

ORGANIZAČNÍ ŘÁD ŠKOLY

Směrnice pro vyřizování stížností

Schválila	Mgr. Alena Bernardová, ředitelka školy
Projednáno pedagogickou radou	27.8.2019
Směrnice nabývá platnosti ode dne 1.9.2019	

1. Úvodní ustanovení

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, vyhláškou MŠMT ČR č. 263/2007 Sb., ve znění pozdějších předpisů. Tato směrnice se v plném rozsahu vztahuje na všechna pracoviště Základní školy Zásmyky, okres Kolín

2. 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 ředitelce školy nebo ředitelkou pověřenému pracovníkovi. Ústní stížnosti řeší vedoucí útvaru (základní školy, školní jídelny,) podle níže stanovených kompetencí nebo ředitelka školy a provede se zápis.

3. Evidence stížností

Písemné i ústní stížnosti se evidují u ředitelky školy.

Evidence obsahuje:

- datum podání,
- jméno, příjmení a adresa stěžovatele,
- předmět stížnosti po jednotlivých bodech,
- výsledek šetření,
- opatření ke sjednání nápravy,
- výsledek kontroly vztahující se ke splnění opatření nápravy.

Nakládání s osobními údaji stěžovatelů i dalších osob, kterých se stížnost týká, upravuje Směrnice školy k GDPR.

4. Kompetence

- Stížnosti proti rozhodnutí ředitelky školy se podle zákona č. 500/2004 Sb. podávají ředitelce školy, odvolacím orgánem je zřizovatel
- Stížnosti proti podmínkám, průběhu a výsledkům vzdělávání se podávají učitelům jednotlivých předmětů, třídním učitelům, ředitelce školy popř. zřizovateli, České školní inspekci.
- Stížnosti v oblasti pracovněprávních vztahů je povinna projednat ředitelka 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 ředitelka školy.
- Stížnost na vedoucího útvaru řeší ředitelka školy.
- Stížnost na ředitele školy řeší zřizovatel
- Je nepřípustné postupovat stížnost k vyřízení nebo prošetření tomu, proti komu stížnost směřuje.

5. Lhůty

- 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.

6. 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,
 - podpisy účastníků jednání. Jestliže jeden z účastníků odmítne zápis podepsat, nebo nesouhlasí s jeho obsahem, poznamená se tato skutečnost do zápisu s uvedením důvodu.
- Anonymní stížnosti se neřeší.

7. 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 nedostatky, je povinen neprodleně provést opatření k odstranění nedostatků, zjištěných při prošetřování stížnosti a zajistit, aby se neopakovaly.

8. Závěrečné ustanovení

- Proti stěžovateli 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.

V Zásnukách dne 1.9.2019

Mgr. Alena Bernardová
ředitelka školy