



Základní škola a Mateřská škola Braňany, Sídliště 191, 435 22 Braňany, IČ 70 921 768

Základní škola a Mateřská škola Braňany, č. p. 191, 435 22 Braňany	
Směrnice k šetření a řešení stížností	
Pořadové číslo - číslo jednací	4/2019
Vypracoval a schválil	Mgr. et Mgr. Radek Hach, ředitel školy
Pedagogická rada projednala dne	21. 3. 2019
Směrnice nabývá platnosti dne	1. 4. 2019
Změny ve směrnici jsou prováděny formou číslovaných písemných dodatků, které tvoří součást tohoto předpisu.	

Preambule

Tato směrnice se v plném rozsahu vztahuje na všechna pracoviště Základní školy a Mateřské školy Braňany, č. p. 191, 435 22 Braňany.

Vyřizování stížností, oznámení a podnětů (dále jen "stížnosti") se řídí touto směrnicí, zákonem č. 561/2004 Sb., o předškolním, základním, středním, vyšším odborném a jiném vzdělávání (školský zákon), zákonem č. 500/2004 Sb., správní řád, zákonem č. 262/2006, zákoník práce dále § 24 zákonem č. 251/2005 Sb., zákon o inspekci práce a vyhláškou č. 263/2007 Sb., Vyhláška, kterou se stanoví pracovní řád pro zaměstnance škol a školských zařízení zřízených MŠMT, krajem, obcí nebo dobrovolným svazkem obcí, v aktuálním 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 řediteli školy nebo finanční referentce. Ústní stížnosti řeší vedoucí útvaru (mateřská škola, školní jídelna, školní družina, provozní zaměstnanci) 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 k odstranění zjištěných nedostatků,
- data podání zpráv o příjmu a vyřízení stížnosti,
- výsledek kontroly vztahující se ke splnění opatření.

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



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 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 Braňany.
- 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 30 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

- Anonymní stížnosti se neřeší.
- Požádá-li stěžovatel o zachování anonymity, postoupí se stížnost k prošetření v opise bez uvedení jeho jména.
- O možnosti zachování anonymity je stěžovatel příjemcem stížnosti informován.
- Vychází se z obsahu stížnosti bez ohledu na to, kdo ji podal a proti komu směřuje.
- Vyjádření poskytne jak stěžovatel, tak i osoba, proti které stížnost směřuje.
- O ústním jednání se sepisuje zápis, který obsahuje:
 - jména všech přítomných, kteří se jednání zúčastnili,
 - stručný průběh jednání,
 - výsledek jednání,
 - seznámení s obsahem zápisu všech účastníků,
 - podpisy účastníků jednání (jestliže jeden z účastníků odmítne zápis podepsat, nebo nesouhlasí s jeho obsahem, poznamená se tato skutečnost do zápisu s uvedením důvodu).



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.

Důvodná stížnost je vyřízena, jakmile po jejím prošetření byla učiněna opatření k odstranění zjištěných nedostatků, nebo byla stanovena lhůta k jejich odstranění, pokud není možné opatření okamžitě realizovat. Stěžovatel je vždy o skutečnosti 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.
- Je nepřípustné, aby se průběh nebo výsledek šetření stížnosti přímo nebo nepřímo dotýkalo osobností dětí nebo žáků, případně promítat podání stížnosti do jejich prospěchu a hodnocení chování.
- Stížnosti a spisový materiál týkající se jejich vyřizování se zakládají odděleně od ostatních spisů.

V Braňanech 1. 3. 2019

Mgr. et Mgr. Radek Hach
ředitel školy