeba předmětnou stížnost podávat ředitelce školy nebo školského zařízení. Ta je pak povinna při jejím řešení postupovat v souladu s ustanovením § 175 zákona č. 500/2004 Sb.

2. 5 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., je třeba tuto stížnost (podnět či petici) podávat České školní inspekci. Ta pak bude při jejím řešení postupovat v souladu s příslušnými ustanoveními zákona č. 561/2004 Sb. (§ 174 zákona č. 561/2004 Sb.), a vyhláškou č. 17/2005 Sb., o podrobnějších podmínkách organizace České školní inspekce a výkonu inspekční činnosti. Výsledek šetření předá zřizovateli k přijetí příslušných opatření.

2. 6 Pokud je stížností napadána zaměstnancem právnické osoby vykonávající činnost školy nebo školského zařízení oblast pracovněprávních vztahů, je třeba tuto stížnost podat ředitelce školy



## ZÁKLADNÍ ŠKOLA A MATEŘSKÁ ŠKOLA LICHNOV, OKRES NOVÝ JIČÍN, PŘÍSPĚVKOVÁ ORGANIZACE

nebo školského zařízení jako statutárním orgánu zaměstnavatele, který je povinen ji se zaměstnancem projednat, a to v souladu s ustanovením § 14 odst. 3 zákoníku práce.

2. 7 Zaměstnanci pověřeni příjmem stížnosti jsou:

- a) ředitelka školy, v případě nepřítomnosti
- b) zástupce statutárního orgánu, v případě nepřítomnosti
- c) administrativní a spisový pracovník školy.

2. 8 Stížnosti se přijímají v pracovní dny v úředních hodinách těchto zaměstnanců zveřejněných na internetových stránkách školy [www.zslichnov.cz](http://www.zslichnov.cz) v záložce O škole/Úřední hodiny.

### 3. Vyřizování stížností

3. 1 Vyřizování stížností se řídí zejména ustanovením § 175 správního řádu. Údaje o stížnostech jsou chráněny podle zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů.

3. 2 Stížnost se vyřizuje ve lhůtě šedesáti dnů ode dne podání.

3. 3 Stížnost, jejíž prošetření a vyřízení náleží do působnosti jiného orgánu nebo organizace, než je organizace, postoupí škola příslušným orgánům a organizacím k přímému vyřízení do 5 dnů ode dne přijetí a vyrozumí o tom stěžovatele. Pokud základní 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 postoupuje další část stížnosti k prošetření a vyřízení.

3. 4 O přidělení stížnosti k prošetření a vyřízení dalším zaměstnancům školy rozhoduje ředitelka školy.

### 4. Kompetence k vyřizování stížností

4. 1 Stížnosti směřující proti postupu ředitelky školy nebo školského zařízení při jeho rozhodování ve věcech stanovených v § 165 odst. 2 zákona č. 561/2004 Sb. o předškolním, základním, středním, vyšším odborném a jiném vzdělávání (školský zákon), v platném znění (dále jen školský zákon) budou vyřizovány podle § 175 zákona č. 500/2004 Sb., o správním řízení, v platném znění. 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 nebo školského zařízení v souladu s ustanovením § 175 zákona č. 500/2004 Sb.

4. 2 V souladu s ustanovením § 174 odst. 4 školského zákona lze na základě stížností (podnětů či petic), které svým obsahem spadají do působnosti České školní inspekce podle § 174 odst. 2 písm. b) až e) školského zákona provádět inspekční činnost České školní inspekce. Z § 174 odst. 2 písm. b), c), d) a e) školského zákona vyplývá, že Česká školní inspekce

- b) zjišťuje a hodnotí podmínky, průběh a výsledky vzdělávání, a to podle příslušných školních vzdělávacích programů,



## ZÁKLADNÍ ŠKOLA A MATEŘSKÁ ŠKOLA LICHNOV, OKRES NOVÝ JIČÍN, PŘÍSPĚVKOVÁ ORGANIZACE

- c) zjišťuje a hodnotí naplnění školního vzdělávacího programu a jeho soulad s právními předpisy a rámcovým vzdělávacím programem,
- d) vykonává státní kontrolu dodržování právních předpisů, které se vztahují k poskytování vzdělávání a školských služeb,
- e) vykonává veřejnosprávní kontrolu využívání finančních prostředků státního rozpočtu přidělovaných podle § 160 až 163 školského zákona.

Tato zvláštní právní úprava obsažená v § 174 odst. 4 školského zákona není zrušením vládní vyhlášky č. 150/1958 Ú.l. o vyřizování stížností, oznámení a podnětů pracujících a přijetím zákona č. 500/2004 Sb., o správním řízení, v platném znění, dotčena a nadále se podle ní postupuje.

4. 3 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.

4. 4 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.

### **5. Postup při prošetřování a vyřizování stížností**

5. 1 Při prošetřování a vyřizování stížností jsou pověřeni zaměstnanci povinni:

- a) prošetřit a vyřídit stížnost bez průtahů, hospodárně a v určených lhůtách,
- b) objektivně a úplně prošetřit všechny její body, zjištění dokladovat,
- c) výsledky šetření zhodnotit a rozhodnout, zda je stížnost oprávněná, částečně oprávněná nebo neoprávněná,
- d) o výsledku šetření informovat stěžovatele,
- e) u oprávněných a částečně oprávněných stížností vyžadovat opatření k odstranění zjištěných nedostatků a poskytnout výsledky šetření věcně příslušným odborům a oddělením k dalšímu využití.

