

Gymnázium, Prachatice, Zlatá stezka 137

SMĚRNICE K ŠETŘENÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

1 Úvodní ustanovení

1.1 Předmět úpravy

Tato směrnice popisuje základní druhy stížností a podnětů, jejich šetření a vyřizování na Gymnázium, Prachatice, Zlatá stezka 137, dále jen *škola*. Je závazná pro všechny zaměstnance školy a je informativní pro žáky, jejich zákonné zástupce a další osoby. Nakládání s osobními údaji stěžovatelů i dalších osob, kterých se stížnost týká, upravuje Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 (GDPR).

1.2 Právní východiska

- § 175 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů (Stížnosti)
- § 174 zákona č. 561/2004 Sb., školský zákon, ve znění pozdějších předpisů (ČŠI)
- § 164 a 165 zákona č. 561/2004 Sb., školský zákon, ve znění pozdějších předpisů (podmínky, průběh a výsledky vzdělávání)
- § 24 zákona č. 251/2005 Sb., o inspekci práce, ve znění pozdějších předpisů (Správní delikty právnických osob na úseku rovného zacházení)
- § 276 odst. 9 zákona č. 262/2006 Sb., zákoník práce, ve znění pozdějších předpisů
- Zákon č. 85/1990 Sb., o právu petičním
- Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 (GDPR)
- Dokument Prevence a postup při šetření a vyřizování stížností a podnětů (Informace pro ředitele škol a školských zařízení, ČŠI 2017)

2 Druhy stížností

- 1) Stížnosti proti rozhodnutím ředitele školy podle zákona č. 500/2004 Sb., správní řád. Podává se řediteli školy, odvolacím orgánem je krajský úřad.
- 2) Stížnosti proti podmínkám, průběhu a výsledkům vzdělávání. Podává se učitelům jednotlivých předmětů, třídním učitelům, výchovnému poradci, řediteli školy, zřizovateli, České školní inspekci. Jedná-li se o stížnosti k učitelům jednotlivých předmětů, třídním učitelům nebo k výchovnému poradci, musí být vždy informován ředitel školy a postup vyřízení stížnosti s ním konzultován. Jedná-li se o stížnosti k ČŠI, ta předá výsledky šetření zřizovateli a zřizovatel informuje ČŠI o přijatých opatřeních.
- 3) Stížnosti v oblasti pracovněprávních vztahů. Stížnost je povinen projednat ředitel školy se zaměstnancem, zaměstnanec se může domáhat svých práv u soudu.

3 Postupy při řešení stížností

3.1 Podávání stížností

Stížnost lze zaslat nebo osobně předat. Pokud příjemce ústní stížnost nevyřídí ihned, stěžovatele vyslechne a sepiše o ní písemný zápis. Anonymní stížnost příjemce posoudí s přihlédnutím k obsahu a formě, v případech hodných zřetele ji řeší jako ostatní stížnosti.

3.2 Přijímání stížností

Stížnosti přijímají všichni zaměstnanci školy. Podá-li stěžovatel stížnost zaměstnanci školy, který nemůže vzhledem ke svým pravomocem stížnost vyřídit, zaměstnanec je povinen jej upozornit na kompetentní osobu k podání stížnosti. O závažnějších stížnostech zaměstnanec školy neprodleně informuje ředitele školy.

O podání ústní stížnosti se za účasti stěžovatele sepiše zápis. Zápis obsahuje:

Zápis o podání stížnosti
Datum a místo podání:
Jméno, příjmení a adresa stěžovatele:
Označení osoby nebo subjektu, proti kterému stížnost směřuje:
Předmět stížnosti a všechny ostatní skutečnosti, které by mohly mít význam při prošetřování stížnosti:
Podpis zaměstnance, který zápis vyhotovil:
Podpis stěžovatele:

V případě nejasností ředitel školy vyzve stěžovatele, aby svoji stížnost upřesnil nebo doplnil. Následně ředitel školy začíná stížnost šetřit.

Při přijímání stížností se chovají zaměstnanci školy zdvořile a podle možnosti vycházejí stěžovateli vstříc, případně ho poučí o dalším možném postupu.

3.3 Šetření stížnosti

Při šetření stížnosti osoba, která ji šetří, vede Evidenční list stížnosti.

Evidenční list stížnosti
Datum a místo podání:
Jméno, příjmení a adresu stěžovatele:
Označení osoby nebo subjektu, proti kterému stížnost směřuje:
Předmět stížnosti a všechny ostatní skutečnosti, který by mohly mít význam při prošetřování stížnosti:
Kdy a komu byla stížnost postoupena k vyřízení:
Důvodnost stížnosti (důvodná, částečně důvodná, nedůvodná):
Záznam o způsobu šetření:
Seznam příloh použitých při šetření stížnosti:
Přijata opatření:
Datum vyrozumění stěžovatele o způsobu vyřízení:
Datum a podpis ředitele školy:

Postup při šetření stížností:

- prošetřit všechna tvrzení uváděná ve stížnosti,
- všechna zjištění učiněná v průběhu šetření stížnosti je vhodné mít řádně doložena příslušnou dokumentací (např. zápisy z jednání, hospitačními záznamy, dotazníky apod.),
- seznámit toho, proti komu stížnost směřuje, s jejím obsahem v takovém rozsahu a čase, aby se její prošetřování nemohlo zmařit, resp. Nemělo negativní dopad na žáka nebo na osobu stěžovatele, pokud je jím někdo jiný,
- umožnit osobě, proti níž stížnost směřuje vyjádřit se ke stížnosti, předložit doklady, jiné písemnosti, informace a údaje nezbytné pro šetření stížnosti tak, aby bylo postupováno ve snaze zajistit objektivní výsledek a důsledně posoudit stanoviska všech dotčených stran,
- vyžaduje-li to situace, může být v průběhu prošetření jednáno také přímo se stěžovatelem,
- má-li stěžovatel za to, že stížnost, kterou podal, nebyla řádně vyřízena, může požádat ředitele školy, aby přešetřil způsob vyřízení stížnosti.

Stížnost nesmí být postoupena k vyřízení zaměstnanci školy, proti kterému stížnost směřuje.

Vše je podřízeno maximální snaze vyřídit stížnost na úrovni školy.

3.4 Vyrozumění o výsledku šetření stížnosti

Každý stěžovatel má právo být informován o tom, jak byla jeho stížnost prošetřena a vyřízena. Ředitel školy stěžovatele o výsledku šetření stížnosti prokazatelně informuje, a to i v případě, že stížnost nebyla oprávněná. Stížnost se vyřizuje bezodkladně, nejpozději do třiceti dnů. V této lhůtě musí obdržet stěžovatel odpověď v písemné nebo elektronické podobě.

3.5 Přijetí opatření k odstranění zjištěných nedostatků

V případě, že stížnost nebo její část byla shledána důvodnou, ředitel školy zajistí odstranění zjištěných nedostatků. Informace o opatřeních přijatých k nápravě uvede do zprávy o výsledku šetření stížnosti, kterou stěžovatel obdrží. Ověří v následné kontrole účinnost přijatých opatření.

4 Petice a podněty

4.1 Právo podat petici

Každý má právo sám nebo společně s jinými obracet se na státní orgány se žádostmi, návrhy a stížnostmi ve věcech veřejného nebo jiného společného zájmu. Právníkové osoby mohou toto právo vykonávat, je-li to v souladu s cíli jejich činnosti.

Peticí se nesmí zasahovat do nezávislosti soudu a zároveň nesmí vyzývat k porušování ústavy a zákonů, popírání nebo omezování osobních, politických nebo jiných práv občanů pro jejich národnost, pohlaví, rasu, původ, politické nebo jiné smýšlení, náboženské vyznání a sociální postavení, nebo k rozněcování nenávisti a nesnášenlivosti z těchto důvodů, anebo k násilí nebo hrubé neslušnosti.

4.2 Podmínky a postup při vyřizování petice

Petice musí být písemná a musí být pod ní uvedeno jméno, příjmení a bydliště toho, kdo ji podává; podává-li petici petiční výbor, uvedou se jména, příjmení a bydliště všech členů výboru a jméno, příjmení a bydliště toho, kdo je oprávněn členy výboru v této věci zastupovat.

Shromažďování podpisů pod petici se může dít různými formami neodporujícími zákonu:

- vystavením petice a podpisových archů na místě přístupném veřejnosti,
- shromažďování podpisů pověřenou osobou (osobami) starší 16 let,
- jako výsledek aktu vzešlého ze shromáždění občanů.

Vzešla-li petice ze shromáždění, platí pro ni to, že musí být uvedeno, z jakého shromáždění vzešla a jak byla shromážděním schválena; petičním výborem se rozumí svolavatel shromáždění.

Občasně, kteří se po řádném seznámení s textem petice seznámili, souhlasí s ní a chtějí se k petici připojit, uvede k podpisu své jméno, příjmení a bydliště. K podpisu nesmí být nikdo žádným způsobem nucen.

4.3 Doručení petice

Petice se podávají v písemné formě a je nutno předložit originální verzi. Zasílají se poštou nebo je lze doručit osobně.

4.4 Vyřizování petice

Vyřizování petic se řídí zákonem č. 85/1990 Sb., o právu petičním.

5 Závěrečná ustanovení

- 1 Tato směrnice se v plném rozsahu vztahuje na všechny zaměstnance Gymnázia, Prachatice, Zlatá stezka 137.
- 2 Nakládání s osobními údaji stěžovatelů i dalších osob, kterých se stížnost týká, upravuje zákon š. 101/2002Sb., o ochraně osobních údajů.
- 3 Směrnice nabývá platnosti činnosti dne 1. 9. 2021.
- 4 Směrnici zpracoval a za její aktualizaci odpovídá Mgr. Jana Dejmková, ředitelka školy.
- 5 Směrnice bude zveřejněna ve společném on-line prostředí školy.

V Prachaticích dne 22. 8. 2021

Mgr. Jana Dejmková