

Základní škola a Mateřská škola Heřmanov, okres Děčín, příspěvková organizace
se sídlem Heřmanov 120, 405 02 Děčín

SMĚRNICE PRO ŘEŠENÍ STÍŽNOSTÍ

Č.j.	02/2019
Vypracoval:	Mgr. Bc. Gabriela Švandrlíková, ředitelka školy
Schválil:	Mgr. Bc. Gabriela Švandrlíková, ředitelka školy
Směrnice nabývá platnosti dne:	1.4.2019
Směrnice nabývá účinnosti dne:	1.4.2019
Změny ve směrnici jsou prováděny formou číslovaných písemných dodatků, které tvoří součást tohoto předpisu.	

Vyřizování stížností, oznámení a podnětů (dále jen "stížnosti") se řídí touto směrnici, zákonem č. 561/2004 Sb., školským zákonem a zákonem č. 500/2004 Sb., správní řád a ustanovením zákoníku práce č. 262/2006, dále § 24 zákonem č. 251/2005 Sb., o inspekci práce, vyhláškou MŠMT ČR č.263/2007 Sb., ve znění pozdějších předpisů. Tato směrnice se v plném rozsahu vztahuje na všechna pracoviště Základní školy a Mateřské školy Heřmanov, okres Děčín, příspěvkové organizace.

I. Přijímání stížností a oznámení

Stížnosti lze podat písemně nebo ústně. Stížnosti se přijímají každý pracovní den v obvyklé pracovní době. Písemné stížnosti a oznámení lze podat řediteli školy. V případě nepřítomnosti ředitele školy jsou stížnosti přijímány zástupcem ředitele školy paní Jítkou Chlumskou. Stížnost může být podána do schránky důvěry. Ústní stížnosti řeší vedoucí útvaru (mateřské školy, základní školy, školní jídelny, školní družiny) podle níže stanovených kompetencí nebo ředitel školy.

II. Evidence stížností

Písemné i ústní stížnosti se evidují v sešitě stížností, který je jeden pro celou organizaci. Sešit je uložen u ředitele školy.

Evidence obsahuje:

- datum podání,
- jméno, příjmení a adresa stěžovatele,
- označení útvaru nebo osoby, proti které stížnost směřuje,
- předmět stížnosti po jednotlivých bodech,
- kdy a komu byla stížnost předána k prošetření nebo vyřízení,
- výsledek šetření,
- opatření ke sjednání nápravy,
- data podání zpráv o příjmu a vyřízení stížnosti,
- výsledek kontroly vztahující se ke splnění opatření nápravy.

Nakládání s osobními údaji stěžovatelů i dalších osob, kterých se stížnost týká, upravuje zákon č. 101/2000 Sb.

III. Kompetence

- Stížnosti proti rozhodnutí ředitele školy se podle zákona č. 500/2004 Sb., správní řád podávají řediteli školy, odvolacím orgánem je krajský úřad.
- Stížnosti proti podmínkám, průběhu a výsledkům vzdělávání se podávají učitelům jednotlivých tříd a předmětů, třídním učitelům, řediteli školy, zřizovateli, České školní inspekci.
- Stížnosti v oblasti pracovněprávních vztahů je povinen projednat ředitel školy se zaměstnancem, zaměstnanec se může domáhat svých práv u soudu.
- Stížnost na zaměstnance nebo činnost útvaru řeší v první instanci vedoucí útvaru, na jejichž činnost či zaměstnance je vedena stížnost, v druhé instanci ředitel školy.
- Stížnost na vedoucího útvaru řeší ředitel školy.
- Stížnost na ředitele školy řeší ČŠI – podává se u ředitele školy.
- Je nepřípustné postupovat stížnost k vyřízení nebo prošetření tomu, proti komu stížnost směřuje.

IV. Lhůty

- Stížnost na zaměstnance nebo činnost útvaru se řeší do 15 dnů ode dne doručení.
- U stížnosti, kterou nelze vyřídit do 15 dnů, škola písemně potvrdí stěžovateli příjem stížnosti a oznámí mu důvody pro prodloužení lhůty vyřízení stížnosti.
- Maximální lhůta pro vyřízení stížnosti je do 60 dnů ode dne doručení stížnosti.
- Stížnosti, které přísluší řešit jiným orgánům, je nutno postoupit do 5 dnů ode dne doručení.
- Stěžovatel musí být o postoupení stížnosti prokazatelně vyrozuměn.

V. Pravidla šetření stížností

- Vychází se z obsahu stížnosti bez ohledu na to, kdo ji podal a proti komu směřuje.
- Vyslechne se jak stěžovatel, tak i osoba, proti které stížnost směřuje.
- O ústních jednáních se sepisuje zápis, který obsahuje:
 - jména všech přítomných, kteří se jednání zúčastnili,
 - stručný průběh jednání,
 - výsledek jednání,
 - doložku, že všichni účastníci jednání byli s obsahem zápisu seznámeni,
 - podpisy účastníků jednání (jestliže jeden z účastníků odmítne zápis podepsat, nebo nesouhlasí s jeho obsahem, poznamená se tato skutečnost do zápisu s uvedením důvodu).
- Anonymní stížnosti se neřeší.

VI. Výsledky šetření stížností

Odpovědný zaměstnanec po prošetření stížnosti podá stěžovateli písemné rozhodnutí o výsledku u každého předmětu stížnosti zvlášť. Výsledkem může být rozhodnutí že:

- stížnost je důvodná,
- stížnost je nedůvodná,
- stížnost je neprokazatelná.

Oprávněná stížnost je vyřízena, jakmile po jejím prošetření byla učiněna opatření potřebná k odstranění zjištěných závad a stěžovatel byl o tom vyrozuměn.

Vedoucí zaměstnanec útvaru, kde byly zjištěny nedostatky, je povinen neprodleně provést opatření k odstranění nedostatků, zjištěných při prošetřování stížnosti a zajistit, aby se neopakovaly.

VII. Závěrečné ustanovení

- Proti stěžovateli nesmí být činěny přímé ani nepřímé zákroky proto, že podal stížnost.
- Stížnosti a spisový materiál týkající se jejich vyřizování se zakládají odděleně od ostatních spisů.
- Požádá-li stěžovatel, aby jeho jméno nebylo uváděno, postoupí se stížnost k prošetření v opise bez uvedení jména stěžovatele.

V Heřmanově 1.4.2019

.....
Mgr. Bc. Gabriela Švandrlíková, ředitelka školy