5. 2 Je nepřípustné postupovat stížnosti k prošetření nebo vyřízení oddělením a zaměstnancům, proti kterým stížnost směřuje. Stížnosti na vedoucí zaměstnance se postupují k prošetření nebo vyřízení vždy příslušnému nadřízenému orgánu.

5. 3 Opakovanou stížnost pověřený zaměstnanec přezkoumá formálně a věcně, zda původní stížnost byla správně vyřízena. Neobsahuje-li další stížnost v téže věci nové skutečnosti a formální a věcné přezkoumání potvrdilo správnost vyřízení původní stížnosti, příjem stížnosti se nepotvrdí a stížnost nebude prošetřována.

5.4 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).



## ZÁKLADNÍ ŠKOLA A MATEŘSKÁ ŠKOLA LICHNOV, OKRES NOVÝ JIČÍN, PŘÍSPĚVKOVÁ ORGANIZACE

5. 5 O ústních jednáních při prošetřování stížností sepíše pracovník prošetřující stížnost zápis, který musí obsahovat jména všech osob, jež se jednání zúčastnily, stručné a výstižné vylíčení průběhu a výsledku jednání, jakož i doložku, 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. Zápis se vyhotoví nejméně ve dvou stejnopisech pro obě strany – školu a stěžovatele.

5. 6 V závěru zápisu se vždy uvede vyjádření stěžovatele ke způsobu vyřízení stížnosti, například: *Tímto považuje stěžovatel svoji stížnost za vyřízenou a netrvá na písemné odpovědi.* Pokud stěžovatel zápis podepíše, není třeba o výsledku šetření informovat stěžovatele písemně.

### **6. Vyřízení stížnosti, kontrola, přijetí opatření**

6. 1 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.

6. 2 Kontrolu evidence a vyřizování stížností provádí ředitelka školy.

6. 3 Opatření k odstranění zjištěných nedostatků v případě oprávněných nebo částečně oprávněných stížností stanoví ředitelka školy. Současně kontroluje jejich plnění.

6. 4 O došlých, vyřízených a nevyřízených stížnostech s rozbořem jejich obsahu, příčin zjištěných závad a s uvedením opatření provedených k nápravě zpracovává administrativní a spisový pracovník dvakrát ročně zprávu, a to vždy v měsíci lednu a červnu.

6. 5 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 V10.

6. 6 Dotčené osoby mají právo podle § 175 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, v platném znění, obracet se na správní orgány se stížnostmi proti nevhodnému chování úředních osob nebo proti postupu správního orgánu, neposkytuje-li tento zákon jiný prostředek ochrany.

6. 7 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.

6. 8 Požádá-li stěžovatel, aby jeho jméno nebylo uváděno, nebo jestliže je to v zájmu správního vyřízení stížnosti, postoupí se k prošetření jen opis stížnosti bez uvedení jména stěžovatele.

6. 9 Stížnost se podává přímo u správního orgánu, který předmětné správní řízení vede. Ten 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.





**ZÁKLADNÍ ŠKOLA A MATEŘSKÁ ŠKOLA LICHNOV,  
OKRES NOVÝ JIČÍN, PŘÍSPĚVKOVÁ ORGANIZACE**

Důvodem pro přezkoumání stížnosti nadřízeným správním orgánem tedy není nespokojenost stěžovatele s výsledkem šetření, ale pouze se způsobem vyřizování jeho stížnosti.

6. 10 V souladu s § 183 odst. 3 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 uvedených v § 165 odst. 2 školského zákona a současně i orgánem, který v případě oprávněných námitek stěžovatele proti způsobu vyřízení jeho stížnosti tuto stížnost přešetří.

**7. Závěrečná ustanovení**

- a) Kontrolou provádění ustanovení této směrnice je ředitelkou školy pověřen zaměstnanec: Mgr. Monika Čempel, vedoucí ekonomického a provozního úseku. O kontrolách provádí písemné záznamy.
- b) Směrnice nabývá účinnosti dnem 1. 2. 2023.

V Lichnově dne 25. 1. 2023

Mgr. Olga Síbrtová  
ředitelka



**ZÁKLADNÍ ŠKOLA A MATEŘSKÁ ŠKOLA LICHNOV,  
OKRES NOVÝ JIČÍN, PŘÍSPĚVKOVÁ ORGANIZACE**

## **EVIDENČNÍ LIST STÍŽNOSTI**

Číslo jednací	
Stěžovatel Jméno, příjmení, adresa	
Datum přijetí stížnosti	
Předmět stížnosti	
Kdy a komu byla stížnost postoupena k vyřízení	
Vyřídil(a) ..	
Datum vyznění stěžovatele o způsobu Vyřízení	
Důvodnost (D důvodná, ČD částečně důvodná, ND nedůvodná)	
Záznam o způsobu šetření	
Přijatá opatření	



**ZÁKLADNÍ ŠKOLA A MATEŘSKÁ ŠKOLA LICHNOV,  
OKRES NOVÝ JIČÍN, PŘÍSPĚVKOVÁ ORGANIZACE**

**Potvrzení o převzetí stížnosti, oznámení a podnětu**

Základní škola a Mateřská škola Lichnov, okres Nový Jičín, příspěvková organizace, převzala dne  
..... od ..... stíž-  
nost (oznámení, podnět).

Přijal(a) – jméno a příjmení pracovníka školy: .....

.....

razítko a podpis