

## **Pokyn ředitele školy k vyřizování stížností, oznámení a podnětů**

Č.j.: 98/2019

Účinnost od: 1.1.2020

Spisový znak: 2.2.1

Skartační znak: S5

Změny: -

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

## **1. Přijímání stížností**

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 ředitelem 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 ředitele školy. Stížnost se podává písemně nebo ústně, ústně podaná stížnost se musí zapsat do protokolu. Je-li podána písemná stížnost bez udání stěžovatele (anonymní), rozhodne ředitel 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 4 se zapíší při přijímání stížnosti, ostatní body se doplní při vyřizování stížnosti.

Záznam o přijetí podnětu k šetření

1. Škola
2. Jméno, příjmení a  
adresa  
stěžovatele
3. Proti komu podnět  
směřuje
4. Předmět stížnosti
5. Kdy a komu byl  
podnět ke  
stížnosti předán  
k prošetření  
nebo vyřízení
6. Výsledek šetření
7. Opatření k sjednání  
nápravy
8. Datum vyřízení
9. Výsledek kontroly,  
opatření  
k nápravě

Všechny záznamy o stížnostech/podnětech, oznámeních se předávají pověřenému zástupci ředitele školy, který je jednou ročně vyhodnotí-pověřený zástupce, provádí i s ředitelem při ústním jednání zápis.

## 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, nejpozději do 60 dnů ode dne jejich doručení. Opakuje-li stěžovatel svoji stížnost, porovná ředitel školy původní stížnost se stížností opakovanou. Jestliže původní stížnost byla řádně vyřízena a opakovaná stížnost neobsahuje nové skutečnosti, nebude dál ředitel školy stížnost projednávat.

Stížnost nesmí být postoupena k vyřízení pracovníkovi školy, proti kterému stížnost směřuje. Je-li ústní stížnost projednávána za účasti stěžovatele i osob, proti kterým stížnost směřuje, sepíše se zápis. Tiskopis pro sepsání zápisu je součástí přílohy směrnice.

Záznam o projednání podnětu

Škola

Jména všech osob,  
jež se  
jednání zúčastnily

Stručné a výstižné  
vylíčení  
průběhu o výsledku  
jednání

Doložku, že  
účastníci  
jednání byli  
s obsahem  
zápisu seznámeni

S výše uvedeným souhlasím, což ze svobodné vůle stvrzuji  
svým podpisem.

Podpis pracovníků  
provádějících  
šetření

Podpis všech  
účastníků  
řízení

Odmítne-li některý pracovník podepsat zápis nebo nesouhlasí s jeho obsahem, poznamená se to s uvedením důvodu.

O vyřízení stížnosti/podnětu, oznámení, musí být stěžovateli podána zpráva ve stanovených lhůtách, a to i v případě, že stížnost nebyla oprávněná.

Za průtahy a formální vyřízení, zvláště za nesprávné prošetření nebo vyřízení podnětu k šetření, neprovedení opatření k nápravě za zákrok proti stěžovateli proto, že podal podnět k šetření 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 Středočeského kraje, odbor školství , mládeže a sportu, Zborovská 11, 15021 Praha 5

#### **4.2 Stížnosti proti podmínkám, průběhu a výsledkům vzdělávání.**

- podává se učitelům, třídním učitelům, 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.

Zaměstnanec se může domáhat svých práv u soudu.

V Lysé nad Labem 2.12.2019

Platnost od 1.1.2020

Bc Marcela Michňová

Ředitelka MŠ Dráček Lysá nad Labem-Litol