

Pokyn ředitelky školy k vyřizování stížností, oznámení a podnětů

Tato směrnice vychází z těchto zákonných norem:

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

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

§ 276 zákona č. 262/2006 Sb., zákoník práce,

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

Právní výklad MŠMT 1/2006 Č.j. 911/2006-14V

1. Přijímání stížností

Všichni pracovníci školy jsou povinni přijímat stížnosti a zařizovat jejich správné a včasné vyřízení. Stížnosti se přijímají každý den školního roku během doby, kdy trvá vyučování. Přijímání stížností není důvodem k přerušení výchovně vzdělávacího procesu školy. Nemůže-li se stěžovatel dostavit k podání stížnosti během stanovené doby, sjedná si jiný termín s ředitelkou školy.

Podá-li stěžovatel stížnost pracovníkovi školy, který nemůže vzhledem ke svým pravomocem stížnost vyřídit, pracovník je povinen jej upozornit na kompetentní osobu k podání stížnosti, požádá-li o to stěžovatel, je pracovník i tehdy povinen sepsat se stěžovatelem záznam o přijetí stížnosti.

O závažnějších stížnostech pracovník neprodleně informuje ředitelku školy.

Stížnost se podává písemně nebo ústně, ústně podaná stížnost se musí zapsat do protokolu.

Je-li podána písemná stížnost bez udání stěžovatele (anonymní), rozhodne ředitelka školy, zda se bude stížnost vyřizovat.

Při vyřizování stížností se chovají pracovníci školy zdvořile a podle možnosti vycházejí stěžovateli vstřícně, případně ho poučí o dalším možném postupu.

2. Evidování stížností

Pracovníci školy jsou povinni evidovat stížnosti:

- písemné,
- závažného charakteru,
- ústní.

Stížnosti se zapisují do tiskopisu, který je přílohou této směrnice. Body 1 až 4 se zapisí při přijímání stížnosti, ostatní body se doplní při vyřizování stížnosti.

Záznam o přijetí stížnosti	
1. Škola	
2. Jméno, příjmení a adresa stěžovatele	
3. Proti komu stížnost směřuje	
4. Předmět stížnosti	
5. Kdy a komu byla stížnost	

předána k prošetření nebo vyřízení	
6. Výsledek šetření	
7. Opatření k sjednání nápravy	
8. Datum vyřízení stížnosti	
9. Výsledek kontroly, opatření k nápravě	

Všechny záznamy o stížnostech se předávají ředitelce školy, která je jednou ročně vyhodnotí, tato informace bude součástí výroční zprávy školy.

3. Vyřizování stížností

Při vyřizování stížnosti nesmí být proti stěžovateli činěny přímé ani nepřímé zákroky proto, že si podal stížnost. Toto ustanovení platí i pro žáky, jejichž zákonný zástupce podal stížnost. Pracovníci školy jsou povinni stížnost urychleně a odpovědně prozkoumat a vyřídit nebo zařídít jejich vyřízení. Má-li stížnost více bodů, musí se prošetřit všechny body stížnosti.

Stížnosti se vyřizují bez zbytečného odkladu, nejpozději do 60 dnů ode dne jejich doručení.

Opakuje-li stěžovatel svoji stížnost, porovná ředitelka školy původní stížnost se stížností opakovanou. Jestliže původní stížnost byla řádně vyřízena a opakovaná stížnost neobsahuje nové skutečnosti, nebude dále ředitelka školy stížnost projednávat.

Stížnost nesmí být postoupena k vyřízení pracovníkovi školy, proti kterému stížnost směřuje.

Je-li ústní stížnost projednávána za účasti stěžovatele i osob, proti kterým stížnost směřuje, sepíše se zápis. Tiskopis pro sepsání zápisu je součástí přílohy směrnice.

Záznam o projednání stížnosti	
Škola	
Jména všech osob, jež se jednání zúčastnily	
Stručné a výstižné vyličení průběhu o výsledku jednání	
Doložku, že účastníci jednání byli s obsahem zápisu seznámeni	
Podpis pracovníků provádějících šetření	
Podpis všech účastníků řízení	

Odmítne-li některý pracovník podepsat zápis nebo nesouhlasí s jeho obsahem, poznamená se to s uvedením důvodu.

O vyřízení stížnosti musí být stěžovateli podána zpráva ve stanovených lhůtách, a to i v případě, že stížnost nebyla oprávněná.

Za průtahy a formální vyřízení, zvláště za nesprávné prošetření nebo vyřízení stížnosti, neprovedení opatření k nápravě za zákrok proti stěžovateli proto, že podal stížnost, je nutné proti provinilým pracovníkům vyvodit důsledky.

4. Druhy stížností

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

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

4.2 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.

4.3 Stížnosti v oblasti pracovněprávních vztazích.

Stížnosti v pracovně právních věcech mohou směřovat:

1. Zaměstnanec má možnost v souladu se zákonem č. 251/2005 Sb., o inspekci práce, podat podnět ke kontrole dodržování pracovněprávních předpisů zaměstnavatelem k úřadu práce a oblastnímu inspektorátu práce.
2. Kontrolní kompetenci má i orgán nadřízený v souladu se ZP § 347 odst. 2. Nadřízeným orgánem je zřizovatel školy (zpravidla rada obce nebo kraje).
3. Zaměstnanec má možnost obrátit se na soud, neboť spory mezi zaměstnavatelem a zaměstnancem o nároky z pracovního poměru projednávají a rozhodují, v souladu se zákoníkem práce, pouze soudy.

V Neveklově 1.2.2018

Mgr. Martina Šťátková, ředitelka školy