

Základní škola a Mateřská škola Bělá pod Pradědem, příspěvková organizace  
Adolfovice 170, 790 01 Jeseník

## SMĚRNICE K VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ, OZNÁMENÍ A PODNĚTŮ

Vypracovala:

PaedDr. I. Rudolfová

Pedagogická rada projednala dne

1. 9. 2010

### Obsah:

1. Přijímání stížností
2. Evidování stížností
3. Vyřizování stížností
4. Druhy stížností

### Přílohy

1. Evidenční list stížností
2. Potvrzení o převzetí stížnosti
3. Vyřizování stížností – výroční zpráva školy

Tato směrnice vychází z těchto zákonných norem:

§ 175 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád,  
§ 174 zákona č. 561/2004 Sb., školský zákon,  
§ 14 zákona č. 262/2006 Sb., zákoník práce,  
§ 24 zákona č. 251/2005 Sb., o inspekci práce,  
Právní výklad MŠMT 1/2006 Č.j. 911/2006-14V

### 1. Přijímání stížností

Stížností přijímají

- statutární zástupce
- zástupce statutárního orgánu
- vedoucí zaměstnanci na všech úrovních
- hospodárka školy
- ostatní zaměstnanci

Všichni pracovníci školy jsou povinni přijímat stížnosti a zařizovat jejich správné a včasné vyřízení. Stížnosti se přijímají každý den školního roku během doby, kdy trvá vyučování. Přijímání stížností není důvodem k přerušení výchovně vzdělávacího procesu školy. Nemůže-li se stěžovatel dostavit k podání stížnosti během stanovené doby, sjedná si jiný termín s ředitelkou školy.

Podá-li stěžovatel stížnost pracovníkovi školy, který nemůže vzhledem ke svým pravomocem stížnost vyřídit, pracovník je povinen jej upozornit na kompetentní osobu k podání stížnosti, požádá-li o to stěžovatel, je pracovník i tehdy povinen sepsat se stěžovatelem záznam o přijetí stížnosti.

O závažnějších stížnostech pracovník neprodleně informuje ředitelku školy.

Stížnost se podává písemně nebo ústně, ústně podaná stížnost se musí zapsat do protokolu. 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.

Pokud příjemce ústní stížnost nevyřídí ihned, stěžovatele vyslechne a sepíše o ní písemný zápis.

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.

Je-li podána písemná stížnost bez udání stěžovatele (anonymní), rozhodne ředitelka školy, zda se bude stížnost vyřizovat.

Při vyřizování stížností se chovají pracovníci školy zdvořile a podle možnosti vycházejí stěžovateli vstříc, případně ho poučí o dalším možném postupu.

## **2. Evidování stížností**

Pracovníci školy jsou povinni evidovat stížnosti:

- písemné,
- závažného charakteru,
- ústní, které nelze vyřídit ihned při jejich podání.

Stížnosti se zapisují do tiskopisu, který je přílohou této směrnice. Body 1 až 6 se zapisují při přijímání stížnosti, ostatní body se doplní při vyřizování stížnosti.

Všechny záznamy o stížnostech se předávají zástupkyni ředitelky školy, která je jednou ročně vyhodnotí, tato informace bude součástí výroční zprávy školy.

## **3. Vyřizování stížností**

Při vyřizování stížnosti nesmí být proti stěžovateli činěny přímé ani nepřímé zákroky proto, že si podal stížnost. Toto ustanovení platí i pro žáky, jejichž zákonný zástupce podal stížnost. Pracovníci školy jsou povinni stížnost urychleně a odpovědně prozkoumat a vyřídit nebo zařídit jejich vyřízení. Má-li stížnost více bodů, musí se prošetřit všechny body stížnosti.

Stížnosti se vyřizují bez zbytečného odkladu.

Opakuje-li stěžovatel svoji stížnost, porovná ředitelka školy původní stížnost se stížností opakovanou. Jestliže původní stížnost byla řádně vyřízena a opakovaná stížnost neobsahuje nové skutečnosti, nebude dál ředitelka školy stížnost projednávat.

Stížnost nesmí být postoupena k vyřízení pracovníkovi školy, proti kterému stížnost směřuje. Odmítne-li některý pracovník podepsat zápis nebo nesouhlasí s jeho obsahem, poznamená se to s uvedením důvodu.

O vyřízení stížnosti musí být stěžovateli podána zpráva, a to i v případě, že stížnost nebyla oprávněná.

