

Základní škola a mateřská škola Všechnovice, příspěvková organizace, Všechnovice 88 753 53 Všechnovice	
Pokyn ředitele školy k vyřizování stížností, oznámení a podnětů	
Č.j.:	00ZŠ/SZŠ8/2017
Spisový znak:	
Skartační znak:	A10
Účinnost od:	1. 10. 2017
Vypracoval:	Mgr. Daniel Navrátil, ředitel školy
Schválil:	Mgr. Daniel Navrátil, ředitel školy
Kontrolou a prováděním této směrnice pověřena:	Ředitel školy
Změny:	jsou prováděny pomocí číslovaných písemných dodatků, které tvoří součást tohoto předpisu
Adresa školy:	Základní škola a mateřská škola Všechnovice, příspěvková organizace, Všechnovice 88, 753 53 Všechnovice
Telefon:	581 622 644, 581 622 019
E-mail:	skola@zsvsechnovice.cz
Webové stránky:	www.zsvsechnovice.cz

I. Úvodní ustanovení

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

II. Přijímání stížností

1. Všichni pracovníci školy jsou povinni přijímat stížnosti a zařizovat jejich správné a včasné vyřízení. Stížnosti se přijímají každý den školního roku během doby, kdy trvá vyučování. Přijímání stížností není důvodem k přerušení výchovně vzdělávacího procesu školy. Nemůže-li se stěžovatel dostavit k podání stížnosti během stanovené doby, sjedná si jiný termín s ředitelem školy.
2. Podá-li stěžovatel stížnost pracovníkovi školy, který nemůže vzhledem ke svým pravomocem stížnost vyřídit, pracovník je povinen jej upozornit na kompetentní osobu k podání stížnosti, požádá-li o to stěžovatel, je pracovník i tehdy povinen sepsat se stěžovatelem záznam o přijetí stížnosti ([Příloha č. 1](#)).
3. O závažnějších stížnostech pracovník neprodleně informuje ředitele školy.
4. Stížnost se podává písemně nebo ústně. Pokud příjemce ústní stížnost nevyřídí ihned, stěžovatele vyslechne a sepiše o ní písemný záznam ([Příloha č. 1](#)). 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.

5. Je-li podána písemná stížnost bez udání stěžovatele (anonymní), rozhodne ředitel školy, zda se bude stížnost vyřizovat.
6. Z obsahu stížnosti musí být zřejmé, čeho se stěžovatel domáhá a nelze-li toto zjistit, stížnost se bez dalšího odkládá.
7. Při vyřizování stížností se chovají pracovníci školy zdvořile a podle možnosti vycházejí stěžovateli vstřícně, případně ho poučí o dalším možném postupu.

III. Evidování stížností

1. Pracovníci školy jsou povinni evidovat stížnosti:
 - písemné
 - závažného charakteru
 - ústní, které nelze vyřídit ihned při jejich podání
2. Stížnosti se zapisují do tiskopisu, který je přílohou této směrnice. Body 1 až 4 se zapisují při přijímání stížnosti, ostatní body se doplní při vyřizování stížnosti. ([Příloha č. 1](#))
3. Všechny záznamy o stížnostech se předávají zástupci ředitele školy, který je jednou ročně vyhodnotí, tato informace bude součástí výroční zprávy školy.

IV. Vyřizování stížností

1. Při vyřizování stížnosti nesmí být proti stěžovateli činěny přímé ani nepřímé zákroky proto, že si podal stížnost. Toto ustanovení platí i pro žáky, jejichž zákonný zástupce podal stížnost.
2. Pracovníci školy jsou povinni stížnost urychleně a odpovědně prozkoumat a vyřídit nebo zařídit jejich vyřízení. Má-li stížnost více bodů, musí se prošetřit všechny body stížnosti.
3. Lhůta k vyřízení stížností je třicetidenní, nejpozději do 60 dnů ode dne jejich doručení. V této lhůtě musí obdržet stěžovatel odpověď v písemné nebo elektronické podobě.
4. Opakuje-li stěžovatel svoji stížnost, porovná ředitel školy původní stížnost se stížností opakovanou. Jestliže původní stížnost byla řádně vyřízena a opakovaná stížnost neobsahuje nové skutečnosti, nebude dál ředitel školy stížnost projednávat.
5. Stížnost nesmí být postoupena k vyřízení pracovníkovi školy, proti kterému stížnost směřuje.
6. Je-li ústní stížnost projednávána za účasti stěžovatele i osob, proti kterým stížnost směřuje, sepíše se zápis. Tiskopis pro sepsání zápisu je součástí přílohy směrnice. ([Příloha č. 2](#))
7. Odmítne-li některý pracovník podepsat zápis nebo nesouhlasí s jeho obsahem, poznamená se to s uvedením důvodu.
8. O vyřízení stížnosti musí být stěžovateli podána zpráva ve stanovených lhůtách, a to i v případě, že stížnost nebyla oprávněná.

