

14. VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

Č.j.: Spisový/skartační znak	Zsvn 820/2019	A.1.	A5
Vypracoval:	Mgr. Jitka Urbánková, ředitelka školy		
Schválil:	Mgr. Jitka Urbánková, ředitelka školy		
Pedagogická rada projednala dne	13. 11. 2019		
Směrnice nabývá platnosti dne	14. 11. 2019		
Směrnice nabývá účinnosti dne	14. 11. 2019		

I. Obsah

Úvodní ustanovení

1. Přijímání stížností
2. Povinnosti statutárního orgánu školy
3. Povinnosti podatelny
4. Povinnosti vedoucích zaměstnanců
5. Postup při vyřizování stížností
6. Stížnosti proti rozhodnutí ředitelky školy podle zákona č. 500/2004 Sb. správní řád
7. Stížnosti proti podmínkám, průběhu a výsledkům vzdělávání
8. Stížnosti v oblasti pracovněprávních vztahů

II. Závěrečná ustanovení

III. Přílohy

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. Přijímání stížností

Stížnost přijímají:

- statutární orgán školy – ředitelka školy
- statutární zástupkyně ředitelky školy
- vedoucí vychovatelka
- vedoucí školní jídelny

- Stížnosti jsou přijímány v písemné nebo ústní podobě.
- O ústně podané stížnosti musí příjemce ve spolupráci se stěžovatelem sepsat zápis. Zápis musí obsahovat přesné vymezení důvodu stížnosti, musí být konkrétní a je nutné, aby byl podepsán stěžovatelem.
- Pokud stěžovatel neuvede jméno, místo trvalého pobytu, popř. jinou adresu pro doručování, je stížnost kvalifikována jako anonymní.
- Jestliže byla stížnost zaslána elektronickou poštou, nikoliv však prostřednictvím zaručeného elektronického podpisu, vyzve příjemce v takovém případě stěžovatele, aby tento údaj do 10 dnů doplnil, nečiní-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 je šetřitelná.
- Lhůta k vyřízení stížnosti je 30ti 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 statutárního orgánu školy

- Zajišťuje správné a včasné vyřízení stížností.
- Vyplňuje evidenční list stížností (viz příloha č. 1 této směrnice)
- Rozhoduje, zda stížnost vyřídí přímo, ve spolupráci s vedoucím – řídicím zaměstnancem, do jehož kompetence problematika spadá, anebo zda mu ji předá k úplnému vyřízení (vč. 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 stěžovatele, 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 podatelny

- Ústředně eviduje (přiřazuje čísla jednací) všechny stížnosti došlé škole. tuto evidenci vede hospodářka školy

4. Povinnosti ostatních vedoucích zaměstnanců

- Přijímají stížnosti.
- Originál stížnosti neprodleně předají k zaevidování hospodářce školy a informují ředitelku nebo zástupkyni ředitelky školy přímo tak, aby byl stanoven další postup.
- Požádá-li stěžovatel o doklad o podání stížnosti, předá mu příslušný tiskopis – příloha č. 2 této směrnice
- V případě rozhodnutí ředitelky školy nebo 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 zástupkyní ředitelky školy v průvodním dopise ke kopii předané stížnosti.
- Kopii odpovědi stěžovateli zašle současně zástupkyni ředitelky školy a ředitele školy před oficiálním odesláním dané odpovědi a nechá si danou odpověď schválit ředitelkou školy.

5. 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 s vedením 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.

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

- a) se podává ředitelce školy,
- b) odvolacím orgánem je krajský úřad Magistrát hlavního města Prahy.

- § 175 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád
- § 165 odst. 2 zákona č. 561/2004 Sb., školský zákon

7. Stížnosti proti podmínkám, průběhu a výsledkům vzdělávání

- Podávají se učitelům jednotlivých předmětů, třídním učitelům, výchovnému poradci, ředitelce školy, zřizovateli, České školní inspekci.
- Doporučený postup pro rodiče: v případě, že rodiče mají pochybnosti o správnosti postupu učitele, kontaktují nejprve příslušného učitele a situaci konzultují s ním. Jestliže pochybnosti a nejasnosti přetrvávají, mohou se rodiče obrátit na ředitelku školy. V tomto případě je nutné řídit se dle výše uvedených bodů této směrnice. Pokud nebudou s výsledky šetření spokojeni, pak se mohou obrátit na zřizovatele a poté na Českou školní inspekci.
- Česká školní inspekce předá výsledky šetření zřizovateli a zřizovatel informuje Českou školní inspekci o přijatých opatřeních.

8. 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)

II. Závěrečná ustanovení

- Nakládání s osobními údaji stěžovatelů i dalších osob, kterých se stížnost týká, upravuje nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. 4. 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů (GDPR).
- Kontrolu provádění ustanovení této směrnice je statutárním orgánem školy pověřena ředitelka školy.

V Praze dne 27. 8. 2019

Mgr. Jitka Urbánková

ředitelka školy