

<b>Základní škola a Mateřská škola Chýně, okres Praha - západ, Bolzanova 800, 253 03</b>					
<b>Směrnice k vyřizování stížností</b>					
Č. j.	Spisový znak	Skartační znak	ZSCHYNE – 20/9/11	2-1	A5
Vypracoval:			Mgr. Jaroslav Novák, ředitel školy		
Schválil:			Mgr. Jaroslav Novák, ředitel školy		
Směrnice nabývá účinnosti dne:			11.9. 2020		

## 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. Rozdělení stížností

- 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 pracovně právních 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, řediteli školy, zřizovateli a České školní inspekci.

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 se stěžovateli zaslat vyrozumění o vyřízení stížnosti.

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

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**

2.1. Ústředně eviduje všechny stížnosti došlé škole a zajišťuje jejich správné a včasné vyřízení.

2.2. Vyplňuje evidenční list stížnosti (příloha č. 1).

2.3. Rozhoduje, zda stížnost vyřídí přímo, ve spolupráci se zaměstnancem, do jehož kompetence problematika spadá, 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 30dnů. 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 odděleně od ostatních spisů.

### **Povinnosti vedoucích zaměstnanců**

3.1. Přijímají stížnosti, zajišťují, aby byly interně evidovány odděleně od běžné pošty. Originál stížnosti neprodleně předají k zaevidování a zajištění dalšího postupu řediteli školy. Požádá-li stěžovatel o doklad o podání stížnosti, předá mu ho přijímající pracovník.

3.2. V případě rozhodnutí zástupce statutárního orgánu, že stížnost předává vedoucímu zaměstnanci k vyřízení, zajistí tento vedoucí zaměstnanec písemnou odpověď stěžovateli i s uvedením případně přijatých opatření (pokud o to stěžovatel požádal) ve lhůtě, uvedené zástupcem statutárního orgánu v průvodním dopisu ke kopii předané stížnosti. Kopii odpovědi stěžovateli zašle současně řediteli školy.

### **4. Postup při vyřizování stížností**

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 směrnice.

Tato směrnice se v plném rozsahu vztahuje na všechna pracoviště ZŠ a MŠ Chýně

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

Evidenční list stížnosti.

Tato směrnice nabývá účinnosti ke dni 11. 9. 2020

Mgr. Jaroslav Novák, ředitel školy

Příloha č. 1

## Evidence stížností

Evidenční číslo

Stěžovatel  
Jméno, příjmení adresa

Datum přijetí stížnosti

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