

Směrnice č. 14		Č. j.: MSUK00807/2023 Spisový a skartační znak: A5
Mateřská škola, Ostrava – Poruba, Ukrajinská 1530 – 1531, příspěvková organizace		
Název:		
VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTI		
Vypracovala:	Mgr. Adéla Mikesková, ředitelka školy	
Směrnice byla vydána dne:	24.7.2023	
Směrnice nabývá účinnosti ode dne:	1.9.2023	

Úvodní ustanovení

Vyřizování stížností, oznámení a podnětů (dále jen "stížnosti") se řídí touto směrnicí, zákonem č. 561/2004 Sb., školský zákon a zákonem č. 500/2004 Sb., správní řád.

1. Přijímání stížností

Stížnosti přijímají:

- ředitelka školy
- zástupce statutárního orgánu
- ostatní vedoucí zaměstnanci na všech úrovních řízení
- účetní školy

Stížnosti jsou přijímány

V elektronické podobě emailem, datovou zprávou, v písemné nebo ústní podobě.

O ústně podané stížnosti musí příjemce ve spolupráci se stěžovatelem sepsat zápis. Pokud stěžovatel neuvede místo trvalého pobytu, popřípadě jinou adresu pro doručování, je stížnost kvalifikována jako anonymní. Jestliže byla zaslána elektronickou poštou, nikoliv však prostřednictvím zaručeného elektronického podpisu, vyzve příjemce v takovém případě stěžovatele, aby tento údaj v přiměřené lhůtě doplnil, neučiní-li tak, nemůže stěžovateli zaslat vyrozumění o vyřízení stížnosti.

Vyřídit stížnost ihned má pouze ředitelka, nebo její statutární zástupce.

Pokud příjemce ústní stížnost nevyřídí ihned, zástupce organizace stěžovatele vyslechne a sepíše o ní písemný zápis (viz výše).

Z obsahu stížnosti musí být zřejmé, čeho se stěžovatel domáhá a nelze-li toto zjistit, stížnost se bez dalšího odkládá.

Anonymní stížnost příjemce posoudí s přihlédnutím k obsahu a řeší jako ostatní stížnosti.

Lhůta k vyřízení stížnosti je třicetidenní. V této lhůtě musí obdržet stěžovatel odpověď v písemné nebo elektronické podobě.

2. Povinnosti zástupce statutárního orgánu

Úředně eviduje všechny stížnosti došlé škole a zajišťuje jejich správné a včasné vyřízení.

Evidence probíhá přidělením čísla jednacího ve spisové službě ke kterému se vyhotoví zápis z ústního jednání, nebo se připojí písemná stížnost, kterou organizace obdržela.

Rozhoduje, zda se stížnost vyřídí přímo, nebo ve spolupráci s vedoucím zaměstnancem, do jehož kompetence problematika spadá anebo zda mu ji předá k úplnému vyřízení (včetně odpovědi stěžovateli).

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.

O výsledku šetření vyrozumí stěžovatele ve lhůtě 30 dnů (viz výše). O přijatých opatřeních informuje stěžovatele, pokud o to požádal.

Kontroluje plnění opatření k odstranění zjištěných nedostatků.

V případě postoupení stížnosti podle místní a věcné příslušnosti jiné právnické osobě, vyrozumí o tom stěžovatele písemně.

Veškeré písemnosti související s vyřizováním stížností zakládá zástupce statutárního orgánu do elektronické spisové služby odděleně od ostatních spisů.

Jednou do roka vypracovává zprávu o došlých, vyřízených a nevyřízených stížnostech. Tato zpráva je součástí výroční zprávy mateřské školy.

3. Povinnosti vedoucích zaměstnanců

Přijímají stížnosti a zajišťují, aby byly evidovány bez zbytečného odkladu. Vedoucí zaměstnanci zajistí další postup v řešení stížnosti, případně předají k vyřešení kompetentní osobě. Požádá-li stěžovatel o doklad o podání stížnosti, předá mu ho.

Na základě vyžádání pověřený zástupce statutárního orgánu předloží písemné vyjádření ke stížnosti do pěti kalendářních dnů od obdržení výzvy k vyjádření.

V případě rozhodnutí zástupce statutárního orgánu že stížnost předává vedoucímu zaměstnanci k vyřízení, zajistí tento vedoucí zaměstnanec písemnou odpověď stěžovateli i s uvedením případně přijatých opatření (pokud o to stěžovatel požádal) ve lhůtě, uvedené zástupcem statutárního orgánu v průvodním dopisu ke kopii předané stížnosti. Kopii odpovědi stěžovateli zašle současně zástupci statutárního orgánu.

4. Povinnosti účetní školy

Přijímá stížnosti a bez zbytečného odkladu je předává ředitelce školy.

