



Čj: 92/2017

Směrnice k vyřizování stížností

I. Obsah

Úvodní ustanovení

1. Přijímání stížností
2. Povinnosti ředitele školy
3. Povinnosti zaměstnanců
4. Povinnosti hospodářky
5. Postup při vyřizování stížností

Závěrečná ustanovení

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. Stížnosti přijímají:

- ředitel školy
- pedagogičtí pracovníci školy
- hospodářka školy

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, ne učiní-li tak, nemůže stěžovateli zaslat vyrozumění o vyřízení stížnosti.

1.3. Pokud příjemce ústní stížnost nevyřídí ihned, stěžovatele vyslechne a sepíše o ní písemný zápis.

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 třicetidenní. V této lhůtě musí obdržet stěžovatel odpověď v písemné nebo elektronické podobě.

2. Povinnosti ředitele školy

2.1. Ústředně eviduje všechny stížnosti došlé škole a zajišťuje jejich správné a včasné vyřízení.

- 2.2. Vyplňuje evidenční list stížnosti ([příloha č. 1](#)). Evidenční číslo má toto složení:
S/pořadové číslo/rok.
- 2.3. Rozhoduje, zda stížnost vyřídí přímo, ve spolupráci se zaměstnancem, do jehož kompetence problematika spadá, anebo zda mu ji předá 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 30 dnů. O přijatých opatřeních informuje stěžovatele, pokud o to požádal.
- 2.6. Kontroluje plnění opatření k odstranění zjištěných nedostatků.
- 2.7. V případě postoupení stížnosti podle místní a věcné příslušnosti jiné právnické osobě vyrozumí o tom stěžovatele písemně.
- 2.8. Veškeré písemnosti související s vyřizováním stížností zakládá s evidenčním listem stížnosti odděleně od ostatních spisů.

3. Povinnosti zaměstnanců

- 3.1. Přijímají stížnosti, zajišťují, aby byly interně evidovány odděleně od běžné pošty. Originál stížnosti neprodleně předají k zaevidování a zajištění dalšího postupu řediteli školy přímo.
- Požádá-li stěžovatel o doklad o podání stížnosti, předá mu ho ([příloha č. 2](#)).
- 3.2. Na základě vyžádání ředitel školy předloží písemné vyjádření ke stížnosti do pěti kalendářních dnů od obdržení výzvy k vyjádření.
- 3.3. V případě rozhodnutí statutárního orgánu, že stížnost předává zaměstnanci k vyřízení, zajistí tento zaměstnanec písemnou odpověď stěžovateli i s uvedením případně přijatých opatření (pokud o to stěžovatel požádal) ve lhůtě, uvedené zástupcem statutárního orgánu v průvodním dopisu ke kopii předané stížnosti. Kopii odpovědi stěžovateli předá současně řediteli školy.

4. Povinnosti hospodářky školy

- 4.1. Přijímá stížnosti a bez zbytečného odkladu je předává řediteli školy.
- 4.2. Požádá-li stěžovatel o doklad o podání stížnosti, předá mu ho ([příloha č. 2](#)).

5. Postup při vyřizování stížností

- 5.1. Všechny body stížnosti musí být objektivně prošetřeny a zjištění musí být dokladováno.
- 5.2. 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.
- 5.3. U důvodných nebo částečně důvodných stížností je nutno přijmout opatření k odstranění zjištěných nedostatků. Opatření přijímá příslušný zaměstnanec na základě dohody s ředitelem školy. Ve sporných případech a v případech, kdy přijetí opatření přesahuje rámec oprávnění zaměstnance, rozhodne ředitel školy.
- 5.4. Stížnost se pro potřeby evidence považuje za vyřízenou dnem, kdy je vyřízení stížnosti předáno k doručení.

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

5.6 Stížnosti **proti rozhodnutím ředitele školy** podle **zákona č. 500/2004 Sb.**, správní řád.

- podává se řediteli školy,
- odvolacím orgánem je krajský úřad.

§ 175 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád

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

5.7 Stížnosti **proti podmínkám, průběhu a výsledkům vzdělávání**

- podává se učitelům jednotlivých předmětů, třídním učitelům, výchovnému poradci, řediteli 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.

5.8. Stížnosti **v oblasti pracovněprávních vztahů**

- stížnost je povinen projednat ředitel školy se zaměstnancem,
- zaměstnanec se může domáhat svých práv u soudu.

§ 276 odst. 9 zákona č. 262/2006 Sb., zákoník práce,

§ 24 zákona č. 251/2005 Sb., o inspekci práce,

MŠMT ČR č. 263/2007 Sb., pracovní řád pro zaměstnance škol a školských zařízení

III. Závěrečná ustanovení

1. Tato směrnice se v plném rozsahu vztahuje na všechna pracoviště Základní školy a Mateřské školy Tehov.

2. 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.

IV. Přílohy:

[1. Evidenční list stížnosti, oznámení a podnětu](#)

[2. Potvrzení o převzetí stížnosti.](#)

Tato směrnice nabývá účinnosti ke dni 14. 12. 2017

Mgr. Radana Šimčíková
ředitelka školy

V Tehově, dne 13. 12. 2017