

Základní škola, Liberec, Česká 354, příspěvková organizace se sídlem Česká 354, 463 12 Liberce 25	
Směrnice k vyřizování stížností	
Č.j.:CES/0021/2021	Spisový znak: A.1. Skartační znak: A5
Vypracoval:	Mgr. Vozková Štěpánka, ředitelka školy
Schválil:	Mgr. Vozková Štěpánka, ředitelka školy
Předpis nabývá platnosti dne:	01.06.2021
Předpis nabývá účinnosti dne:	01.06.2021
Změny ve směrnici jsou prováděny formou číslovaných písemných dodatků, které tvoří součást tohoto předpisu.	

I. Obecná ustanovení

Na základě ustanovení § 14, odst. 3 zákona č. 262/2006 Sb. zákoníku práce v platném znění a § 21 zákona č. 561/2004 Sb., školského zákona a podle § 175 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, v platném znění, vydávám jako statutární orgán školy tuto směrnici.

II. Přijímání stížností

1. Ústní stížnost – pokud nelze vyřídit ihned při podání, musí příjemce sepsat záznam, předložit jej stěžovateli k podpisu a zajistí její evidenci a označení.

2. Stížnost písemná doručená osobně – provede se potvrzení příjmu písemnosti v kanceláři školy (dále jen podatelně) a stížnost se předá vedení školy, kde bude provedena evidence a označení.

3. Stížnost písemná doručená poštou – po zapsání v podatelně předat na vedení školy, kde bude provedena evidence a označení.

4. Stížnost podaná přenosem dat (elektronicky) a stížnost neidentifikovatelného stěžovatele – přiměřeně možnostem předání k vyřízení.

5. Veškeré písemnosti v listinné podobě a v digitální podobě na přenosných technických nosičích dat - přijímá pracovník podatelny, zástupce ředitele školy, ředitelka školy v kanceláři Základní školy, Liberec, Česká 354, p.o., v obvyklé pracovní době.

III. Evidence stížností

1. Evidence všech stížností je vedena v ředitelně školy.

2. Evidence stížností obsahuje (evidenční list):

- datum podání a přidělené jednací číslo,
- jméno, příjmení a adresa stěžovatele,
- předmět stížnost,
- kdy a komu byla stížnost předána k prošetření a vyřízení,
- výsledek šetření a opatření ke zjednání nápravy,
- datum vyřízení stížnosti, případně prodloužení termínu lhůty k vyřízení stížnosti,

3. Údaje o stížnostech jsou ochraňovány podle zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů.

IV. Termín vyřízení stížnosti

1. Stížnost, jejíž prošetření a vyřízení náleží do působnosti jiného orgánu nebo organizace, postoupí ředitel stížnost těmto orgánům a organizacím k přímému vyřízení do 5 dnů ode dne přijetí a vyrozumí o tom stěžovatele.

2. Stížnosti, které nelze vyřídit do 10 dnů ode dne přijetí, musí být vyřízeny do 30 dnů. Tuto lhůtu lze prodloužit pouze ve výjimečných případech a o důvodech prodloužení musí být stěžovatel vyrozuměn.

V. Vyřizování stížností

1. Škola vyřizuje jednak stížnosti došlé přímo na školu, dále stížnosti postoupené Ministerstvem školství, zřizovatelem a z jiných organizací.

2. Škola vyřizuje stížnosti směřující proti pedagogům a zaměstnancům školy. Ve svém postupu při šetření vychází ředitel z kompetencí vedoucích zaměstnanců vyplývajících z organizačního řádu školy.

3. Stížnosti na výsledky vzdělávání a jeho průběh, na personální a materiálně technické podmínky vzdělávací činnosti řeší ředitel školy, případně ČŠI, stížnosti na řídicí práci ředitelů škol postoupí ředitel k prošetření a vyřízení zřizovateli.

4. Ostatní stížnosti na učitele a ostatní zaměstnance prošetřuje a vyřizuje ve své působnosti ředitel školy.

5. Pokud škola obdrží stížnost, jejíž šetření je třeba jen zčásti v jeho pravomoci, potvrdí příjem stížnosti stěžovateli a sdělí mu, které body stížnosti prošetří. Současně jej bude informovat, komu postupuje další část stížnosti k prošetření a vyřízení.

6. Při prošetřování a vyřizování stížností jsou pověřeni zaměstnanci školy nebo ředitel povinni:

- a) prošetřit a vyřídit stížnost bez průtahů, hospodárně a v určených lhůtách;
- b) objektivně a úplně prošetřit všechny její body, zjištění dokladovat;
- c) výsledky šetření zhodnotit a rozhodnout, zda je stížnost důvodná, částečně důvodná nebo nedůvodná;
- d) výsledku šetření informovat stěžovatele;
- e) u důvodných a částečně důvodných stížností vyžadovat opatření k odstranění zjištěných nedostatků a poskytnout výsledky šetření věcně příslušným útvarům k dalšímu využití;

7. Při poskytování součinnosti jsou útvary ministerstva, kraje, obce, ČŠI a další podřízené organizace povinny se ke všem otázkám a bodům stížnosti objektivně vyjádřit, svá stanoviska průkazně dokladovat a u oprávněných nebo částečně oprávněných stížností navrhnout opatření k odstranění zjištěných závad a nedostatků.

8. Je nepřípustné postupovat stížnosti k prošetření nebo vyřízení útvarům a pracovníkům, proti kterým stížnost směřuje. Stížnosti na vedoucí pracovníky se postupují k prošetření nebo vyřízení vždy příslušnému nadřízenému orgánu (zřizovateli).

9. O stížnostech na neuspokojivé, neprůkazné, neúplné nebo opožděné vyřízení stížnosti rozhoduje ředitel školy nebo zřizovatel.

VI. Závěrečné ustanovení

1. Dohled nad správností postupu při vyřizování stížnosti ve smyslu tohoto pokynu provádí ředitel školy.
2. Ředitel seznámí s touto směrnicí všechny své zaměstnance.
3. Směrnice je veřejně přístupná na webových stránkách školy.

V Liberci dne 01.06.2021

Mgr. Vozková Štěpánka,
ředitelka školy

EVIDENČNÍ LIST STÍŽNOSTI

Evidenční číslo	
Stěžovatel Jméno, příjmení, adresa	
Datum přijetí stížnost	
Předmět stížnosti	
Kdy a komu byla stížnost postoupena k vyřízení	
Vyřídil	
Datum vyznění stěžovatele o způsobu vyřízení	
Důvodnost (D důvodná, ČD částečně důvodná, ND nedůvodná)	
Záznam o způsobu šetření	
Přijatá opatření	

Potvrzení o převzetí stížnosti, oznámení a podnětu

Základní škola, Liberec, Česká 354, příspěvková organizace, převzala dne.....,
v..... hodin, od.....

.....
razítko a podpis