

Základní škola Novosedlice, okres Teplice, příspěvková organizace se sídlem Vrchoslavská 88, 417 31 Novosedlice					
32. Vyřizování stížností					
Č.j.: tační znak	Spisový znak	Skar-	ŘŠN/128/ 2019	A.1.	A5
Vypracoval:			Mgr. Jana Hurdová		
Schválil:			Mgr. Jana Hurdová, ředitelka školy		
Pedagogická rada projednala dne			16.4.2019		
Směrnice nabývá účinnosti dne:			23.4.2019		

Obecná ustanovení

Tato směrnice se v plném rozsahu vztahuje na všechna pracoviště Základní školy Novosedlice, okres Teplice

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.

1. 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 řediteli školy nebo finanční referentce. Ústní stížnosti řeší vedoucí útvaru (školní jídelna, školní družina, provozní zaměstnanci) podle níže stanovených kompetencí nebo ředitel školy.

2. Vyřizování stížností

2. 1 Stížnosti mohou být škole předány v písemné podobě poštou či osobně, nebo v ústní podobě. Došlé i ústně podané stížnosti eviduje pracovník podatelny (sekretářka školy/ ředitel školy) zapsáním do podacího deníku doručené pošty a dále vyplněním evidenčního listu stížnosti:

Evidenční list

Evidenční list stížnosti obsahuje:

- a) datum podání
- b) jméno, příjmení a adresu stěžovatele
- c) označení organizace nebo osoby, proti níž stížnost směřuje
- d) předmět stížnosti
- e) kdy a komu byla stížnost předána k prošetření nebo vyřízení
- e) výsledek šetření (zda je stížnost vyřízena jako neoprávněná, oprávněná či oprávněná částečně)
- f) jaká byla přijata opatření k nápravě zjištěných nedostatků
- g) data podání zpráv o příjmu a vyřízení stížnosti
- h) výsledek následné kontroly, jak byla opatření k nápravě splněna.

U stížností podávaných ústně do protokolu se vždy při podání zhotoví tištěná podoba, jejíž pravost stěžovatel potvrdí vlastnoručním podpisem a údaji nutnými pro doručení vyřízení stížnosti. Na žádost stěžovatele je mu vydáno potvrzení o přijetí stížnosti, a to formou zhotovení kopie stížnosti podepsaného pracovníkem, který stížnost přijal, čitelným uvedením jeho jména a funkce/pracovního zařazení, datem a razítkem školy.

3. Kompetence

- Stížnosti proti rozhodnutí ředitele školy se podle zákona č. 500/2004 Sb., správní řád podávají řediteli školy, odvolacím orgánem je krajský úřad.
- Stížnosti proti podmínkám, průběhu a výsledkům vzdělávání se podávají učitelům jednotlivých předmětů, třídním učitelům, řediteli školy, zřizovateli, České školní inspekci.
- Stížnosti v oblasti pracovněprávních vztahů je povinen projednat ředitel 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 ředitel školy.
- Stížnost na vedoucího útvaru řeší ředitel školy.
- Stížnost na ředitele školy řeší zřizovatel – OÚ Novosedlice.
- Je nepřípustné postupovat stížnost k vyřízení nebo prošetření tomu, proti komu stížnost směřuje.
- Vzhledem k tomu, že stížnosti obsahují velmi často údaje a citlivé osobní údaje, které by mohly být zneužity, je každý pracovník podílející se šetření stížností povinen, ve smyslu evropského nařízení ke GDPR, zachovávat mlčenlivost a chránit před zneužitím data, údaje a osobní údaje, se kterými byl seznámen, vyžadovat a shromažďovat pouze nezbytné údaje a osobní údaje, bezpečně je ukládat a chránit před neoprávněným přístupem, neposkytovat je subjektům, které na ně nemají zákonný nárok, nepotřebné údaje vyřazovat a dále nezpracovávat.

4. Lhůty

- Údaje o stížnostech jsou chráněny podle zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů.
- Stížnost se vyřizuje ve lhůtě šedesáti dnů ode dne podání.
- Stížnost, jejíž prošetření a vyřízení náleží do působnosti jiného orgánu nebo organizace, než je organizace, postoupí škola příslušným orgánům a organizacím k přímému vyřízení do 5 dnů ode dne přijetí a **vyrozumí o tom stěžovatele.**
- Pokud základní škola obdrží stížnost, jejíž prošetření je v její pravomoci jen částečně, potvrdí její příjem stěžovateli a sdělí mu, které body stížnosti prošetří. Současně jej bude informovat, komu postupuje další část stížnosti k prošetření a vyřízení.

5. 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 přidělení stížnosti k prošetření a vyřízení dalším zaměstnancům školy rozhoduje ředitel školy.
- O ústním jednání se sepisuje zápis, který obsahuje:
 - ✓ jména všech přítomných, kteří se jednání zúčastnili,
 - ✓ stručný průběh jednání, popř. výsledek jednání
 - ✓ seznámení s obsahem zápisu všech účastníků- stvrzené podpisy účastníků jednání (jestliže jeden z účastníků odmítne zápis podepsat, nebo nesouhlasí s jeho obsahem, poznamená se tato skutečnost do zápisu s uvedením důvodu).

6. 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.

7. 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 týkalo 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.
- Kontrolou provádění ustanovení této směrnice je statutárním orgánem školy pověřen zaměstnanec: **Mgr. Jana Hurdová**.
- Směrnice nabývá účinnosti dnem 23. 4. 2019.

(běžné razítko)

.....

V Novosedlicích, dne 16.4.2019

Mgr. Jana Hurdová
ředitel školy

*Příloha č. 1***EVIDENČNÍ LIST STÍŽNOSTI**

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

Příloha č. 2

Potvrzení o převzetí stížnosti, oznámení a podnětu

Základní škola Novosedlice, okres Teplice převzala dne

od

stížnost (oznámení, podnět)

.....

Razítko

.....

Podpis/ jméno