

Metodika prošetřování stížností

Úvodní ustanovení

1. Stížností na školu nebo školské zařízení se pro účely těchto interních pravidel rozumí podání doručené poštou, technickými prostředky sloužícími k přenosu dat i ústně, které obsahuje upozornění fyzické nebo právnické osoby na nedostatky, jejichž prošetření spadá do působnosti vedení školského zařízení (dále jen zařízení).
2. Za stížnosti se nepovažují podání v záležitostech, které byly, jsou nebo mají být předmětem soudního řízení nebo jsou podnětem k zahájení správního řízení, případně trestního řízení. Taková podání se vrátí bezodkladně s uvedením důvodu tomu, kdo je podal. Pokud část podání splňuje náležitosti stížnosti dle odst. 1, prošetří se tato část jako stížnost na školu.
3. Prošetřování stížnosti ve škole (školském zařízení) se vykonává na základě písemného pověření ředitele zařízení.
4. Za správné, včasné a důsledné prošetření stížnosti odpovídá zaměstnanec pověřený ředitelem zařízení prošetřením stížnosti.

Postup při prošetřování stížností

I. Přijetí stížnosti:

1. Stížnost podaná písemně, osobně nebo v elektronické podobě se přijímá na všech pracovištích. Zaměstnanec, který stížnost přijal, ji neprodleně předá řediteli ústavu, který rozhodne o dalším postupu.
2. Stížnosti podávané telefonicky se nepřijímají a neevidují. Zaměstnanec, který telefonický hovor přijímá, je povinen poučit stěžovatele, že stížnost je třeba podat písemně, případně v elektronické podobě, eventuálně se dostavit osobně k sepsání zápisu.
3. O podání **ústní stížnosti** se za účasti stěžovatele sepiše **zápis**, který musí obsahovat datum a místo podání, jméno, příjmení a adresu 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, a podpis stěžovatele, případně může obsahovat potvrzení o přijetí stížnosti. Kopie zápisu se předá stěžovateli. Zápis je nutno sepsat i v případě, že vyřízení stížnosti náleží do působnosti jiného subjektu a stěžovatel o to požádá.
4. Pokud stížnost podává více stěžovatelů společně a ve stížnosti není výslovně uvedeno, komu se mají doručovat písemnosti, doručují se veškeré písemnosti stěžovateli, který je ve stížnosti uveden na prvním místě.
5. Pokud stěžovatel požádá o utajení své totožnosti, nebo pokud je její utajení v zájmu řádného vyřízení stížnosti, postupuje se při prošetřování stížnosti jen na základě jejího opisu, ve kterém se neuvede nic z toho, co by umožňovalo identifikaci stěžovatele. Každý, kdo se účastní prošetření stížnosti a komu je totožnost stěžovatele známa, je povinen o ní zachovat mlčenlivost.

Výchovný ústav, dětský domov se školou, středisko výchovné péče, základní škola a střední škola Kostomlaty pod Milešovkou, s.p.o.

6. Pokud stěžovatel požádal o utajení své totožnosti, ale charakter stížnosti neumožňuje její prošetření bez některého z údajů k jeho osobě, je třeba ho o tom bez zbytečných odkladů vyrozumět. Současně ho vedení zařízení upozorní, že v prošetřování jeho stížnosti se bude pokračovat až tehdy, pokud ve stanovené lhůtě udělí souhlas s uvedením konkrétních údajů o své osobě.

II. Postupování stížnosti:

1. Pokud obdrží vedení ústavu stížnost, jejíž prošetření nenáleží do působnosti ředitele, písemně vyrozumí o této skutečnosti stěžovatele a stížnost postoupí k prošetření a vyřízení kompetentnímu subjektu (přímému nadřízenému pracovníka, proti kterému stížnost směřuje).
2. Pokud se v průběhu prošetřování stížnosti zjistí, že prošetření a vyřízení stížnosti nebo její části patří do působnosti jiného subjektu, postoupí se stížnost či její část bezodkladně příslušnému subjektu a vyrozumí se o tomto postoupení stěžovatel.
3. Požádá-li stěžovatel, aby jeho jméno nebylo v souvislosti s podanou stížností uváděno, nebo je-li to v zájmu správného vyřízení, postoupí vedení zařízení k prošetření a vyřízení jen opis stížnosti bez uvedení jména stěžovatele a požádá o předání zprávy o vyřízení stížnosti, kterou následně zašle stěžovateli.
4. Stížnost nesmí prošetřovat osoba, proti které stížnost směřuje, ani osoba, u které lze pochybovat o její nepodjatosti.

