

**Základní škola Žďár nad Sázavou, Palachova 2189/35, příspěvková organizace
591 01 Žďár nad Sázavou**

Směrnice k vyřizování stížností

I. Obsah

Úvodní ustanovení

1. Přijímání stížností
2. Povinnosti
3. Povinnosti vedoucích zaměstnanců
4. Povinnosti podatelny
5. Postup při vyřizování stížností

Závěrečná ustanovení

Přílohy

II. 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.

1. Přijímání stížností

Stížnost přijímají:

- Statutární orgán školy – ředitelka školy
 - Zástupce ředitelky školy
 - Ostatní vedoucí zaměstnanci
- 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 do 10 dnů doplnil, ne učiní-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 zástupce ředitelky školy

- Ústředně eviduje všechny stížnosti došlé škole a zajišťuje jejich správné a včasné vyřízení.
- Vyplňuje evidenční list stížností. (Evidenční list – příloha č.1 této směrnice.)
- Rozhoduje, zda stížnost vyřídí přímo, ve spolupráci s vedoucím – řídicím 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 stěžovatel, 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 ostatních vedoucích zaměstnanců

- Přijímají stížnosti, zajišťují, aby byly interně evidovány odděleně od běžné pošty.
- Originál stížnosti neprodleně předají k zaevidování a zajištění dalšího postupu zástupkyni ředitelky školy přímo.
- Požádá-li stěžovatel o doklad o podání stížnosti, předá mu příslušný tiskopis – příloha č. 2 této směrnice.
- Na základě vyžádání ředitelky školy zástupkyně ředitelky předloží písemné vyjádření ke stížnosti do pěti kalendářních dnů od obdržení výzvy k vyjádření.
- V případě rozhodnutí zástupkyně ředitelky školy, že stížnost předává vedoucímu zaměstnanci k vyřízení, zajistí tento vedoucí – řídicí zaměstnanec písemnou odpověď stěžovateli i s uvedením případně přijatých opatření (pokud o to stěžovatel požádal) ve lhůtě, uvedené zástupkyni 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.

4. 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 – řídicí zaměstnanec na základě dohody se zástupkyní ředitelky školy.
- Ve sporných případech a v případech, kdy přijetí opatření přesahuje rámec řídicího oprávnění vedoucího – řídicího 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.

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

- a) se podává ředitelce školy,
- b) odvolacím orgánem je krajský úřad Kraje Vysočina
 - § 175 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád
 - § 165 odst. 2 zákona č. 561/2004 Sb., školský zákon

6. Stížnosti proti podmínkám, průběhu a výsledkům vzdělávání

1. podává se učitelům jednotlivých předmětů, třídním učitelům, výchovnému poradci, ředitelce školy, zřizovateli, České školní inspekci.
2. 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.
3. Tato směrnice nabývá platnosti dne 1.9.2014
4. Tato směrnice nabývá účinnosti dne 1.9.2014

Ve Žďáře nad Sázavou dne 28.8.2014

Mgr. Jana Bernardová v.r.
ředitelka školy

IV. Přílohy:

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

**Základní škola Žďár nad Sázavou, Palachova 2189/35, příspěvková organizace
591 01 Žďár nad Sázavou**

EVIDENČNÍ LIST STÍŽNOSTI

Evidenční číslo:	čj.: ... /20...
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 Žďár nad Sázavou, Palachova 2189/35, příspěvková organizace
591 01 Žďár nad Sázavou**

POTVRZENÍ O PŘEVZETÍ STÍŽNOSTI

Základní škola Žďár nad Sázavou, Palachova 2189/35, příspěvková organizace převzala dne
.....

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

od pana/paní..... stížnost.

.....

razítko

.....

podpis zástupce školy