

MATEŘSKÁ ŠKOLA, 679 75 ČERNOVICE 139
okres BLANSKO

VNITŘNÍ SMĚRNICE Č. 12/2022

VNITŘNÍ SMĚRNICE K POSTUPU ŘEŠENÍ
STÍŽNOSTÍ

Vydala: MŠ Černovice

Schválila: Bc. Monika Dlapová

Účinnost od 18. 4. 2022

Vyřizování stížností, oznámení a podnětů (dále jen „stížnosti“) se řídí touto směrnicí, zákonem č. 561/2004 Sb., školským zákonem a zákonem č. 500/2004 Sb., správní řád a ustanovením zákoníku práce č. 262/2006, dále §24 zákonem č. 251/2005 Sb., o inspekci práce, vyhláškou MŠMT ČR č. 263/2007 Sb., ve znění pozdějších předpisů.

I. PŘIJÍMÁNÍ STÍŽNOSTÍ A OZNÁMENÍ

Stížnosti lze podat písemně nebo ústně. Stížnosti se přijímají každý pracovní den v obvyklé pracovní době. Písemné stížnosti a oznámení se podávají ředitelce školy. Ústní stížnosti řeší vedoucí útvaru (mateřské školy, školní jídelny) podle níže stanovených kompetencí nebo ředitelka školy.

II. EVIDENCE STÍŽNOSTÍ

Písemné i ústní stížnosti se evidují v sešitě stížností, který je jeden pro celou organizaci. Sešit je uložen u ředitelky školy.

Evidence obsahuje:

- datum podání
- jméno, příjmení a adresa stěžovatele,
- označení útvaru nebo osoby, proti které stížnost směřuje
- předmět stížnosti po jednotlivých bodech
- kdy a komu byla stížnost předána k prošetření nebo vyřízení
- výsledek šetření
- opatření ke sjednání nápravy
- data podání zpráv o příjmu a vyřízení stížnosti
- výsledek kontroly vztahující se ke splnění opatření nápravy

Nakládání s osobními údaji stěžovatelů i dalších osob, kterých se stížnost týká, upravuje zákon č. 101/2000 Sb.

III. 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 učitelkám, ředitelce školy, zřizovateli, České školní inspekci
- stížnosti v oblasti pracovněprávních vztahů je povinna projednat ředitelka školy se zaměstnancem, zaměstnanec se může domáhat svých práv u soudu
- stížnost na zaměstnance nebo činnost útvaru řeší v první instanci vedoucí útvaru, na jejich činnost či zaměstnance je vedena stížnost, v druhé instanci ředitelka školy
- stížnost na vedoucího útvaru řeší ředitel školy
- stížnost na ředitele školy řeší zřizovatel – obec Černovice
- je nepřístupné postupovat stížnost k vyřízení nebo prošetření tomu, proti komu stížnost směřuje

IV. LHŮTY

- stížnost na zaměstnance nebo činnost útvaru se řeší do 15 dnů ode dne doručení
- u stížnosti, kterou nelze vyřídit do 15 dnů, škola písemně potvrdí stěžovateli příjem stížnosti a oznámí mu důvody pro prodloužení lhůty vyřízení stížnosti
- maximální lhůta pro vyřízení stížnosti je do 30 dnů ode dne doručení stížnosti
- stížnosti, které přísluší řešit jiným orgánům, je nutno podstoupit do 5 dnů ode dne doručení
- stěžovatel musí být o postoupení stížnosti prokazatelně vyrozuměn

V. PRAVIDLA ŠETŘENÍ STÍŽNOSTÍ

- vychází se z obsahu stížnosti bez ohledu na to, kdo ji podal a proti komu směřuje
- vyslechne se jak stěžovatel, tak i osoba, proti které stížnost směřuje
- o ústních jednáních se sepisuje zápis, který obsahuje:
 - jména všech přítomných, kteří se jednání zúčastnili
 - stručný průběh jednání
 - výsledek jednání
 - doložku, že všichni účastníci jednání byli s obsahem zápisu seznámeni
 - podpisy účastníků jednání (jestliže jeden z účastníků odmítne zápis podepsat nebo nesouhlasí s jeho obsahem, poznamená se tato skutečnost do zápisu s uvedením důvodu)
- anonymní stížnosti se neřeší

VI. VÝSLEDKY ŠETŘENÍ STÍŽNOSTI

Odpovědný zaměstnanec po prošetření stížnosti podá stěžovateli písemné rozhodnutí o výsledku u každého předmětu stížnosti zvlášť. Výsledkem může být rozhodnutí, že:

- stížnost je oprávněná
- stížnost je neoprávněná
- stížnost je neprokazatelná.

Oprávněná stížnost je vyřízena, jakmile po jejím prošetření byla učiněna opatření potřebná k odstranění zjištěných závad a stěžovatel byl o tom vyrozuměn.

Vedoucí zaměstnanec útvaru, kde byly zjištěny nedostatky, je povinen neprodleně provést opatření k odstranění nedostatků, zjištěných při prošetřování stížností a zajistit, aby se neopakovaly.

VII. ZÁVĚREČNÉ USTANOVENÍ

- proti stěžovateli nesmí být činěny přímé ani nepřímé zákroky proto, že podal stížnost
- stížnosti a spisový materiál týkající se jejich vyřizování se zakládají odděleně od ostatních spisů
- požádá-li stěžovatel, aby jeho jméno nebylo uváděno, postoupí se stížnost k prošetření v opise bez uvedení jména stěžovatele