9. Za průtahy a formální vyřízení, zvláště za nesprávné prošetření nebo vyřízení stížnosti, neprovedení opatření k nápravě, za zákrok proti stěžovateli proto, že podal stížnost, je nutné proti provinilým pracovníkům vyvodit důsledky.

V. Druhy stížností

1. Stížnosti proti rozhodnutím ředitele školy podle zákona č. 500/2004 Sb., správní řád.
 - podává se řediteli školy
 - odvolacím orgánem je krajský úřad
2. Stížnosti proti podmínkám, průběhu a výsledkům vzdělávání.
 - podává se učitelům jednotlivých předmětů, třídním učitelům, výchovnému poradci, řediteli školy, zřizovateli, České školní inspekci
 - Česká školní inspekce předá výsledky šetření zřizovateli a zřizovatel informuje Českou školní inspekci o přijatých opatřeních
3. Stížnosti v oblasti pracovněprávních vztazích.

Stížnosti v pracovně právních věcech mohou směřovat:

- a. Působí-li u zaměstnavatele odborová organizace, je vhodné požádat nejprve o pomoc příslušný odborový orgán. Tomu je v rozsahu stanoveném zákonem č. 262/2006 Sb., zákoník práce, dána pravomoc projednávat stížnosti zaměstnanců na výkon práv vyplývajících z pracovněprávních vztahů.
- b. Kontrolní kompetenci má i orgán nadřízený v souladu se zákonem č. 262/2006 Sb., zákoník práce, § 347 odst. 2. Nadřízeným orgánem je zřizovatel školy.
- c. Zaměstnanec má možnost v souladu se zákonem č. 251/2005 Sb., o inspekci práce, podat podnět ke kontrole dodržování pracovněprávních předpisů zaměstnavatelem k úřadu práce a oblastnímu inspektorátu práce.
- d. Zaměstnanec má možnost obrátit se na soud, neboť spory mezi zaměstnavatelem a zaměstnancem o nároky z pracovního poměru projednávají a rozhodují, v souladu se zákoníkem práce, pouze soudy.

VI. Závěrečná ustanovení

1. Platí do odvolání.
2. Zaměstnanci byli s touto směrnicí seznámeni a toto potvrdili podpisem.
3. Ruší se všechna předchozí znění této směrnice.
4. Uložení směrnice v archivu školy se řídí skartačním řádem školy.
5. Nakládání s osobními údaji stěžovatelů i dalších osob, kterých se stížnost týká, upravuje zákon č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů.

Všechnovice, 27. 9. 20147,

.....

Mgr. Daniel Navrátil

VII. Přílohy

Příloha č. 1 – Záznam o přijetí stížnosti

Záznam o přijetí stížnosti	
1. Škola	Základní škola a mateřská škola Všechnovice, příspěvková organizace
2. Jméno, příjmení a adresa stěžovatele	
3. Proti komu stížnost směřuje	
4. Předmět stížnosti	
5. Kdy a komu byla stížnost předána k prošetření nebo vyřízení	
6. Výsledek šetření	
7. Opatření k sjednání nápravy	
8. Datum vyřízení stížnosti	
9. Výsledek kontroly, opatření k nápravě	

Příloha č. 2 – Záznam o projednání stížnosti

Záznam o projednání stížnosti	
Škola	Základní škola a mateřská škola Všechnovice, příspěvková organizace
Jména všech osob, jež se jednání zúčastnily	
Stručné a výstižné vylíčení průběhu o výsledku jednání	
Doložku, že účastníci jednání byli s obsahem zápisu seznámeni	
Podpis pracovníků provádějících šetření	
Podpis všech účastníků řízení	

Příloha č. 3 – Evidenční list stížnosti

EVIDENČNÍ LIST STÍŽNOSTI	
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	

Příloha č. 4 – Potvrzení o převzetí stížnosti

Základní škola a mateřská škola Vsechovice, Vsechovice 88, 753 53 převzala dne

..... od stížnost.

.....

razítko a podpis