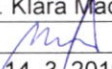
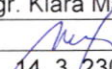


Základní škola Praha 9 – Černý Most, Bří Venclíků 1140	Směrnice o vyřizování stížností	Strana ::	1 / 6
		Účinnost od::	19. 03. 2019



Směrnice o vyřizování stížností

	Zpracovala	Schválila
Funkce	Ředitelka školy	Ředitelka školy
Jméno	Mgr. Klára Machová	Mgr. Klára Machová
Podpis		
Datum	14. 3. 2019	14. 3. 2019
Pedagogická rada projednala		18. 3. 2019
Účinnost směrnice ode dne		19. 3. 2019

Základní škola Praha 9 – Černý Most, Bří Venclíků 1140	Směrnice o vyřizování stížností	Strana ::	2 / 6
		Účinnost od::	19. 03. 2019

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.

1. Působnost a zásady směrnice

Tato směrnice stanoví postup školy při vyřizování stížností, oznámení a podnětů.

Zásady směrnice:

- tato směrnice nesmí ukládat povinnosti jednotlivým zaměstnancům školy,
- musí být vydána písemně,
- nesmí být vydána v rozporu s právními předpisy,
- nesmí být vydána se zpětnou účinností,
- vzniká na dobu neurčitou,
- ředitel školy je povinen seznámit zaměstnance s vydáním, změnou nebo zrušením tohoto vnitřního předpisu nejpozději do 15 dnů,
- směrnice musí být přístupný všem zaměstnancům,
- nevztahuje se na podněty, které jsou svým charakterem podněty k přezkoumání podle zákona č. 500/2004 Sb., o správním řízení (správní řád), v platném znění,
- nevztahuje se na petice podané podle zákona č. 85/1990 Sb., o právu petičním, v platném znění.

2. Vyřizování stížností

2. 1 Stížnosti mohou být škole předány v písemné podobě poštou či osobně, nebo v ústní podobě, cestou datové schránky, také v digitální podobě na vybraných záznamových médiích, vyvěšených a vyjmenovaných podle správního řádu v podatelně školy (disketa, CD-ROM, textový editor Word,...). Došlé i ústně podané stížnosti eviduje pracovník podatelny (sekretářka školy/ ředitel školy) zapsáním do podacího deníku doručené pošty a dále vyplněním evidenčního listu stížnosti (obsah je uveden v dalším textu). U stížností podávaných ústně do protokolu či na záznamových médiích 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 nebo vytištěním textu z dodaného záznamového média, podepsaného pracovníkem, který stížnost přijal, čitelným uvedením jeho jména a funkce/pracovního zařazení, datem a razítkem školy. Toto ustanovení se přiměřeně použije i u stížností podaných přenosem dat a u stížností neidentifikovaného stěžovatele.

2. 2 Pokud stížnost směřuje proti postupu ředitele školy nebo školského zařízení vystupujícímu jako správní orgán, tzn., pokud ředitel školy nebo školského zařízení rozhoduje o právech a povinnostech v oblasti státní správy, a to v případech taxativně vymezených ustanovením § 165 odst. 2 zákona č. 561/2004 Sb., je třeba předmětnou stížnost podávat řediteli školy nebo školského zařízení. Ten je pak povinen při jejím řešení postupovat v souladu s ustanovením § 175 zákona č. 500/2004 Sb.

Základní škola Praha 9 – Černý Most, Bří Venclíků 1140	Směrnice o vyřizování stížností	Strana ::	3 / 6
		Účinnost od::	19. 03. 2019

2. 3 Pokud se stížnost (podnět, petice) týká některé z oblastí, jejichž hodnocení a kontrola je v působnosti České školní inspekce v souladu s § 174 odst. 2 písm. b) až e) zákona č. 561/2004 Sb., je třeba tuto stížnost (podnět či petici) podávat České školní inspekci. Ta pak bude při jejím řešení postupovat v souladu s příslušnými ustanoveními zákona č. 561/2004 Sb. (§ 174 zákona č. 561/2004 Sb.), a vyhláškou č. 17/2005 Sb., o podrobnějších podmínkách organizace České školní inspekce a výkonu inspekční činnosti. Výsledek šetření předá zřizovateli k přijetí příslušných opatření.

2. 4 Pokud je stížností napadána zaměstnancem právnické osoby vykonávající činnost školy nebo školského zařízení oblast pracovněprávních vztahů, je třeba tuto stížnost podat řediteli školy nebo školského zařízení jako statutárnímu orgánu zaměstnavatele, který je povinen ji se zaměstnancem projednat, a to v souladu s ustanovením § 14 odst. 3 zákoníku práce.

2. 5 Vyřizování stížností se řídí zejména ustanovením § 175 správního řádu.

2. 6 Zaměstnanec pověřený příjmem stížností:

- a) ředitel školy, pro případ jeho nepřítomnosti
- b) statutární zástupce ředitele školy

2. 7 Stížnosti se přijímají každý pracovní den v obvyklé pracovní době.

3. 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.

4. Údaje o stížnostech jsou chráněny podle zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů.

5. Stížnost se vyřizuje ve lhůtě šedesáti dnů ode dne podání.

6. 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.

7. O přidělení stížnosti k prošetření a vyřízení dalším zaměstnancům školy rozhoduje ředitel školy.