

Základní škola, Praha 10, Křimická 314, příspěvková organizace se sídlem Křimická 314, 109 00 Praha 10			
VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ			
Č.j.:	Spisový / skartační znak	zš370/2016	A.1. A5
Vypracoval:	Mgr. Ivana Heboussová, ředitelka školy		
Schválil:	Mgr. Ivana Heboussová, ředitelka školy		
Pedagogická rada projednala dne	5. 12. 2016		
Směrnice nabývá platnosti dne:	6. 12. 2016		
Směrnice nabývá účinnosti dne:	6. 12. 2016		
Změny ve směrnici jsou prováděny formou číslovaných písemných dodatků, které tvoří součást tohoto předpisu.			

I. Obsah

Úvodní ustanovení

1. Přijímání stížností
2. Povinnosti statutárního orgánu školy
3. Povinnosti podatelny
4. Povinnosti vedoucích zaměstnanců
5. Postup při vyřizování stížností
6. Stížnosti proti rozhodnutí ředitelky školy podle zákona č. 500/2004 Sb., správní řád
7. Stížnosti proti podmínkám, průběhu a výsledkům vzdělávání
8. Stížnosti v oblasti pracovněprávních vztahů

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. Přijímání stížností

Stížnost přijímají:

- Statutární orgán školy – ředitelka školy
- Statutární zástupkyně ředitelky školy
- Vedoucí vychovatelka
- Vedoucí školní jídelny

- Stížnosti jsou přijímány v písemné nebo ústní podobě.
- O ústně podané stížnosti musí příjemce ve spolupráci se stěžovatelem sepsat zápis. Zápis musí obsahovat přesné vymezení důvodu stížnosti, musí být konkrétní a je nutné, aby byl podepsán stěžovatelem.
- Pokud stěžovatel neuvede jméno, místo trvalého pobytu, popřípadě jinou adresu pro doručování, je stížnost kvalifikována jako anonymní.
- Jestliže byla stížnost zaslána elektronickou poštou, nikoliv však prostřednictvím zaručeného elektronického podpisu, vyzve příjemce v takovém případě stěžovatele, aby tento údaj do 10 dnů doplnil, neučiní-li tak, nemůže stěžovateli zaslat vyrozumění o vyřízení stížnosti a stížnost je kvalifikována jako anonymní.
- Pokud příjemce ústní stížnost nevyřídí ihned, stěžovatele vyslechne a sepiše o ní písemný zápis (viz výše).
- Z obsahu stížnosti musí být zřejmé, čeho se stěžovatel domáhá a nelze-li toto zjistit, stížnost se bez dalšího odkládá.
- Anonymní stížnost příjemce posoudí s přihlédnutím k obsahu a řeší jako ostatní stížnosti a dle Usnesení vlády č. 298/1988 – se stížnost šetří, pouze pokud je šetřitelná.
- Lhůta k vyřízení stížnosti je 30-denní. V této lhůtě musí obdržet stěžovatel odpověď v písemné nebo elektronické podobě. Tuto lhůtu může statutární orgán o dalších 30 dnů v důsledku vážných provozních důvodů prodloužit.

2. Povinnosti statutárního orgánu školy

- Zajišťuje správné a včasné vyřízení stížností.
- Vyplňuje evidenční list stížností. (Evidenční list – příloha č.1 této směrnice.)
- Rozhoduje, zda stížnost vyřídí přímo, ve spolupráci s vedoucím – řídícím zaměstnancem, do jehož kompetence problematika spadá, a nebo, zda mu ji předá k úplnému vyřízení (včetně odpovědi stěžovateli).
- 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.
- O výsledku šetření vyrozumí stěžovatele ve lhůtě max. do 60 dnů (viz výše). O přijatých opatřeních informuje stěžovatele, pokud o to písemně požádal.
- Kontroluje plnění opatření k odstranění zjištěných nedostatků.
- V případě postoupení stížnosti podle místní a věcné příslušnosti jiné právnické osobě, vyrozumí o tom stěžovatele písemně.
- Veškeré písemnosti související s vyřizováním stížností zakládá s evidenčním listem stížnosti odděleně od ostatních spisů.
- Jednou ročně vypracuje zprávu o došlých, vyřízených a nevyřízených stížnostech. Tato zpráva je projednána na pedagogické radě.

3. Povinnosti podatelny

- Ústředně eviduje (přiřazuje čísla jednací) všechny stížnosti došlé škole. Tuto evidenci vede hospodárka školy.

4. Povinnosti ostatních vedoucích zaměstnanců

- Přijímají stížnosti.

