

Základní škola a Mateřská škola Krakovany, okres Kolín

příspěvková organizace

Krakovany 113, 281 27, Krakovany

Směrnice k vyřizování stížností

I. Obsah

II. Úvodní ustanovení

1. Přijímání stížností.
2. Povinnosti zástupkyně pro MŠ a ředitelky organizace.
3. Povinnosti ostatních vedoucích zaměstnanců.
4. Postup při vyřizování stížností.
5. Stížnosti proti rozhodnutím ředitelky školy podle zákona č. 500/2004 Sb., správní řád.
6. Stížnosti proti podmínkám, průběhu a výsledkům vzdělávání.
7. Stížnosti v oblasti pracovněprávních vztahů.

III. Závěrečná ustanovení

IV. Přílohy

II. Úvodní ustanovení

Vyřizování stížností, oznámení a podnětů (dále jen „stížnosti“) se řídí touto směrnicí, zákonem č. 561/2004 Sb., školský zákon a zákonem č. 500/2004 Sb., správní řád.

1. Přijímání stížností

1.1. Stížnost přijímají:

- ředitel(ka) organizace
- zástupkyně pro MŠ
- ostatní vedoucí zaměstnanci

- 1.2. Stížnosti jsou přijímány v písemné nebo ústní podobě. O ústně podané stížnosti musí příjemce ve spolupráci se stěžovatelem sepsat zápis. Pokud stěžovatel neuvede místo trvalého pobytu, popřípadě jinou adresu pro doručování, je stížnost kvalifikována jako anonymní. Jestliže byla zaslána elektronickou poštou, nikoliv však prostřednictvím zaručeného elektronického podpisu, vyzve příjemce v takovém případě stěžovatele, aby tento údaj v přiměřené lhůtě doplnil. Neučiní-li tak, nemůže stěžovateli zaslat vyrozumění o vyřízení stížnosti a stížnost je kvalifikována jako anonymní.
- 1.3. Pokud příjemce ústní stížnost nevyřídí ihned, stěžovatele vyslechne a sepíše o ní písemný zápis (viz výše).
- 1.4. Z obsahu stížnosti musí být zřejmé, čeho se stěžovatel domáhá a nelze-li toto zjistit, stížnost se bez dalšího odkládá.
- 1.5. Anonymní stížnost příjemce posoudí s přihlédnutím k obsahu a řeší jako ostatní stížnosti.
- 1.6. Lhůta k vyřízení stížnosti je 30denní. V této lhůtě musí obdržet stěžovatel odpověď v písemné nebo elektronické podobě. Tuto lhůtu může statutární orgán o dalších 30 dnů v důsledku vážných provozních důvodů prodloužit.

2. Povinnosti zástupkyně pro MŠ a ředitelky organizace

- 2.1. Ústředně evidují všechny stížnosti došlé škole a zajišťují jejich správné a včasné vyřízení.
- 2.2. Vyplňují evidenční list stížností. (Evidenční list – příloha č.1 této směrnice)
- 2.3. Rozhodují, zda stížnost vyřídí přímo, ve spolupráci s vedoucím – řídicím zaměstnancem, do jehož kompetence problematika spadá anebo zda mu ji předají k úplnému vyřízení (včetně odpovědi stěžovateli).
- 2.4. Požádá-li stěžovatel, aby jeho jméno nebylo uváděno, nebo jestliže je to v zájmu správného vyřízení stížnosti, postoupí k vyjádření jen opis stížnosti bez uvedení jména stěžovatele.
- 2.5. O výsledku šetření vyrozumí stěžovatele ve lhůtě max. do 60 dnů (viz výše). O přijatých opatřeních informují stěžovatele, pokud o to požádal.
- 2.6. V případě postoupení stížnosti podle místní a věcné příslušnosti jiné právnické osobě, vyrozumí o tom stěžovatele písemně.
- 2.7. Kontrolují plnění opatření k odstranění zjištěných nedostatků.

- 2.8. Veškeré písemnosti související s vyřizováním stížností zakládají s evidenčním listem stížnosti odděleně od ostatních spisů.
- 2.9. Jednou ročně vypracují zprávu o došlých, vyřízených a nevyřízených stížnostech. Tato zpráva bude vždy projednána na pedagogické radě. Pokud žádná stížnost do organizace nedorazí, zprávu nevypracovávají.

