

ZŠ Bílina, Lidická 31/18, okres Teplice, příspěvková organizace	
Směrnice k šetření a řešení stížností	
Č.j.: 331/246/2019	Účinnost od: 16.4.2019
Vypracovala a schválila	Mgr.Bc.Marie Sechovcová
Pedagogická rada projednala	15.4.2019
Spisový znak: A 1.4.	Skartační znak: A 10
Změny:	

Preambule

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 ředitelce školy nebo zástupkyni. Ústní stížnosti řeší vedoucí útvaru (školní družina, provozní zaměstnanci) podle níže stanovených kompetencí nebo ředitelka školy.

II. Evidence stížností

Písemné i ústní stížnosti se evidují v sešitě stížností, který je jeden pro celou organizaci. Sešit je uložen u ředitelky 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 ředitelky školy se podle zákona č. 500/2004 Sb., správní řád podávají ředitelce školy, odvolacím orgánem je krajský úřad.
- ✓ Stížnosti proti podmínkám, průběhu a výsledkům vzdělávání se podávají učitelům jednotlivých předmětů, třídním učitelům, ředitelce školy, 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 ředitelku školy řeší zřizovatel – Město Bílina.
- ✓ 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 vyzooměn.

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 nepřímě 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 Bílině, 15.4.2019


Mgr.Bc. Marie Sechovcová
ředitelka školy

Základní škola, Bílina,
Lidická 31/18, okres Teplice,
příspěvková organizace