- Originál stížnosti neprodleně předají k zaevidování hospodárce školy a informují ředitelku nebo zástupkyni školy přímo tak, aby byl stanoven další postup.

- Požádá-li stěžovatel o doklad o podání stížnosti, předá mu příslušný tiskopis – příloha č. 2 této směrnice.

- V případě rozhodnutí ředitelky školy, nebo zástupkyně ředitelky školy, že stížnost předává vedoucímu zaměstnanci k vyřízení, zajistí tento vedoucí – řídící zaměstnanec písemnou odpověď stěžovateli i s uvedením případně přijatých opatření (pokud o to stěžovatel požádal) ve lhůtě, uvedené zástupkyní ředitelky školy v průvodním dopisu ke kopii předané stížnosti.

- Kopii odpovědi stěžovateli zašle současně zástupkyni ředitelky školy a ředitelce školy před oficiálním odesláním dané odpovědi a nechá si danou odpověď schválit ředitelkou školy.

5. Postup při vyřizování stížností

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

- 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.

- U důvodných nebo částečně důvodných stížností je nutno přijmout opatření k odstranění zjištěných nedostatků.

- Opatření přijímá příslušný vedoucí – řídící zaměstnanec na základě dohody s vedením školy.

- Ve sporných případech a v případech, kdy přijetí opatření přesahuje rámec řídícího oprávnění vedoucího – řídícího zaměstnance, rozhodne ředitelka školy.

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

- Má-li stěžovatel za to, že stížnost, kterou podal, nebyla řádně vyřízena, může požádat nadřízeného zaměstnance – ředitelku školy, aby přešetřil způsob vyřízení stížnosti.

- Postup v tomto případě je analogický podle této organizační směrnice.

6. Stížnosti proti rozhodnutím ředitelky školy podle zákona č. 500/2004 Sb., správní řád.

a) se podává ředitelce školy,

b) odvolacím orgánem je krajský úřad Magistrát hlavního města Prahy.

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

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

7. Stížnosti proti podmínkám, průběhu a výsledkům vzdělávání

1. podává se učitelům jednotlivých předmětů, třídním učitelům, výchovnému poradci, ředitelce školy, zřizovateli, České školní inspekci.
2. Doporučený postup pro rodiče: V případě, že rodiče mají pochybnosti o správnosti postupu učitele, kontaktují nejprve příslušného učitele a situaci konzultují s ním. Jestliže pochybnosti a nejasnosti přetrvávají, mohou se rodiče obrátit na ředitelku školy. V tomto případě je nutné řídit se dle výše uvedených bodů této směrnice. Pokud nebudou s výsledky šetření spokojeni, pak se mohou obrátit na zřizovatele a poté na Českou školní inspekci.
3. Česká školní inspekce předá výsledky šetření zřizovateli a zřizovatel informuje Českou školní inspekci o přijatých opatřeních.

7. Stížnosti v oblasti pracovněprávních vztahů

- a) stížnost projednává ředitelka školy se zaměstnancem,
- b) zaměstnanec se může domáhat svých práv u soudu.

(§ 17, zákona č. 262/2002 Sb., zákoník práce, zákon č. 198/2009 Sb., antidiskriminační zákon v platném znění, § 24 zákona č. 251/2005 Sb., o inspekci práce)

III. Závěrečná ustanovení

1. 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.
2. Kontrolu provádění ustanovení této směrnice je statutárním orgánem školy pověřena ředitelka školy.

V Praze dne 5. 12. 2016

Mgr. Ivana Heboussová v.r. , ředitelka školy

IV. Přílohy:

- a) Příloha č. 1 – Evidenční list stížnosti
- b) Příloha č. 2 – Potvrzení o přijetí stížnosti

Evidenční list stížnosti

Evidenční číslo:	Č.j.:
Datum podání stížnosti:	
Stěžovatel: Jméno a příjmení Adresa	
Datum přijetí stížnosti:	
Obdržel: Jméno a příjmení	
Komu byla stížnost postoupena k vyřízení:	
Datum vyřízení stížnosti:	
Důvodnost (D – důvodná, ČD – částečně důvodná, N – nedůvodná)	
Datum vyrozumění stěžovatele o způsobu vyřízení:	
Přijatá opatření:	

Příloha č.2

Základní škola, Praha 10, Křimická 314, 109 00 Praha 10

POTVRZENÍ O PŘEVZETÍ STÍŽNOSTI

Základní škola, Praha 10, Křimická 314, 109 00 Praha 10, příspěvková organizace,
převzala dne

prostřednictvím (*jméno zástupce školy*).....

od pana/paní.....

stížnost.

.....
razítko podpis zástupce školy