Za průtahy a formální vyřízení, zvláště za nesprávné prošetření nebo vyřízení stížnosti, neprovedení opatření k nápravě za zákrok proti stěžovateli proto, že podal stížnost je nutné proti provinilým pracovníkům vyvodit důsledky.

## **4. Druhy stížností**

4.1 Stížnosti proti rozhodnutím ředitele školy podle [zákona č. 500/2004 Sb.](#), správní řád.

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

4.2 Stížnosti proti podmínkám, průběhu a výsledkům vzdělávání.

- podává se učitelům jednotlivých předmětů, třídním učitelům, výchovnému poradci, řediteli školy, zřizovateli, České školní inspekci.

- Česká školní inspekce předá výsledky šetření zřizovateli a zřizovatel informuje Českou školní inspekci o přijatých opatřeních.

#### 4. 3 Stížnosti v oblasti pracovněprávních vztazích.

Stížnosti v pracovně právních věcech mohou směřovat:

1. Působí-li u zaměstnavatele odborová organizace, je vhodné požádat nejprve o pomoc příslušný odborový orgán. Tomu je v rozsahu stanoveném **zákonem č. 262/2006 Sb.**, zákoník práce, ve znění pozdějších předpisů, dána pravomoc projednávat stížnosti zaměstnanců na výkon práv vyplývajících z pracovněprávních vztahů.
2. Kontrolní kompetenci má i orgán nadřízený v souladu se **ZP § 347 odst. 2**. Nadřízeným orgánem je zřizovatel školy (zpravidla rada obce nebo kraje).
3. Zaměstnanec má možnost v souladu se **zákonem č. 251/2005 Sb.**, o inspekci práce, podat podnět ke kontrole dodržování pracovněprávních předpisů zaměstnavatelem k úřadu práce a oblastnímu inspektorátu práce.
4. Zaměstnanec má možnost obrátit se na soud, neboť spory mezi zaměstnavatelem a zaměstnancem o nároky z pracovního poměru projednávají a rozhodují, v souladu se zákoníkem práce, pouze soudy.

#### **Závěrečná ustanovení**

1. Kontrolou provádění ustanovení této směrnice je statutárním orgánem školy pověřen zaměstnanec:
2. O kontrolách provádí písemné záznamy
3. Směrnice nabývá účinnosti dnem : 1. 9. 2010

V Adolfovicích dne 1. 9. 2010

PaedDr. Irena Rudolfová  
ředitelka školy

Příloha 1.:

**Evidenční list stížností**

<b>Základní škola a Mateřská škola Bělá pod Pradědem, příspěvková organizace</b>	
<b>EVIDENČNÍ LIST STÍŽNOSTI</b>	
1.Evidenční číslo - číslo jednací	2.Datum přijetí
3.Stěžovatel Jméno, příjmení adresa	
4.Osoba, proti které stížnost směřuje	
5.Předmět stížnosti	
6.Kdy a komu byla stížnost předána k prošetření nebo vyřízení	
7.Jména příjmení dalších přítomných	
8.Záznam o způsobu šetření	
9.Výsledek šetření	
10.Důvodnost (D, ND, ČD)	
11.Přijatá opatření	
12.Datum vyrozumění stěžovatele o způsobu vyřízení	
13.Výsledek kontroly opatření k nápravě	

Všichni účastníci jednání byli s obsahem zápisu seznámeni a s jeho obsahem souhlasí

Podpis ředitelky školy.....

Podpis stěžovatele.....

Podpisy dalších přítomných.....

Příloha č. 2

**Potvrzení o převzetí stížnosti**

Škola .....v..... převzala dne ..... od  
..... stížnost.

.....  
razítko a podpis

Příloha č. 3

Vyřizování stížností – výroční zpráva školy

<b>Vyřizování stížností, oznámení, podnětů školní rok 200../200..</b>			
<b>1 Stížnosti proti rozhodnutím ředitele školy podle <b>zákona č. 500/2004 Sb.,</b> správní řád.</b>			
Datum podání	Obsah stížnosti	Stěžovatel	Stížnost vyřídil
<b>2 Stížnosti proti podmínkám, průběhu a výsledkům vzdělávání.</b>			
Datum podání	Obsah stížnosti	Stěžovatel	Stížnost vyřídil
<b>4. 3 Stížnosti v oblasti pracovněprávních vztazích.</b>			
Datum podání	Obsah stížnosti	Stěžovatel	Stížnost vyřídil