

Gymnázium, Masarykovo nám.496, Kroměříž

VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

Vypracoval: Mgr. Polachová Jana
Schválil: Mgr. Polachová Jana, ředitelka školy

Předpis nabývá účinnosti dnem **1. ledna 2008.**

Úvodní ustanovení

Dne 1. ledna 2006 nabyl účinnosti zákon č. 500/2004 Sb., správní řád (dále jen SŘ), ve znění zákona č. 413/2005 Sb. Ustanovením § 175 zákona č. 500/2004 Sb. se upravuje oblast vyřizování stížností, a to následujícím způsobem:

Čl. 1 - Podání stížnosti

1. Stěžovatelé jsou oprávněni obracet se na správní orgány se stížnostmi proti nevhodnému chování úředních osob nebo postupu správního orgánu, neposkytuje-li SŘ jiný prostředek ochrany. V případě stížnosti podané skupinou osob je možné podle § 154 SŘ využít ustanovení § 35 SŘ, jsou-li splněny podmínky tohoto paragrafu (společný zmocněnec a společný zástupce). Stížností lze napadnout jednak chování pracovníka správního orgánu (osobnostní projevy pracovníka, především takové chování, kterým porušuje § 4 odst. 1 SŘ, tj. nechová se zdvořile, nevychází vstříc, porušuje obecné zásady slušného vystupování apod.), které je v přímé souvislosti s výkonem jeho pravomocí a které souvisí s výkonem veřejné správy, jednak nesprávný úřední postup, pokud SŘ k jeho napadnutí nestanoví jiný prostředek ochrany.
2. Podá-li stížnost za stěžovatele osoba, která nebyla předmětem stížnosti sama dotčena, a nejedná se o zástupce ve smyslu § 31 a 33 až § 35 SŘ, je možné takové podání v individuálním případě pojmout jako podnět k výkonu dohledu či dozoru nebo kontroly nebo jako podnět ke zlepšení činnosti, k odstranění nedostatků, apod. Při vyřízení takového podání nepostupuje správní orgán dle § 175 SŘ, ale přiměřeně dle jeho charakteru a např. části čtvrté SŘ. Obdobným způsobem se postupuje v případě přijetí anonymního podání.
3. Ze stížnosti by mělo být patrné, kdo ji podává, které věci se týká a co se navrhuje (§ 37 odst. 2 SŘ). Stížnost by měla obsahovat především ty náležitosti, které jsou třeba pro její vyřízení. Obdobně se užije § 37 SŘ upravující náležitosti podání. Pokud stížnost nemá všechny náležitosti kvalifikovaného podání, je možno použít § 37 odst. 3 SŘ, tj. postup k odstranění nedostatků podání. U stížnosti, která postrádá náležitosti, jejichž absence brání jejímu úspěšnému vyřízení, vyzve vyřizující útvar stěžovatele k jejich doplnění v přiměřené lhůtě. Současně správní orgán stěžovatele poučí, že pokud nejasnosti, které by bránily dalšímu postupu neodstraní, stížností se dále nebude zabývat.
4. Stížnost lze podat písemně, ústně, prostřednictvím technických prostředků (např. fax apod.) nebo elektronicky. U stížnosti podané elektronicky se nepožaduje její podepsání zaručeným elektronickým podpisem. Stížnost se podává v českém jazyce nebo jazyce slovenském. Písemnosti vyhotovené v cizím jazyce musí stěžovatel předložit v originálním znění a současně v úředně ověřeném překladu do jazyka českého, pokud správní orgán nesdělí stěžovateli, že takový překlad nevyžaduje (§ 16 SŘ).
5. Pokud stěžovatel zašle podání bez podpisu či s podpisem, ale bez uvedení adresy pro doručování, a z podání nelze stěžovatele ani jiným způsobem identifikovat (e-mailová adresa se považuje za dostačující), považuje se stížnost za anonymní podání. Takové podání se dle jeho obsahu

v individuálním případě posuzuje jako podnět k výkonu dohledu či dozoru nebo kontroly nebo jako podnět ke zlepšení činnosti, k odstranění nedostatků v činnosti správního orgánu apod.

Čl. 2 - Příjem stížnosti

1. Stížnost přijímá správní orgán, který vede řízení.
2. Pokud nelze ústní stížnost vyřídit ihned, sepíše o ní správní orgán písemný záznam. Jestliže stížnost nelze v plném rozsahu vyřídit **do 15 dnů** ode dne jejího doručení správnímu orgánu, je vhodné písemně potvrdit stěžovateli její přijetí. To se netýká stížnosti, která byla podána ústně nebo doručena stěžovatelem osobně.
3. O stížnostech se vede spis. Správní orgán vede evidenci přijatých stížností.
4. Evidence přijatých stížností obsahuje zejména:
 - a) číslo jednací, spisovou značku,
 - b) datum přijetí stížnosti,
 - c) jméno, případně jména, příjmení nebo název a adresu místa trvalého pobytu nebo sídlo stěžovatele anebo adresu pro doručování,
 - d) označení orgánu, který stížnost postoupil,
 - e) předmět stížnosti,
 - f) údaj o tom, kdy a komu byla stížnost, případně její část, postoupena k vyřízení,
 - g) vyhodnocení důvodnosti stížnosti,
 - h) datum vyrozumění stěžovatele o způsobu vyřízení.
5. Podání stížnosti nesmí být stěžovateli na újmu; odpovědnost stěžovatele za trestný čin nebo správní delikt není tímto ustanovením dotčena (§ 175 odst. 2 SR).
6. Příjemce stížnosti řádně prošetří všechny skutečnosti ve stížnosti uvedené. Považuje-li to za vhodné, provede místní šetření, vyžádá si dokumenty, které bezprostředně s obsahem stížnosti souvisejí, případně stanoviska správních orgánů, kterých se věc týká (§ 8 odst. 2 SR), vyslechne osoby, proti nimž stížnost směřuje, popřípadě další osoby, které mohou přispět k objasnění věci (§ 175 odst. 4 SR).

