

Základní škola Třešť, ul. J. Hory 1050, 589 01 Třešť	
<b>SMĚRNICE K VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ</b>	
Vypracoval:	PaedDr. Václav Trnka
Schválil:	PaedDr. Václav Trnka
Účinnost ode dne:	1. 9. 2010
Změny ve směrnici jsou prováděny formou číslovaných písemných dodatků, které tvoří součást tohoto předpisu.	

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 v platném znění a zákonem č. 500/2004 Sb., správní řád v platném znění

## I. Úvodní ustanovení

### **1. Přijímání stížností**

#### **1.1. Stížnosti přijímají:**

- zástupce statutárního orgánu
- ostatní vedoucí zaměstnanci na všech úrovních řízení
- ekonomka školy

**1.2.** 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 v přiměřené lhůtě doplnil, nečiní-li tak, nemůže stěžovateli zaslat vyrozumění o vyřízení stížnosti.

**1.3.** Pokud příjemce ústní stížnost nevyřídí ihned, stěžovatele vyslechne a sepíše o ní písemný zápis (viz výše).

**1.4.** Z obsahu stížnosti musí být zřejmé, čeho se stěžovatel domáhá a nelze-li toto zjistit, stížnost se bez dalšího odkládá.

**1.5.** Anonymní stížnost příjemce posoudí s přihlédnutím

**1.6.** Lhůta k vyřízení stížnosti je 60 dnů ode dne doručení. V této lhůtě musí obdržet stěžovatel odpověď v písemné nebo elektronické podobě.

### **2. Povinnosti zástupce statutárního orgánu**

**2.1.** Ústředně eviduje všechny stížnosti došlé škole a zajišťuje jejich správné a včasné vyřízení.

**2.2.** Vyplňuje evidenční list stížnosti (příloha č. 1). Evidenční číslo má toto složení: S/pořadové číslo stížnosti/rok.

**2.3.** Rozhoduje, zda stížnost vyřídí přímo, ve spolupráci s vedoucím zaměstnancem, do jehož kompetence problematika spadá a nebo zda mu ji předá k úplnému vyřízení (včetně odpovědi stěžovateli).

- 2.4. 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.
- 2.5. O výsledku šetření vyrozumí stěžovatele ve lhůtě 60 dnů (viz výše). O přijatých opatřeních informuje stěžovatele, pokud o to požádal.
- 2.6. Kontroluje plnění opatření k odstranění zjištěných nedostatků.
- 2.7. V případě postoupení stížnosti podle místní a věcné příslušnosti jiné právnické osobě, vyrozumí o tom stěžovatele písemně.
- 2.8. Veškeré písemnosti související s vyřizováním stížností zakládá s evidenčním listem stížnosti odděleně od ostatních spisů.
- 2.9. Jedenkrát za školní rok vypracuje zprávu o došlých, vyřízených a nevyřízených stížnostech. Tato zpráva je projednána v poradním sboru ředitele školy.

### ***3. Povinnosti vedoucích zaměstnanců***

- 3.1. Přijímají stížnosti, zajišťují, aby byly interně evidovány odděleně od běžné pošty. Originál stížnosti neprodleně předají k zaevidování a zajištění dalšího postupu řediteli školy. Požádá-li stěžovatel o doklad o podání stížnosti, předá mu ho (příloha č. 2).
- 3.2. Na základě vyžádání pověřený zástupce statutárního orgánu předloží písemné vyjádření ke stížnosti do pěti kalendářních dnů od obdržení výzvy k vyjádření.
- 3.3. V případě rozhodnutí zástupce statutárního orgánu že stížnost předává vedoucímu zaměstnanci k vyřízení, zajistí tento vedoucí zaměstnanec písemnou odpověď stěžovateli i s uvedením případně přijatých opatření (pokud o to stěžovatel požádal) ve lhůtě, uvedené zástupcem statutárního orgánu v průvodním dopisu ke kopii předané stížnosti. Kopii odpovědi stěžovateli zašle současně zástupci statutárního orgánu.

