

Směrnice ředitele školy

K VYŘÍZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

Projednáno na pedagogické radě dne 1. 9. 2015

Platnost od 1. 9. 2015

Mgr. Pavlíček Rudolf
ředitel školy

Obsah

Úvodní ustanovení	3
1. Přijímání stížností	3
2. Povinnosti vedení školy	3
3. Povinnosti vedoucích zaměstnanců	4
4. Povinnosti hospodářky školy	4
5. Postup při vyřizování stížností	4
Závěrečná ustanovení	4

Úvodní ustanovení

Vyřizování stížností, oznámení a podnětů (dále jen "stížnosti") se řídí touto směrnicí a platnými právními předpisy.

1. Přijímání stížností

O všech stížnostech je ihned informováno vedené školy

1.1. Stížnosti přijímají:

- ředitel školy
- zástupce ředitele školy
- ostatní vedoucí zaměstnanci
- vedoucí vychovatelka
- vedoucí správních zaměstnanců
- zaměstnanci 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, neučiní-li tak, nemůže stěžovateli zaslat vyrozumění o vyřízení stížnosti.

Podá-li stěžovatel stížnost pracovníkovi školy, který nemůže vzhledem ke svému pravomocem stížnost vyřídit, pracovník je povinen jej upozornit na kompetentní osobu k podání stížnosti, požádá-li o to stěžovatel, je pracovník i tehdy povinen sepsat se stěžovatelem záznam o přijetí stížnosti.

Při vyřizování stížností se chovají pracovníci školy zdvořile a podle možnosti vycházejí stěžovateli vstříc, případně ho poučí o dalším možném postupu.

1.3. Pokud příjemce ústní stížnost nevyřídí ihned, stěžovatele vyslechne a sepiše 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 vedení 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:

Pořadové číslo/rok.

2.3. Rozhoduje, zda stížnost vyřídí přímo, ve spolupráci s vedoucím zaměstnancem, do jehož kompetence problematika spadá, a nebo 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.
- 2.9. Jedenkrát do roka vypracuje zprávu o došlých, vyřízených a nevyřízených stížnostech. Tato zpráva je předána zřizovateli.

3. Povinnosti vedoucích zaměstnanců

- 3.1. Přijímají stížnosti a ihned o nich informují vedení školy, které originál stížnosti neprodleně předají k zaevidování a zajištění dalšího postupu hospodářce školy.
Požádá-li stěžovatel o doklad o podání stížnosti (evidenční list stížnosti), bude mu vydán.
- 3.2. Vedení školy zajistí písemnou odpověď stěžovateli.

4. Povinnosti hospodářky školy

- 4.1. Přijímá stížnosti a bez zbytečného odkladu je předává vedení školy.
- 4.2. Požádá-li stěžovatel o doklad o podání stížnosti, předá mu ho (evidenční list stížnosti).

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 vedoucí zaměstnanec na základě dohody s vedení 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.
- 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.
- 5.8. Stížnosti **v oblasti pracovněprávních vztahů**
 - stížnost je povinen projednat ředitel školy se zaměstnancem,
 - zaměstnanec se může domáhat svých práv u soudu.

Závěrečná ustanovení

1. Tato směrnice se v plném rozsahu vztahuje na ZŠ nám. Míru 83, Kojetín.
2. Nakládání s osobními údaji stěžovatelů i dalších osob, kterých se stížnost týká, bude v souladu s platnými právními předpisy.

Příloha č.1:

EVIDENČNÍ LIST STÍŽNOSTI, OZNÁMENÍ A PODNĚTU	
Evidenční číslo	
Podavatel: Jméno, adresa	
Datum podání	
Předmět podání	
Obdržel	
Kdy a komu bylo podání postoupeno k vyřízení	
Vyřídil	
Datum vyrozumění podavatele o způsobu vyřízení	
Důvodnost (D, ND, ČD)	
Záznam o způsobu šetření	
Přijatá opatření	