3. Povinnosti ostatních vedoucích zaměstnanců

- 3.1. Přijímají stížnosti, zajišťují jejich předání zástupkyni pro MŠ nebo ředitelce organizace k zaevidování.
- 3.2. Požádá-li stěžovatel o doklad o podání stížnosti, předá mu příslušný tiskopis – příloha č. 2 této směrnice.
- 3.3. Na základě vyžádání pověřený zástupce statutárního orgánu předloží písemné vyjádření ke stížnosti do pěti kalendářních dnů od obdržení výzvy k vyjádření ředitelce školy.
- 3.4. Ředitelka školy nebo zástupkyně po MŠ zajistí písemnou odpověď stěžovateli i s uvedením případně přijatých opatření (pokud o to stěžovatel požádal) ve stanované lhůtě a kopii archivuje společně s písemnou stížností.

4. Postup při vyřizování stížností

- 4.1. Všechny body stížnosti musí být objektivně prošetřeny a zjištění musí být dokladováno.
- 4.2. Ve vyřízení stížnosti se uvede, zda byla stížnost jako celek, resp. její jednotlivé části důvodná, částečně důvodná nebo nedůvodná. V odůvodnění vyřízení se uvede, o jaké skutečnosti příp. právní předpis či vnitřní předpis školy se opírá.
- 4.3. U důvodných nebo částečně důvodných stížností je nutno přijmout opatření k odstranění zjištěných nedostatků. Opatření přijímá příslušný vedoucí – řídicí zaměstnanec na základě dohody se zástupkyní pro MŠ nebo ředitelkou školy.
- 4.4. Ve sporných případech a v případech, kdy přijetí opatření přesahuje rámec řídicího oprávnění vedoucího – řídicího zaměstnance, rozhodne ředitelka školy.
- 4.5. Stížnost se pro potřeby evidence považuje za vyřízenou dnem, kdy je vyřízení stížnosti předáno k doručení.

4.6. Má-li stěžovatel za to, že stížnost, kterou podal, nebyla řádně vyřízena, může požádat ředitelku školy, aby přešetřil způsob vyřízení stížnosti. Postup v tomto případě je analogický podle této organizační směrnice.

5. Stížnosti proti rozhodnutím ředitelky školy podle zákona č. 500/2004 Sb., správní řád

- a) se podává ředitelce školy,
 - b) odvolacím orgánem je krajský úřad.
- § 175 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád
§ 165 odst. 2 zákona č. 561/2004 Sb., školský zákon

6. Stížnosti proti podmínkám, průběhu a výsledkům vzdělávání

- 6.1. podává se učitelům jednotlivých předmětů, třídním učitelům, výchovnému poradci, ředitelce školy, zřizovateli, České školní inspekci.
- 6.2. Česká školní inspekce předá výsledky šetření zřizovateli a zřizovatel informuje Českou školní inspekci o přijatých opatřeních.
§ 174 odst. 4 zákona č. 561/2004 Sb., školský zákon.

7. Stížnosti v oblasti pracovněprávních vztahů

- a) stížnost projednává ředitelka školy se zaměstnancem,
 - b) zaměstnanec se může domáhat svých práv u soudu.
- (§ 17, zákona č. 262/2002 Sb., zákoník práce, zákon č. 198/2009 Sb., antidiskriminační zákon v platném znění, § 24 zákona č. 251/2005 Sb., o inspekci práce)

III. Závěrečná ustanovení

- 1. Nakládání s osobními údaji stěžovatelů i dalších osob, kterých se stížnost týká, upravuje zákon č. 101/2002 Sb. o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů ve znění pozdějších předpisů.
- 2. Kontrolu provádění ustanovení této směrnice je statutárním orgánem školy pověřena ředitelka školy.
- 3. Tato směrnice nabývá platnosti dne 1.9. 2017
- 4. Tato směrnice nabývá účinnosti dne 1.9. 2017

IV. Přílohy

- a, Příloha č. 1 – Evidenční list stížnosti

b) Příloha č. 2 – Potvrzení o přijetí stížnosti

Mgr. Jitka Holíková
ředitelka školy

Příloha č. 1

Evidence stížností	
Evidenční číslo	
Stěžovatel jméno, příjmení adresa	
Datum přijetí stížnosti	
Předmět stížnosti	
Obržel	
Kdy a komu byla stížnost postoupena k vyřízení	
Vyřídil	
Datum vyzumění stěžovatele o způsobu	
Důvodnost (D, ND, ČD)	
Záznam o způsobu šetření	
Přijatá opatření	

**Základní škola a Mateřská škola Krakovany, Krakovany 113, příspěvková
organizace 281 27, Krakovany**

POTVRZENÍ O PŘEVZETÍ STÍŽNOSTI

Základní škola a Mateřská škola Krakovany, Krakovany 113, příspěvková organizace
převzala dne prostřednictvím (jméno zástup. školy)
od pana/paní..... stížnost.

.....

razítko

.....

podpis zástupce školy