III. Prošetřování stížnosti:

a) L h ů t a k prošetření stížnosti:

1. Zpravidla **do 15 kalendářních dnů** ode dne následujícího po dni doručení stížnosti se stížnost prošetří a výsledek šetření se předá řediteli školského zařízení. Případně-li poslední den lhůty na den pracovního volna nebo na den pracovního klidu, končí lhůta nejbližší následující pracovní den.
2. V případě probíhajících prázdnin (hlavní, vánoční, jarní) je vhodné písemně oznámit stěžovateli, že stížnost se prošetří po prázdninách.
3. Vyžaduje-li prošetření stížnosti získání právního výkladu od MŠMT, případně konzultaci s jiným orgánem státní správy, nezapočítává se doba potřebná k jeho získání do lhůty 15 kalendářních dnů. V takovém případě je vhodné uvědomit stěžovatele.
4. Výše stanovenou lhůtu lze překročit i z důvodu překážky na straně stěžovatele či ředitele školského zařízení, resp. nelze-li zajistit podklady potřebné pro prošetření stížnosti.
5. Stížnost se považuje za prošetřenou tehdy, kdy byl výsledek šetření předán řediteli zařízení k dalšímu řízení.

b) P r ů b ě h prošetření stížnosti:

1. Stížnost prošetřuje pracovník pověřený ředitelem zařízení.

Výchovný ústav, dětský domov se školou, středisko výchovné péče, základní škola a střední škola Kostomlaty pod Milešovkou, s.p.o.

2. Při prošetřování stížnosti se vychází z jejího obsahu bez ohledu na to, jak je stěžovatelem označena, a bez zřetele na to, kdo ji podal a proti komu směřuje.
3. Vyžaduje-li to objektivní prošetření stížnosti, měl by být před nebo při prošetření slyšen stěžovatel.
4. Pracovník, pověřený šetřením stížnosti, je povinen seznámit toho, proti komu stížnost směřuje, s jejím obsahem v takovém rozsahu a čase, aby se její prošetřování nemohlo zmařit. Současně mu umožní vyjádřit se ke stížnosti, předložit doklady, jiné písemnosti, informace a údaje nezbytné pro šetření stížnosti.
5. Prošetřují se všechna tvrzení uvedená ve stížnosti (body stížnosti) patřící do působnosti vedení školského zařízení.
6. Při prošetřování stížnosti lze používat metodické postupy a nástroje, které jsou využívány při standardní kontrolní činnosti.
7. O ústních jednáních v rámci prošetření je nutné **ihned** pořídit **zápis**, který musí obsahovat jména a příjmení všech zúčastněných osob, datum a místo jednání, stručné vylíčení průběhu a výsledků jednání, doložku o souhlasu účastníků s obsahem zápisu a jejich podpisy. Pokud některý z nich odmítne zápis podepsat nebo nesouhlasí s jeho obsahem, poznamená se tato skutečnost do zápisu s uvedením důvodu.
8. Pokud bude při prošetření stížnosti zjištěno, že se záležitostí zabývají orgány činné v trestním řízení, že ve věci probíhá občanskoprávní řízení, správní, případně jiné řízení, šetření stížnosti se zastaví a stěžovateli bude tato skutečnost písemně sdělena.
9. **Všechna zjištění**, učiněná v průběhu prošetření, musí být řádně **doložena** dokumentací (podepsané zápisy z jednání, průkazné kopie dokumentů podepsané ředitelem a opatřené datem jejich pořízení a razítkem školského zařízení atd.).

IV. Výsledek šetření stížnosti:

1. Podle zjištěných skutečností uvedených v zápisech z jednání a v související dokumentaci vypracuje pracovník pověřený šetřením stížnosti zprávu o výsledku šetření stížnosti, která musí obsahovat datum, místo prošetření, předmět šetření, stručný popis předmětných událostí a dalších souvisejících okolností. Výsledek šetření bude obsahovat jednotlivá zjištění, že tvrzení uvedené ve stížnosti je:
 - důvodné
 - nedůvodné
 - neprokazatelné
 - stěžovatel vzal stížnost zpět a požádal, aby šetření bylo zastaveno
 - šetření bylo zastaveno z důvodů uvedených v části III písm. b) bodu 8 této metodiky.
2. Ředitel zařízení zašle zprávu o výsledku šetření **stěžovateli**.
3. Vyrozumění MŠMT o výsledku šetření stížností postoupených řediteli zařízení provádí ředitel.

