

## Směrnice pro řešení stížností

Vyřizování stížností, oznámení a podnětů (dále jen "stížnosti") se řídí touto směrnicí, 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, zákonem MŠMT ČR č.263/2007 Sb. Tato směrnice se v plném rozsahu vztahuje na všechna pracoviště Základní školy a mateřské školy Mosty u Jablunkova 750, příspěvková organizace.

Tato směrnice stanoví postup školy při vyřizování stížností, oznámení a podnětů.

### Zásady směrnice:

- tato směrnice nesmí ukládat povinnosti jednotlivým zaměstnancům školy,
- musí být vydána písemně,
- nesmí být vydána v rozporu s právními předpisy,
- nesmí být vydána se zpětnou účinností,
- vzniká na dobu neurčitou,
- ředitel školy je povinen seznámit zaměstnance s vydáním, změnou nebo zrušením tohoto vnitřního předpisu nejpozději do 15 dnů,
- směrnice musí být přístupná všem zaměstnancům,
- nevztahuje se na podněty, které jsou svým charakterem podněty k přezkoumání podle zákona č. 500/2004 Sb., o správním řízení (správní řád), v platném znění,
- nevztahuje se na petice podané podle zák. č.85/1990 Sb., o právu petičním, v platném znění.

### 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 referentce školy nebo řediteli školy, případně pak statutárnímu zástupci. Ústní stížnosti řeší vedoucí 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, jak byla splněna opatření k nápravě

Nakládání s osobními údaji stěžovatelů i dalších osob, kterých se stížnost týká, upravuje zákon č. 101/2002 Sb.

### III. Kompetence

- Stížnosti proti rozhodnutím 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 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 zřizovatel – OÚ Obce Mosty u Jablunkova.
- Není přípustné 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 pro vyřízení stížnosti.
- Maximální lhůta pro vyřízení stížnosti je do 30 dnů od doručení stížnosti.
- Stížnosti, které přísluší řešit jiným orgánům, je nutno postoupit do 5 dnů ode dne doručení.
- Stěžovatel musí být o postoupení stížnosti 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 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 oprávněná
- stížnost je neoprávněná
- 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 závady, je povinen neprodleně provést opatření k odstranění závad, zjištěných při prošetřování stížnosti a zajistit, aby se neopakovaly.

#### VII. Závěrečné ustanovení

- Proti stěžovatelům 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.

Směrnice nabývá platnosti: 2.1.2015

Směrnice nabývá účinnosti: 2.1.2015

.....  
Mgr. Ondřej Polakovič  
ředitel školy