

SMĚRNICE K VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ **č. 9/2015**

Vypracoval:	Mgr. Ivana Kašparová
Schválil:	Mgr. Ivana Kašparová
Směrnice nabývá účinnosti ode dne:	1. 9. 2015
Změny ve směrnici jsou prováděny formou číslovaných písemných dodatků, které tvoří součást tohoto předpisu.	

I. OBSAH

II. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1. Přijímání stížností

2. Evidence stížností

3. Vyřizování stížností

4. Zápis stížnosti

III. Závěrečná ustanovení

IV. Přílohy

II. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

Vyřizování stížností, oznámení a podnět (dále jen „stížnosti“) se řídí touto směrnici, zákonem č. 561/2004 Sb., o předškolním, základním, středním, vyšším odborném a jiném vzdělávání v platném znění a zákonem č. 500/2004 Sb., správní řád v platném znění

1. Přijímání stížností

1.1. Stížnosti přijímají:

- ředitelka školy
- ostatní vedoucí zaměstnanci na všech úrovních řízení
- ekonomka školy

1.2. Stížnosti jsou přijímány v podobě:

- písemné
- ústní (o ústně podané stížnosti musí příjemce ve spolupráci se stěžovatelem sepsat zápis)
- telefonické – **NEŠETRÍME!** (upozorníme stěžovatele, aby stížnost podal písemně nebo přišel osobně)
- anonymní - vždy zaevidujeme, neřešíme. (Podle usnesení vlády č. 258/1988 lze vyřizovat anonymní podání, která jsou šetřitelná.)

1.3. Místo pro podání stížností

Stížnosti se přijímají každý pracovní den u ekonomky školy Po-Pá 7:30-11:30 h, u ředitelky školy a ostatních vedoucích zaměstnanců v obvyklé pracovní době.

1.4. Lhůta k vyřízení stížnosti je 60 dnů ode dne doručení. V této lhůtě musí obdržet stěžovatel odpověď v písemné nebo elektronické podobě.

2. Evidence stížností

2.1. Stížnosti se evidují odděleně ve zvláštním sešitě ředitelkou školy.

2.2. U stížností evidujeme:

- datum podání (kdy byla přijata)
- jméno a příjmení, adresa stěžovatele
- označení osoby nebo organizace, proti níž je stížnost namířena
- předmět stížnosti – o co stěžovateli jde
- kdy a kam byla stížnost předána k prošetření nebo vyřízení (v případě nekompetentnosti)
- výsledek šetření, zda je stížnost – oprávněná
 - neoprávněná
 - neštěpitelná – nepodařilo-li se prokázat, kdo má pravdu
- přijatá opatření
- datum o příjmu a datum o podání zprávy o výsledku stěžovateli
- výsledek kontroly o splnění přijatých opatřeních

3. vyřizování stížností

3.1. Všechny body stížnosti musí být objektivně prošetřeny a zjištění musí být dokladováno.

3.2. 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 i vnitřní předpis školy se opírá.

3.3. U důvodných nebo částečně důvodných stížností je nutno přijmout opatření k odstranění zjištěných nedostatků. Opatření přijímá příslušný vedoucí zaměstnanec na základě dohody s ředitelkou školy. Ve sporných případech a v případech, kdy přijetí opatření přesahuje rámec řídicího oprávnění vedoucího zaměstnance, rozhodne vyšší nadřízený.

3.4. Stěžovatel bude vyrozuměn o výsledku a opatřeních jen tehdy, požádá-li o to.

3.5. Stížnost se pro potřeby evidence považuje za vyřízenou dnem, kdy je vyřízení stížnosti předáno k doručení.

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

Neobsahují-li jeho další stížnosti v téže věci nové skutečnosti, není nutno potvrzovat jejich příjem ani je prošetřovat. (Všechna další podání beze změn už se jen odkládají.)

3.7. Stížnosti proti rozhodnutím ředitelkou školy podle zákona. 500/2004 Sb., správní řád:

- podává se ředitelce školy,
 - odvolacím orgánem je krajský úřad.
- § 175 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád.

§ 165 odst. 2 zákona č. 561/2004 Sb., školský zákon.

3.8. Stížnosti proti podmínkám, průběhu a výsledkům vzdělávání:

- podává se učitelům jednotlivých předmětů, třídním učitelům, ředitelce školy, zřizovateli, České školní inspekci
- 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.

3.9. Stížnosti v oblasti pracovněprávních vztahů:

- stížnost je povinna projednat ředitelka školy se zaměstnancem
 - zaměstnanec se může domáhat svých práv u soudu
- odst. (3) § 14, zákona č.262/2006 Sb., zákoník práce,
§ 24 zákona č. 251/2005 Sb., o inspekci práce.

4. Zápis stížnosti

4.1. Zápis se vede o každém šetření stížnosti.

4.2. Zápis musí obsahovat:

- datum, čas, místo
- jména přítomných u jednání
- stručný a výstižný popis průběh jednání (každý účastník si může nadiktovat)

- výsledek jednání
- doložka (všichni účastníci jednání byli s obsahem zápisu seznámeni)
- podpisy přítomných (pokud někdo odmítne podepsat zápis, zapíše se XY odmítl, případně se uvede důvod)

Podpisy přítomných musí být až na konci textu!

III. Závěrečná ustanovení

1. Tato směrnice se v plném rozsahu vztahuje na všechna pracoviště Základní školy a mateřské školy Troubsko.
2. Nakládání s osobními údaji stěžovatele i dalších osob, kterých se stížnost týká, upravuje zákon č. 101/2002 Sb. o ochranu osobních údajů a o změně některých zákonů v platném znění.

IV. Přílohy

Příloha č. 1: Potvrzení o převzetí stížnosti

V Troubsku 24. 8. 2015 Mgr. Ivana Kašparová ředitelka školy
Pedagogická rada projednala dne: 24. 8. 2015

Příloha č. 1

POTVRZENÍ O PŘEVZETÍ STÍŽNOSTI

Základní škola a mateřská škola Troubsko, Školní 11, Troubsko 664 41

převzala dne.....

od.....stížnost.

.....
razítko a podpis