V. Další ustanovení:

1. Pokud stěžovatel opakuje stížnost ve stejné věci nebo se jinou formou, popř. jinými prostředky domáhá téhož cíle jako v předchozí stížnosti, zkontroluje nadřízený

Výchovný ústav, dětský domov se školou, středisko výchovné péče, základní škola a střední škola Kostomlaty pod Milešovkou, s.p.o.

pracovník (zpravidla ředitel zařízení, příp. jeho zástupce), zda byla původní stížnost správně prošetřena. Výsledek kontroly oznámí stěžovateli písemně, přičemž jej poučí, že každá další stížnost v téže věci, kterou se bude domáhat stejného cíle (třebaže jinou formou nebo prostředky) jako v původní stížnosti, nebude-li obsahovat nové skutečnosti, bude odložena bez dalšího prošetřování a vyrozumění stěžovatele.

2. V případě, že nadřízený pracovník kontrolou zjistí, že stížnost nebyla správně prošetřena, zajistí **doplnění, opravu či zrušení původního výsledku šetření**. O této skutečnosti je povinen **písemně informovat** stěžovatele.
3. V případě, že ve stejné věci, v jaké již byla prošetřena stížnost jiného stěžovatele, podá stížnost další stěžovatel bez uvedení nových skutečností, které by měly vliv na výsledek šetření stížnosti, není třeba jeho stížnost znovu prošetřovat a je nezbytné jej vyrozumět o výsledku vyřízení původní stížnosti.
4. Pokud opakovaná stížnost bude obsahovat nové skutečnosti, které nebyly předmětem prošetřování původní stížnosti, jedná se o novou stížnost.
5. V případě, že zřizovatel školského zařízení v návaznosti na výsledek šetření stížnosti požádá ředitele zařízení o doplnění původního výsledku šetření stížnosti, zkontroluje ředitel zařízení (jeho zástupce) výsledek šetření stížnosti a o svém závěru písemně informuje zřizovatele školského zařízení.
6. V případě žádosti o zaslání výsledku šetření stížnosti je možné poskytnout jeho kopii ve smyslu zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů, při dodržení ustanovení zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů.

VI. Evidence stížností:

1. Ústřední evidenci stížností vede zástupce ředitele.
2. Ředitel zařízení průběžně předává zástupci ředitele originální dokumentaci stížností a související spisový materiál k jejich archivaci. Dokumentace zejména obsahuje:
 - číslo jednací
 - originál stížnosti včetně obálky
 - oznámení o přijetí, příp. postoupení stížnosti
 - dopis, kterým byla stížnost nebo její část postoupena
 - zápisy z jednání
 - kopie dokladů, o které se šetření stížnosti opíralo
 - zprávu o výsledku šetření stížnosti
 - další korespondenci související s prošetřováním stížnosti

Kostomlaty pod Milešovkou 1. 9. 2025

Mgr. Eva Karbanová
ředitel zařízení

VII. Nezávazné vzory formulací dopisů na stížnosti na školské zařízení

Vzor č. 1 - stěžovateli

Oznámení o přijetí stížnosti

Dne byla vedení (název školského zařízení)
doručena (postoupena) Vaše stížnost na ... (předmět stížnosti a adresa školy).

Sdělujeme Vám, že vedení(název školského zařízení) Vaši
stížnost prošetří.

(Při prošetření stížnosti bude respektována Vaše žádost o utajení Vaší totožnosti.)

Vzor č. 2 - stěžovateli

Oznámení o přijetí a postoupení stížnosti

K Vaší stížnosti na (adresa školského zařízení, příp. předmět stížnosti) doručené dne
..... Vám sdělujeme, že jsme ji dle věcné příslušnosti postoupili ... (adresa), který je
kompetentní k jejímu prošetření a vyřízení.

(Vzhledem k Vaší žádosti o zachování anonymity jsme postoupili jen opis stížnosti bez
uvedení Vaší totožnosti a požádali o předání vyřízení stížnosti, které Vám po jeho doručení
zašleme.)