

Směrnice k vyřizování stížností

Obsah

Úvodní ustanovení

1. Stížnosti
2. Přijímání stížností
3. Povinnosti
4. Postup při vyřizování stížností

Závěrečná ustanovení

Přílohy

Úvodní ustanovení

Vyřizování stížností, oznámení a podnětů (dále jen "stížnosti") se řídí touto směrnicí, zákonem č. 561/2004 Sb., Školský zákon, ve znění pozdějších předpisů a zákonem č.500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů.

1. Stížnosti

- A. Stížnosti proti rozhodnutím ředitele školy podle zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů.
- B. Stížnosti proti podmínkám, průběhu a výsledkům vzdělávání.
- C. Stížnosti v oblasti pracovněprávních vztahů.

2. Přijímání stížností

2.1 Stížnosti proti rozhodnutím ředitele školy podle zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů se podávají řediteli školy, odvolacím orgánem je krajský úřad.

2.2 Stížnosti proti podmínkám, průběhu a výsledkům vzdělávání se podávají učitelům jednotlivých předmětů, třídním učitelům, výchovnému poradci, řediteli školy, zřizovateli a České školní inspekci. Česká školní inspekce předá výsledky šetření zřizovateli a zřizovatel informuje Českou školní inspekci o přijatých opatřeních.

2.3 Stížnosti v oblasti pracovněprávních vztahů - Stížnost je povinen projednat ředitel školy se zaměstnancem, zaměstnanec se může domáhat svých práv u soudu.

2.4 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.

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

Zápis by měl obsahovat:

- datum a místo podání;
 - jméno, příjmení a adresu stěžovatele;
 - označení osoby nebo subjektu, proti kterému stížnost směřuje;
 - předmět stížnosti a všechny ostatní skutečnosti, které by mohly mít význam při prošetřování stížnosti;
 - podpis zaměstnance, který zápis vyhotovil; podpis stěžovatele.
- 2.6 Z obsahu stížnosti musí být zřejmé, čeho se stěžovatel domáhá, a nelze-li toto zjistit, stížnost se bez dalšího odkládá.
- 2.7 Anonymní stížnosti se neprošetřují.
- 2.8 Lhůta k vyřízení stížnosti je třicetidenní. V této lhůtě musí obdržet stěžovatel odpověď v písemné nebo elektronické podobě.

3. Povinnosti ŘŠ

- 3.1 Ústředně eviduje všechny stížnosti došlé škole a zajišťuje jejich správné a včasné vyřízení.
- 3.2 Vyplňuje evidenční list stížnosti (příloha č. 1).
- 3.3 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).
- 3.4 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.
- 3.5 O výsledku šetření vyrozumí stěžovatele ve lhůtě 30 dnů. O přijatých opatřeních informuje stěžovatele, pokud o to požádal.
- 3.6 Kontroluje plnění opatření k odstranění zjištěných nedostatků.
- 3.7 V případě postoupení stížnosti podle místní a věcné příslušnosti jiné právnické osobě vyrozumí o tom stěžovatele písemně.
- 3.8 Veškeré písemnosti související s vyřizováním stížností zakládá s evidenčním listem stížnosti odděleně od ostatních spisů.

4. Postup při vyřizování stížnosti

- 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.
- 4.4 Stížnost se pro potřeby evidence považuje za vyřízenou dnem, kdy je vyřízení stížnosti předáno k doručení.
- 4.5 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.
- 4.6 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

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

- podává se učitelům jednotlivých předmětů, třídním učitelům, výchovnému poradci, řediteli školy, zřizovateli, České školní inspekci.

§ 174 odst. 4 zákona č. 561/2004 Sb., školský zákon.

4.8 Stížnosti **v oblasti pracovněprávních vztahů**

- stížnost je povinen projednat ředitel 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,

Vyhláška, kterou se stanoví pracovní řád pro zaměstnance škol a školských zařízení č. 263/2007 Sb.

Závěrečná ustanovení

1. Tato směrnice se v plném rozsahu vztahuje na všechna pracoviště ZŠ Hanspaulka a MŠ Kohoutek.

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 zákonů ve znění pozdějších předpisů.

Přílohy

1. Evidenční list stížnosti, oznámení a podnětu
2. Potvrzení o převzetí stížnosti

Tato směrnice nabývá účinnosti ke dni 1. 9. 2021

V Praze dne 31. srpna 2021

Marie Pojerová v.r.

Ing. Marie Pojerová, ředitelka školy

Základní škola Hanspaulka a Mateřská škola Kohoutek, Praha 6, Sušická 29

Sušická 1000/29

160 00 Praha 6

zshanspaulka@zshanspaulka.cz

www.zshanspaulka.cz

IČ: 48133787

Telefon: 224 310 365

Evidence stížnosti

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



Potvrzení o převzetí stížnosti

Dne _____ převzala (jméno přebírající osoby) _____

stížnost od _____.

razítko a podpis

Základní škola Hanspaulka a Mateřská škola Kohoutek, Praha 6, Sušická 29

Sušická 1000/29

160 00 Praha 6

zshanspaulka@zshanspaulka.cz

www.zshanspaulka.cz

IČ: 48133787

Telefon: 224 310 365