### ***4. Povinnosti hospodářky školy***

- 4.1. Přijímá stížnosti a bez zbytečného odkladu je předává řediteli školy.
- 4.2. Požádá-li stěžovatel o doklad o podání stížnosti, předá mu ho (příloha č. 2).

### ***5. Postup při vyřizování stížností***

- 5.1. Všechny body stížnosti musí být objektivně prošetřeny a zjištění musí být dokladováno.
- 5.2. 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.
- 5.3. U důvodných nebo částečně důvodných stížností je nutno přijmout opatření k odstranění zjištěných nedostatků. Opatření přijímá příslušný vedoucí zaměstnanec na základě dohody s ředitelem školy.. Ve sporných případech a v případech, kdy přijetí opatření přesahuje rámec řídicího oprávnění vedoucího zaměstnance, rozhodne vyšší nadřízený.
- 5.4. Stížnost se pro potřeby evidence považuje za vyřízenou dnem, kdy je vyřízení stížnosti předáno k doručení.
- 5.5. Má-li stěžovatel za to, že stížnost, kterou podal, nebyla řádně vyřízena, může požádat ředitele školy, aby přešetřil způsob vyřízení stížnosti. Postup v tomto případě je analogický podle této organizační směrnice.

**5.6.** Stížnosti proti rozhodnutím ředitele školy podle zákona č. 500/2004 Sb., správní řád:

- podává se řediteli školy,
- odvolacím orgánem je krajský úřad.

§ 175 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád.

§ 165 odst. 2 zákona č. 561/2004 Sb., školský zákon.

**5.7** Stížnosti proti podmínkám, průběhu a výsledkům vzdělávání:

- podává se učitelům jednotlivých předmětů, třídním učitelům, výchovnému poradci, řediteli školy, zřizovateli, České školní inspekci,
- Česká školní inspekce předá výsledky šetření zřizovateli a zřizovatel informuje Českou školní inspekci o přijatých opatřeních.

§ 174 odst. 4 zákona č. 561/2004 Sb., školský zákon.

**5.7.** Stížnosti v oblasti pracovněprávních vztahů:

- stížnost je povinen projednat ředitel školy se zaměstnancem,
- zaměstnanec se může domáhat svých práv u soudu.

odst. (3) § 14, zákona č 262/2006 Sb., zákoník práce,

§ 24 zákona č. 251/2005 Sb., o inspekci práce,

### **III. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ**

1. Tato směrnice se v plném rozsahu vztahuje na všechna pracoviště Základní školy Jirkov, Nerudova 1151, okres Chomutov.

2. 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 v platném znění

### **IV. PŘÍLOHY**

1. Evidenční list stížnosti, oznámení a podnětu.
2. Potvrzení o převzetí stížnosti.

V Třešti dne 25. 8. 2010

**Základní škola Třešť**

J. Hory 1050, okres Jihlava

Tel.: 567 584 940 \* fax: 567 584 960

IČO: 484 60 362

①



.....  
PaedDr. Václav Trnka – ředitel školy

## EVIDENČNÍ LIST STÍŽNOSTI

Evidenční číslo	
Stěžovatel – jméno, příjmení, adresa	
Datum přijetí stížnosti	
Předmět stížnosti	
Kdo obdržel stížnost	
Kdy a komu byla stížnost postoupena k vyřízení	
Kdy a kdo stížnost vyřídil	
Datum vyrozumění stěžovatele o způsobu vyřízení stížnosti	
Důvodnost (D důvodná, ČD částečně důvodná, ND nedůvodná)	

## POTVRZENÍ O PŘIJETÍ STÍŽNOSTI

Základní škola Třešť, J. Hory 1050, 589 01 Třešť převzala dne .....

od ..... stížnost týkající

se .....

.....

.....

razítko a podpis