Čl. 3 - Vyřizování stížnosti

1. Stížnost se vyřizuje bez zbytečných průtahů tak, aby nikomu nevznikaly zbytečné náklady a dotčené osoby byly co nejméně zatěžovány (§ 6 odst. 1 a 2 SR), a to nejpozději **do 60 dnů ode dne jejího doručení správnímu orgánu příslušnému k jejímu vyřízení**. O vyřízení stížnosti musí být stěžovatel v této lhůtě vyrozuměn (§ 175 odst. 5 SR). Stanovenou lhůtu lze překročit jen tehdy, nelze-li v jejím průběhu zajistit podklady potřebné pro vyřízení. O překročení lhůty je vhodné stěžovatele informovat. Lhůta stanovená v § 175 odst. 5 SR pro vyřízení se počítá ode dne doručení podání správnímu orgánu, v jehož působnosti bude stížnost vyřízena.
2. Při vyrozumění stěžovatele o vyřízení stížnosti postupuje příjemce stížnosti dle § 175 odst. 5. K vyrozumění se doporučuje použít písemný přípis. Z vyrozumění o vyřízení stížnosti by mělo být zřejmé, zda podaná stížnost byla shledána důvodnou, částečně důvodnou či nedůvodnou. Správní orgán se v přípisu o vyřízení vypořádá se všemi body stížnosti a námitkami stěžovatele; sdělí jaká šetření provedl a jakými úvahami se při posuzování stížnosti řídil. V odůvodnění vyřízení správní orgán rovněž uvede, o jaké skutečnosti a právní předpisy se opírá. Stížnost se považuje za vyřízenou dnem, kdy je vyrozumění o vyřízení stížnosti vypraveno či předáno k poštovní přepravě, bez nutnosti zajistit doručování do vlastních rukou adresáta.
3. Stěžovatel je oprávněn nahlížet do spisu stížnosti. Žádosti o umožnění nahlédnutí do stížnostního spisu je třeba vyhovět vždy s výjimkou těch částí spisu, které obsahují utajované skutečnosti nebo skutečnosti, na něž se vztahuje zákonem uložená nebo uznaná povinnost mlčenlivosti. Je tedy nutné dbát na to, aby nedošlo ke kolizi s ochranou osobních a citlivých údajů nebo nebyla ohrožena stanovená povinnost mlčenlivosti (zejména zákon č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů). Pro zvolení správného postupu je vždy nezbytné vycházet z posouzení konkrétní situace.

Čl. 4 - Opatření k nápravě

1. Byla-li stížnost shledána důvodnou nebo částečně důvodnou, příjemce stížnosti bezodkladně učiní nezbytná opatření k nápravě. O výsledku šetření a opatřeních přijatých k nápravě učiní záznam do spisu a současně o nich informuje stěžovatele.
2. Pokud jsou učiněna opatření k nápravě a stěžovatel požaduje, aby byl o nich vyrozuměn, je nezbytné mu vyhovět. Přestože se dle § 175 SŘ stěžovatel vyrozumívá o přijatých opatřeních k nápravě jen na základě žádosti, v zájmu dobré správy je vhodné jej informovat o přijatých opatřeních vždy i bez vyžádání.

Čl. 5 - Přesetření způsobu vyřízení stížnosti

1. Má-li stěžovatel za to, že stížnost, kterou podal u příslušného správního orgánu, nebyla řádně vyřízena, může požádat nadřízený správní orgán, aby přesetřil způsob vyřízení stížnosti (§ 175 odst. 7 SŘ).
2. Je-li správnímu orgánu, který vyřizoval stížnost, doručen nesouhlas stěžovatele se způsobem jejího vyřízení, posoudí obsah jak po věcné a formální stránce, tak i z hlediska nových skutečností. Shledá-li důvod ke změně závěrů, vyrozumí o tom stěžovatele. V opačném případě oznámí stěžovateli, že neshledal důvody ke změně již učiněných závěrů a předá jej k přesetření způsobu vyřízení stížnosti nadřízenému správnímu orgánu, včetně stížnosti a kopie spisu stížnosti.
3. Pokud je nesouhlas stěžovatele s vyřízením stížnosti doručen jak tomu, kdo vyřizoval stížnost, tak i jeho nadřízenému, postupuje se jako by stěžovatel požádal nadřízeného o přesetření způsobu vyřízení stížnosti.
4. Nadřízeným správním orgánem orgánu obce je krajský úřad.
5. V případě, že stěžovatel poté, co stížnost byla nadřízeným orgánem prošetřena a tento orgán výsledky předchozího šetření potvrdil, podá znovu stížnost shodného obsahu, lze stížnost založit bez šetření. Stěžovatele je vhodné o tom informovat. Stížnost se založí, nebyly-li shledány důvody ke změně výsledků předchozího vyřízení.

Čl. 6 – Stížnosti v oblasti pracovně právních vztahů

1. Pokud je stížností napadána oblast pracovně právních vztahů, je tato stížnost podána řediteli školy jako statutárnímu orgánu zaměstnavatele.
2. Ředitel školy je povinen se zaměstnancem stížnost projednat.

Čl. 6 – Závěrečná ustanovení

1. Tato směrnice nabývá účinností dne 1. 1. 2008.