Požádá-li stěžovatel o doklad o podání stížnosti, předá mu ho.

5. Postup při vyřizování stížností

Všechny body stížnosti musí být objektivně prošetřeny a zjištění musí být dokladováno.

Ve vyřízení stížnosti se uvede, zda byla stížnost jako celek resp. její jednotlivé části důvodná, částečně důvodná nebo nedůvodná. V odůvodnění vyřízení se uvede, o jaké skutečnosti příp. právní předpis či vnitřní předpis školy se opírá.

U důvodných nebo částečně důvodných stížností je nutno přijmout opatření k odstranění zjištěných nedostatků. Opatření přijímá příslušný vedoucí zaměstnanec na základě dohody se zástupcem statutárního orgánu. Ve sporných případech a v případech, kdy přijetí opatření přesahuje rámec řídicího oprávnění vedoucího zaměstnance, rozhodne vyšší nadřízený. Stížnost se pro potřeby evidence považuje za vyřízenou dnem, kdy je vyřízení stížnosti předáno k doručení.

Má-li stěžovatel za to, že stížnost, kterou podal, nebyla řádně vyřízena, může požádat ředitele školy, aby přešetřil způsob vyřízení stížnosti. Postup v tomto případě je analogický podle této organizační směrnice.

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

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

Odvolání se řídí § 175 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád a § 165 odst. 2 zákona č. 561/2004 Sb., školský zákon

Stížnosti **proti podmínkám, průběhu a výsledkům vzdělávání**

- podává se třídním učitelům, výchovnému poradci, řediteli školy, zřizovateli, ČŠI.
- ČŠI předá výsledky šetření zřizovateli a zřizovatel informuje ČŠI o přijatých opatřeních.

Dle § 174 odst. 4 zákona č. 561/2004 Sb., školský zákon.

Stížnosti **v oblasti pracovněprávních vztahů**

- stížnost je povinen projednat ředitel školy se zaměstnancem,
- zaměstnanec se může domáhat svých práv u soudu.

Dle § 276 odst. 9 zákona č. 262/2006 Sb., zákoník práce; § 24 zákona č. 251/2005 Sb., o inspekci práce; MŠMT ČR č. 263/2007 Sb., pracovní řád pro zaměstnance škol a školských zařízení

Závěrečná ustanovení

Nakládání s osobními údaji stěžovatelů i dalších osob, kterých se stížnost týká, upravuje zákon č. 110/2019 Sb., o ochraně osobních údajů.

Přílohy

1. Evidenční list stížnosti, oznámení a podnětu (papírová příloha)
2. Potvrzení o převzetí stížnosti (papírová příloha)

V Ostravě – Porubě dne 24.7.2023

Mgr. Adéla Mikesková
Ředitelka MŠ

Seznámení zaměstnanců MŠ se směrnicí č. 14

Svým podpisem potvrzuji, že jsem byl/a seznámena a rozumím

	Příjmení, jméno	Datum	Podpis
1	Bolková Petra		
2	Boršányiová Lucie		
3	Černá Gabriela		
4	Dudová Denisa		
5	Foltýnová Kateřina		
6	Hajduková Nela		
7	Hrdličková Barbora		
8	Janáčková Michaela		
9	Knoppová Kamila		
10	Kociánová Kateřina		
11	Kubaštová Eva		
12	Martiníková Jana		
13	Nábělková Karin		
14	Olivíková Andrea		
15	Oršulíková Pavla		
16	Pavlenková Blažena		
17	Smejkalová Martina		
18	Svobodová Lenka		
19	Sýkorová Lucie		
20	Ševčíková Šárka		
21	Švidrnoch Konečná Lenka		
22	Vrablíková Lenka		
23	Ziegelbauerová Adéla		
24			

Evidenční list stížnosti

Číslo jednací	
Stěžovatel: - Jméno a příjmení - Adresa - Telefonní kontakt - Email - Datová schránka	
Datum přijetí stížnosti	
Předmět stížnosti	
Do stížnost vyřizuje /komu byla stížnost postoupena	
Vyřídil	
Datum vyrozumění stěžovatele	
Důvodnost (Důvodná-D, Částečně důvodná-ČD, Nedůvodná-N)	
Záznam o způsobu prošetření	
Přijatá opatření	

V Ostravě dne

Podpis vyřizujícího

Příloha č.2

Potvrzení a převzetí stížnosti, oznámení a podnětu

Mateřská škola, Ostrava – Poruba, Ukrajinská 1530 – 1531, příspěvková organizace
převzala dne _____ od _____ stížnost/oznámení/podnět.

Číslo jednacích převzatého dokumentu je:

Potvrdil:

Dne:

Podpis a razítko