



## SMĚRNICE PRO ŘEŠENÍ STÍŽNOSTÍ

Vypracoval:	Mgr. Jan Nosek, ředitel školy
Schválil:	Mgr. Jan Nosek, ředitel školy
Směrnice nabývá platnosti dne:	1. 9. 2020
Směrnice nabývá účinnosti dne:	1. 9. 2020
Změny ve směrnici jsou prováděny formou číslovaných písemných dodatků, které tvoří součást tohoto předpisu.	

Vyřizování stížností, oznámení a podnětů (dále jen "stížnosti") se řídí touto směrnici, zákonem č. 561/2004 Sb., školským zákonem a zákonem č. 500/2004 Sb., správní řád a ustanovením zákoníku práce č. 262/2006, dále § 24 zákonem č. 251/2005 Sb., o inspekci práce, vyhláškou MŠMT ČR č.263/2007 Sb., ve znění pozdějších předpisů. Tato směrnice se v plném rozsahu vztahuje na všechna pracoviště Základní školy Nad Přehradou 469, Praha 10, příspěvkové organizace.

### I. Přijímání stížností a oznámení

Stížnosti lze podat písemně nebo ústně. Stížnosti se přijímají každý pracovní den v obvyklé pracovní době. Písemné stížnosti a oznámení lze podat hospodářce školy nebo řediteli školy. V případě nepřítomnosti ředitele školy jsou stížnosti přijímány statutárním zástupcem. Ústní stížnosti řeší vedoucí útvaru (základní školy, školní jídelny, školní družiny, THP) podle níže stanovených kompetencí nebo ředitel školy.

### II. Evidence stížností

Písemné i ústní stížnosti se evidují v sešitě stížností, který je jeden pro celou organizaci. Sešit je uložen u ředitele školy.

Evidence obsahuje:

- datum podání,
- jméno, příjmení a adresa stěžovatele,
- označení útvaru nebo osoby, proti které stížnost směřuje,
- předmět stížnosti po jednotlivých bodech,
- kdy a komu byla stížnost předána k prošetření nebo vyřízení,
- výsledek šetření,
- opatření ke sjednání nápravy,
- data podání zpráv o příjmu a vyřízení stížnosti,
- výsledek kontroly vztahující se ke splnění opatření nápravy.

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



### III. Kompetence

- Stížnosti proti rozhodnutí ředitele školy se podle zákona č. 500/2004 Sb., správní řád podávají řediteli školy, odvolacím orgánem je krajský úřad.
- Stížnosti proti podmínkám, průběhu a výsledkům vzdělávání se podávají učitelům jednotlivých předmětů, třídním učitelům, řediteli školy, zřizovateli, České školní inspekci.
- Stížnosti v oblasti pracovněprávních vztahů je povinen projednat ředitel školy se zaměstnancem, zaměstnanec se může domáhat svých práv u soudu.
- Stížnost na zaměstnance nebo činnost útvaru řeší v první instanci vedoucí útvaru, na jejichž činnost či zaměstnance je vedena stížnost, v druhé instanci ředitel školy.
- Stížnost na vedoucího útvaru řeší ředitel školy.
- Stížnost na ředitele školy řeší zřizovatel – MČ Praha 15.
- Je nepřijatelné postupovat stížnost k vyřízení nebo prošetření tomu, proti komu stížnost směřuje.

### IV. Lhůty

- Stížnost na zaměstnance nebo činnost útvaru se řeší do 60 dnů ode dne doručení.
- U stížnosti, kterou nelze vyřídit do 15 dnů, škola písemně potvrdí stěžovateli příjem stížnosti a oznámí mu důvody pro prodloužení lhůty vyřízení stížnosti.
- Maximální lhůta pro vyřízení stížnosti je do 30 dnů ode dne doručení stížnosti.
- Stížnosti, které přísluší řešit jiným orgánům, je nutno postoupit do 5 dnů ode dne doručení.
- Stěžovatel musí být o postoupení stížnosti prokazatelně vyrozuměn.

### V. Pravidla šetření stížností

- Vychází se z obsahu stížnosti bez ohledu na to, kdo ji podal a proti komu směřuje.
- Vyslechne se jak stěžovatel, tak i osoba, proti které stížnost směřuje.
- O ústních jednáních se sepisuje zápis, který obsahuje:
  - jména všech přítomných, kteří se jednání zúčastnili,
  - stručný průběh jednání,
  - výsledek jednání,
  - doložku, že všichni účastníci jednání byli s obsahem zápisu seznámeni,
  - podpisy účastníků jednání (jestliže jeden z účastníků odmítne zápis podepsat, nebo nesouhlasí s jeho obsahem, poznamená se tato skutečnost do zápisu s uvedením důvodu).
- Anonymní stížnosti se neřeší.

### VI. Výsledky šetření stížností

Odpovědný zaměstnanec po prošetření stížnosti podá stěžovateli písemné rozhodnutí o výsledku u každého předmětu stížnosti zvlášť. Výsledkem může být rozhodnutí že:

- stížnost je oprávněná,
- stížnost je neoprávněná,
- stížnost je neprokazatelná.

Oprávněná stížnost je vyřízena, jakmile po jejím prošetření byla učiněna opatření potřebná k odstranění zjištěných závad a stěžovatel byl o tom vyrozuměn.

Vedoucí zaměstnanec útvaru, kde byly zjištěny nedostatky, je povinen neprodleně provést opatření k odstranění nedostatků, zjištěných při prošetřování stížnosti a zajistit, aby se neopakovaly.



## VII. Závěrečné ustanovení

- Proti stěžovateli nesmí být činěny přímé ani nepřímé zákroky proto, že podal stížnost.
- Stížnosti a spisový materiál týkající se jejich vyřizování se zakládají odděleně od ostatních spisů.
- Požádá-li stěžovatel, aby jeho jméno nebylo uváděno, postoupí se stížnost k prošetření v opise bez uvedení jména stěžovatele.

**Základní škola Nad Přehradou 469**

**109 00 Praha -**

**Horní Měcholupy**

Mgr. Jan Nosek  
ředitel školy

V Praze dne 1. 9. 2020