



Základní škola, Kvasice, okres Kroměříž					
Adresa školy:			Husova 642, 768 21 Kvasice		
Vyřizování stížností					
Č. j.:	Spisový znak	Skartační znak	313/2016	1.1.1	A10
Vypracoval:			Mgr. František Látal, Ph.D., ředitel školy		
Schválil:			Mgr. František Látal, Ph.D., ředitel školy		
Pedagogická rada projednala dne:			25. 8. 2016		
Nabývá účinnosti dne:			1. 9. 2016		

sm_07

Ředitel Základní školy, Kvasice, okres Kroměříž, vydává v souladu s ustanovením zákona č. 561/2004 Sb., o předškolním, základním, středním, vyšším odborném a jiném vzdělávání (školský zákon), v platném znění, zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, v platném znění, a zákona č. 262/2006 Sb., zákoníku práce, v platném znění tuto směrnici.
Tento vnitřní předpis stanoví postup školy při vyřizování stížností.

1. Přijímání stížností

- (1) Stížnosti přijímají:
 - (a) ředitel školy.
 - (b) statutární zástupce ředitele školy.
 - (c) ostatní vedoucí zaměstnanci na všech úrovních řízení.
- (2) Stížnosti jsou přijímány v písemné nebo ústní podobě. Z obsahu stížnosti musí být zřejmé, čeho se stěžovatel domáhá a nelze-li toto zjistit, stížnost se dále neprošetřuje.
- (3) Pokud příjemce ústní stížnost nevyřídí ihned, stěžovatele vyslechne a sepíše o ní písemný zápis.
- (4) V případě telefonických stížností, nelze-li je vyřídit ihned, vyzve osoba, která telefonický hovor přijala, stěžovatele k podání písemné stížnosti nebo osobnímu projednání. Písemný zápis o podání telefonické stížnosti se nepořizuje.
- (5) Pokud stěžovatel neuvede své jméno, příjmení a místo trvalého pobytu, popřípadě jinou adresu pro doručování, je stížnost kvalifikována jako anonymní. Za anonymní stížnost se považuje také stížnost, u které je dodatečně zjištěno, že došlo k uvedení neexistující adresy, popř. došlo ke zneužití jména a adresy jiné osoby.
- (6) Stížnost zaslána elektronickou poštou, nikoliv však prostřednictvím zaručeného elektronického podpisu musí být stěžovatelem do 10 dnů od podání potvrzena písemně, ústně do protokolu nebo v elektronické podobě zaručeným elektronickým podpisem. Pokud se tak nestane je stížnost kvalifikována jako anonymní.
- (7) Anonymní stížnost se zaeviduje a dále se neprošetřuje.
- (8) Stížnost se vyřizuje ve lhůtě 60 dnů ode dne podání.

2. Povinnosti statutárního zástupce ředitele školy

- (1) Úředně eviduje všechny stížnosti došlé škole a jejich správné a včasné vyřízení.
- (2) Vyplňuje Evidenční list stížnosti (viz Příloha č. 1).
- (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).
- (4) Zajistí, aby byl stěžovatel ve lhůtě 60 dnů ode dne podání stížnosti vyrozuměn o výsledku šetření. Před odesláním vyrozumění stěžovateli je povinen informovat ředitele školy o výsledku šetření.
- (5) 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.
- (6) Kontroluje plnění opatření k odstranění zjištěných nedostatků.
- (7) Veškeré písemnosti související s vyřizováním stížností zakládá s Evidenčním listem stížnosti odděleně od ostatních spisů.

3. Povinnosti vedoucích zaměstnanců

- (1) Přijímají stížnosti, zajišťují, aby byly interně evidovány odděleně od běžné pošty. Originál stížnosti neprodleně předají zástupci ředitele školy.
- (2) Požádá-li stěžovatel o doklad o podání stížnosti, předá mu ho (viz Příloha č. 2).
- (3) V případě rozhodnutí zástupce ředitele školy, že stížnost předává k úplnému vyřízení vedoucímu zaměstnanci (včetně odpovědi stěžovateli), zajistí tento vedoucí zaměstnanec písemnou odpověď stěžovateli ve lhůtě, kterou mu stanovil zástupce ředitele školy. Před odesláním písemné odpovědi stěžovateli je povinen informovat zástupce ředitele školy.

4. Postup při vyřizování stížností

- (1) Všechny body stížnosti musí být objektivně prošetřeny a zjištění musí být dokladováno.
- (2) V odůvodnění vyřízení stížnosti se uvede, o jaké skutečnosti, právní předpisy nebo vnitřní předpisy školy se opírá.
- (3) Stížnost se považuje za vyřízenou, jakmile po jejím prošetření byla učiněna opatření potřebná k odstranění zjištěných závad a stěžovatel je o tom vyrozuměn. O vyřízení stížnosti musí být stěžovateli podána zpráva ve výše uvedených lhůtách a to i v případě, bylo-li zjištěno, že stížnost není oprávněná.
- (4) Má-li stěžovatel zato, že stížnost kterou podal, nebyla řádně vyřízena, může požádat ředitele školy, aby přešetřil způsob vyřízení stížnosti.
- (5) **Stížnosti proti postupu ředitele školy** při jeho rozhodování ve věcech stanovených § 165 odst. 2 školského zákona, se podávají řediteli školy a budou vyřizovány podle § 175 správního řádu. Odvolacím orgánem je krajský úřad.
- (6) **Stížnosti proti podmínkám, průběhu a výsledkům vzdělávání** se podávají učitelům jednotlivých předmětů, třídním učitelům, řediteli školy, zřizovateli, České školní inspekci.
- (7) **Stížnosti v oblasti pracovněprávních vztahů.** Vychází se při šetření z ustanovení zákoníku práce. V souladu s tímto ustanovením je ředitel školy povinen projednat se zaměstnancem nebo na jeho žádost s odborovou organizací stížnost zaměstnance na výkon práv a povinností vyplývajících z pracovněprávních vztahů. Tím není dotčeno právo zaměstnance domáhat se svých práv u soudu.

4. Závěrečná ustanovení

- (1) Údaje o stížnostech jsou chráněny podle zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, v platném znění.
- (2) V zájmu odborného a věcně správného vyřízení podnětu stížnosti jsou všichni zaměstnanci školy povinni při šetření stížnosti poskytnout nezbytnou součinnost. Vůči stěžovatelům nesmí být činěny přímé ani nepřímé zákroky proto, že podali stížnost.
- (3) Kontrolu evidence a vyřizování stížností provádí ředitel školy.
- (4) Tato směrnice je zveřejněna na webových stránkách školy (www.zskvasice.cz), v dokumentaci školy a je vyvěšena ve sborovně školy.

4. Přílohy

Příloha č. 1 - Evidenční list stížnosti.

Příloha č. 2 - Potvrzení o převzetí stížnosti.

Mgr. František Látal, Ph.D.
ředitel školy

Evidenční list stížnosti

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

Příloha č. 2

Potvrzení o převzetí stížnosti

Základní škola, Kvasice, okres Kroměříž převzala dne

od stížnost.

.....
razítko a podpis