

| | |
|--|---------------------|
| Základní škola INTEGRA Vsetín | |
| Směrnice k vyřizování stížností | |
| Spisový znak: 1. 1. 1. | Skartační znak: A10 |
| Účinnost: 1. 9. 2020 | Počet stran: 3 |
| Razítko a podpis ředitele: | |
| Aktualizace ke dni: 7. 9. 2023 | |

Obsah

Úvodní ustanovení

1. Stížnosti
2. Přijímání stížností
3. Povinnosti
4. Postup při vyřizování stížností

Závěrečná ustanovení

Přílohy

Úvodní ustanovení

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

1. Stížnosti

- A. Stížnosti proti rozhodnutím ředitele školy podle zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů.
- B. Stížnosti proti podmínkám, průběhu a výsledkům vzdělávání.
- C. Stížnosti v oblasti pracovněprávních vztahů.

2. Přijímání stížností

- 2.1. Stížnosti proti rozhodnutím ředitele školy podle zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů se podávají řediteli školy, odvolacím orgánem je krajský úřad.
- 2.2. Stížnosti proti podmínkám, průběhu a výsledkům vzdělávání se podávají učitelům jednotlivých předmětů, třídním učitelům, poradenským pracovníkům, řediteli školy, zřizovateli a České školní inspekci. Česká školní inspekce předá výsledky šetření zřizovateli a zřizovatel informuje Českou školní inspekci o přijatých opatřeních.
- 2.3. Stížnosti v oblasti pracovněprávních vztahů je povinen projednat ředitel školy se zaměstnancem, zaměstnanec se může domáhat svých práv u soudu.
- 2.4. Stížnosti jsou přijímány 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.

- 2.5. Pokud příjemce ústní stížnost nevyřídí ihned, stěžovatele vyslechne a sepíše o ní písemný zápis.
- 2.6. Z obsahu stížnosti musí být zřejmé, čeho se stěžovatel domáhá, a nelze-li toto zjistit, stížnost se bez dalšího odkládá.
- 2.7. Anonymní stížnosti se neprošetřují.
- 2.8. Lhůta k vyřízení stížnosti je třicetidenní. V této lhůtě musí obdržet stěžovatel odpověď v písemné nebo elektronické podobě.

3. Povinnosti ŘŠ

- 3.1. Ústředně eviduje všechny stížnosti došlé škole a zajišťuje jejich správné a včasné vyřízení.
- 3.2. Vyplňuje evidenční list stížnosti (příloha č. 1).
- 3.3. Rozhoduje, zda stížnost vyřídí přímo, ve spolupráci se zaměstnancem, do jehož kompetence problematika spadá, anebo zda mu ji předá k úplnému vyřízení (včetně odpovědi stěžovateli).
- 3.4. 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.
- 3.5. O výsledku šetření vyrozumí stěžovatele ve lhůtě 30 dnů. O přijatých opatřeních informuje stěžovatele, pokud o to požádal.
- 3.6. Kontroluje plnění opatření k odstranění zjištěných nedostatků.
- 3.7. V případě postoupení stížnosti podle místní a věcné příslušnosti jiné právnické osobě vyrozumí o tom stěžovatele písemně.
- 2.8. Veškeré písemnosti související s vyřizováním stížností zakládá s evidenčním listem stížnosti odděleně od ostatních spisů.

4. Postup při vyřizování stížností

- 4.1. Všechny body stížnosti musí být objektivně prošetřeny a zjištění musí být dokladováno.
- 4.2. 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.
- 4.3. U důvodných nebo částečně důvodných stížností je nutno přijmout opatření k odstranění zjištěných nedostatků.
- 4.4. Stížnost se pro potřeby evidence považuje za vyřízenou dnem, kdy je vyřízení stížnosti předáno k doručení.
- 4.5. 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.

Závěrečná ustanovení

1. Tato směrnice se v plném rozsahu vztahuje na všechna pracoviště ZŠ Integra Vsetín.
2. Nakládání s osobními údaji stěžovatelů i dalších osob, kterých se stížnost týká, upravuje zákon č. 110/2019 Sb. o zpracování osobních údajů a o změně některých zákonů ve znění pozdějších předpisů.

Přílohy: Evidenční list stížnosti, oznámení a podnětu

Evidenční stížností

| | |
|---|--|
| Evidenční číslo | |
| Stěžovatel Jméno, příjmení adresa | |
| Datum přijetí stížnost | |
| Předmět stížnosti | |
| Obdržel | |
| Kdy a komu byla stížnost postoupena k vyřízení | |
| Vyřídil | |
| Datum vyrozumění stěžovatele o způsobu vyřízení | |
| Důvodnost (D, ND, ČD) | |
| Záznam o způsobu šetření | |
| Přijatá opatření | |

Obsah stížnosti: