

Mateřská škola speciální, Základní škola a Praktická škola Diakonie ČCE Čáslav	
Směrnice k vyřizování stížností	
Č.j.:	
Spisový znak: A.1.2	Skartační znak: A5
Směrnice nabývá platnosti dne:	1.9.2020
Vypracovala ředitelka školy:	Mgr. Květuše Mašínová

Tato směrnice stanoví postup Mateřské školy speciální, Základní školy a Praktické školy Diakonie ČCE Čáslav, Komenského nám. 140, 28601 Čáslav, při vyřizování stížností a podnětů občanů podle ustanovení § 175 zákona č. 500/2004 Sb. správní řád, ve znění pozdějších předpisů, včetně dalších stížností, při jejichž vyřízení nelze výše uvedené ustanovení správního řádu uplatnit.

Základní pojmy a zásady.

1. Každé podání se posuzuje podle skutečného obsahu, bez ohledu na to, jak je označeno.
2. Stížností se rozumí podání fyzické či právnické osoby v individuálním zájmu, kterým se domáhá ochrany svých porušovaných nebo ohrožovaných práv nebo oprávněných zájmů.
3. Oznámení jsou podání, která upozorňují na negativní jevy dotýkající se působnosti školy a sledují zájmy větší skupiny.
4. Podněty jsou návrhy na zlepšení existujícího stavu, případně na řešení určité problematiky ve všech oblastech činnosti školy.
5. Následující pravidla pro příjem stížností se přiměřeně používají i při vyřizování oznámení a podnětů.

Kompetence k vyřizování stížností.

1. Pokud stížnost směřuje proti postupu ředitelky školy vystupující jako správní orgán, tzn. pokud ředitelka školy rozhoduje o právech a povinnostech v oblast státní správy, a to v případech taxativně vymezených ustanovením § 165 odst.2 zákona č. 561/2004 Sb. a § 24 odst. 3 zákona č. 109/2002 Sb. , je třeba předmětnou stížnost podávat ředitelce školy. Ta je pak povinna při jejím řešení postupovat v souladu s ustanovením § 175 zákona Č. 500/2004 Sb.
2. 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, petici, podnět, podávat zřizovateli, popřípadě přímo České školní inspekci. Ta pak bude při jejím řešení postupovat v souladu s příslušným ustanoveními zákona č. 561/2004 Sb. (§ 174 zákona) 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.
3. Pokud je stížností napadána zaměstnancem právnické osoby vykonávající činnost školy oblast pracovněprávních vztahů, je třeba tuto stížnost podat ředitelce školy jako

statutárním orgánu zaměstnavatele, který je povinen ji se zaměstnancem projednat, a to v souladu s ustanovením § 14 odst. 3 zákoníku práce.

Přijímání stížností.

1. Došlé i ústně podané stížnosti, podněty, petice, eviduje zástupce ředitele školy. Přijímají a evidují se i stížnosti, podněty petice, došlé elektronickou poštou. Z obsahu stížnosti musí být patrné, kdo ji podává a které věci se týká. Pokud stěžovatel neuvede místo trvalého pobytu či kontaktní adresu pro doručování písemností, je stížnost kvalifikována jako anonymní. (Ředitelka školy rozhodne, zda bude stěžovatel požádán o sdělení poštovní adresy, na které bude o vyřízení stížnosti vyzváno.)
2. Evidence stížností obsahuje:
 - datum podání
 - jméno, příjmení a adresu stěžovatele
 - označení organizace nebo osoby, proti níž stížnost směřuje
 - předmět stížnosti
 - kdy a komu byla stížnost předána k prošetření nebo vyřízení
 - výsledek šetření
 - přijatá opatření k nápravě zjištěných nedostatků
 - datum podání zprávy o vyřízení stížnosti
 - výsledek kontroly, jak byla opatření k nápravě splněna
3. V případě ústně podané stížnosti se stěžovatelem jedná ředitel školy, v případě jeho nepřítomnosti zástupce ředitele školy. Zápis z jednání pořídí ředitel školy případně zástupce ředitele školy.
4. O ústně podané stížnosti, kterou nelze vyřídit při jejím podání, sepíše pověřený zaměstnanec záznam, který obsahuje tyto náležitosti: jméno a příjmení stěžovatele, jeho bydliště, předmět stížnosti, případně telefon, e-mailovou adresu nebo jinou kontaktní adresu a dále informaci, zda stěžovatel požaduje informaci o výsledku šetření a opatření přijatých k nápravě zjištěných nedostatků.
5. Údaje o stížnostech jsou ochraňovány podle zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů.

Vyřizování stížností.

1. O přidělení stížnosti odpovědnému zaměstnanci školy k prošetření a vyřízení rozhoduje ředitel školy. Pokud stížnost směřuje proti konkrétnímu zaměstnanci školy, bude jejím vyřízením pověřen jeho přímý nadřízený.
2. O stížnosti směřující vůči řediteli školy bude ředitel neprodleně informovat zřizovatele školy, který rozhodne o dalším postupu.
3. Stížnost, jejíž prošetření a vyřízení náleží do působnosti jiného orgánu nebo organizace, než je Základní škola speciální a praktická škola Diakonie ČCE Čáslav, postoupí škola příslušným orgánům a organizacím k přímému vyřízení do 5. dnů ode dne přijetí a vyzvou o tom stěžovatele. Pokud základní škola obdrží stížnost, jejíž prošetření je třeba jen z části v jejich pravomoci, potvrdí její příjem stěžovateli a sdělí mu, které body

- stížnosti prošetří. Současně jej bude informovat, komu postupuje další část stížnosti k prošetření a vyřízení.
4. V zájmu odborného a věcně správného vyřízení předmětu stížnosti jsou všichni pracovníci školy povinni poskytnout nezbytnou součinnost.
 5. Vůči stěžovatelům nesmí být činěny přímé ani nepřímé zákroky proto, že podali stížnost. Odpovědnost za trestný čin nebo správní delikt nejsou tímto dotčeny.
 6. Nepodepsané (anonymní) stížnosti se prošetřují jen tehdy, pokud obsahují údaje, které lze prošetřit. V opačném případě se pouze evidují a následně odkládají.
 7. Opakuje-li stěžovatel stížnost, ředitel školy (odpovědný zaměstnanec) posoudí, zda stížnost obsahuje nové skutečnosti. Pokud tomu tak není, oznámí stěžovateli, že neshledal důvod se stížností opakovaně zabývat.
 8. Pověřený zaměstnanec je povinen stížnost vyřídit do 60. dnů od jejího zaevidování. Je povinen prošetřit všechny body stížnosti a o vyřízení vyrozumět stěžovatele písemně nebo osobním jednáním. Před zasláním písemného vyřízení je pověřený pracovník povinen návrh vyřízení konzultovat s ředitelkou školy. V případě vyřízení stížnosti osobním jednáním pověřený pracovník projedná s ředitelkou školy její případnou účast na jednání a z jednání zpracuje zápis. Zápis se vyhotoví minimálně ve dvou výtiscích. Jeden pro potřeby školy, druhý pro stěžovatele.
 9. Zápis musí obsahovat datum jednání, jména všech osob, které se jednání zúčastnily, stručný a výstižný obsah jednání a vyřízení stížnosti. Zápis podepíše všichni účastníci jednání, pokud některý účastník odmítne zápis podepsat nebo nesouhlasí s jeho obsahem, poznamená se to s uvedením důvodu.
 10. V závěru zápisu lze uvést: „ Tímto jednáním považuje pan/paní.....svoji stížnost za vyřízenou a netrvá na písemném vyrozumění“. Pokud stěžovatel zápis podepíše, není třeba vyřízení stížnosti zasílat stěžovateli písemně.
 11. O výsledku šetření a opatřeních přijatých k nápravě se učiní záznam do spisu. Stěžovatel bude vyrozuměn jen tehdy, jestliže o to požádal.
 12. Lhůtu k vyřízení stížnosti (60 dnů) lze překročit jen ve výjimečném případě se souhlasem ředitelky školy. O důvodech musí být vyrozuměn stěžovatel a organizace, která stížnost postoupila k prošetření nebo si vyžádala zprávu o jejím vyřízení.
 13. Kontrolu evidence a vyřizování stížností provádí ředitelka školy.
 14. Opatření k odstranění zjištěných nedostatků v případě důvodných nebo částečně důvodných stížností stanoví ředitelka školy. Současně kontroluje jejich plnění.
 15. Stížnosti a spisový materiál týkající se jejich vyřízení se ukládají odděleně od ostatních spisů po dobu 5. let.

Možnost odvolání

V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti je možné se obrátit s podnětem na:

Kancelář veřejného ochránce práv

Údolní 39, 60200 Brno

Tel: 542 542 111 E-mail: podatelna@ochranceprav.cz

Český helsinský výbor

Ostrovského 253/3, 150 00 Praha-Smíchov

Tel: 220 515 223, E-mail: sekr@helcom.cz

MŠMT

Karmelická 529/5, 118 12 Praha 1

Tel: 234 811 111, e-mail: kancelar@msmt.cz

Záležitosti je možné i konzultovat i na kutnohorské lince důvěry tel: 327 511 111, 602 874 470,
nebo pražské bezplatné informační lince tel: 800 200 007.

Vypracoval: Mgr. Květuše Mašínová

Směrnice nabývá platnosti: 1.9.2020

Směrnice nabývá účinnosti: 1.09.2020

V Čáslavi dne: 1.9.2020

Mgr. Květuše Mašínová
ředitelka školy