

Základní škola a mateřská škola, Kněžmost, okres Mladá Boleslav



skola@zsknezmost.cz
326 784 166, 739 028 084
Na Františku 75, 294 02 Kněžmost
IČO: 710 084 46

Směrnice – vyřizování stížností

Vypracovala: Mgr. Michaela Řeháková Černá, ředitelka školy

Pedagogická rada projednala dne: 25. 1. 2022

Č. j.: 24/2022

Směrnice nabývá platnosti dne: 25. 1. 2022

Směrnice nabývá účinnosti: 26. 1. 2022

Změny ve směrnici jsou prováděny formou číslovaných písemných dodatků, které tvoří součást tohoto předpisu.

Úvodní ustanovení

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

Za stížnost jsou považována podání, kterými se stěžovatel domáhá ochrany svých subjektivních práv a požaduje nápravu ve vlastním zájmu (resp. v zájmu dítěte).

1. Postup podávání stížnosti

- stěžovatel se může obrátit na jakéhokoliv zaměstnance
- stížnost by měla být srozumitelná
- **nejvhodnější je začít u osoby, které se problém bezprostředně týká – třídního učitele či vyučujícího**
- v případě potřeby je možné se obrátit na člena vedení školy (zástupce ředitele, ředitele školy) nebo na člena školního poradenského pracoviště (výchovného poradce, metodika prevence)

2. Přijímání stížností

Při ústní stížnosti se musí sepsat za účasti stěžovatele zápis.

Zápis by měl obsahovat:

- datum a místo podání
- jméno, příjmení a adresu stěžovatele
- označení osoby nebo subjektu, proti kterému stížnost směřuje,
- předmět stížnosti a všechny ostatní skutečnosti, které by mohly mít význam při prošetřování stížnosti
- podpis zaměstnance, který zápis vyhotovil (pokud není stížnost předána v písemné podobě)
- podpis stěžovatele

Lhůta k vyřízení stížnosti je třicetidenní. V této lhůtě musí obdržet stěžovatel odpověď v písemné nebo elektronické podobě.

Všichni pedagogičtí pracovníci oznámí závažný kázeňský přestupek nebo stížnost rodičů vedení školy.

3. Povinnosti zástupce statutárního orgánu – ředitelka školy

Ústředně eviduje všechny stížnosti došlé škole a zajišťuje jejich správné a včasné vyřízení. Rozhoduje, zda stížnost vyřídí přímo, ve spolupráci s vedoucím zaměstnancem, do jehož kompetence problematika spadá, anebo zda mu ji předá k úplnému vyřízení (včetně odpovědi stěžovateli).

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.

O výsledku šetření vyrozumí stěžovatele ve lhůtě 30 dnů. O přijatých opatřeních informuje stěžovatele, pokud o to požádal.

Kontroluje plnění opatření k odstranění zjištěných nedostatků. V případě postoupení stížnosti podle místní a věcné příslušnosti jiné právnické osobě, vyrozumí o tom stěžovatele písemně. Veškeré písemnosti související s vyřizováním stížností zakládá se zápisem stížnosti odděleně od ostatních spisů.

4. Postup při vyřizování stížností

Všechny body stížnosti musí být objektivně prošetřeny a zjištění musí být dokladováno.

Řešení kázeňských přestupků – je v kompetenci ŠPP

Povinností ŠPP je:

- se všemi žáky provést výchovné pohovory, zhotovit zápisy z pohovorů

- prokazatelně uvědomit zákonné zástupce všech žáků o kázeňských přestupcích, výsledku šetření a opatřeních, která škola přijala
- výsledek šetření v písemné podobě předat ředitelce školy
- seznámit všechny pedagogické pracovníky s vyšetřováním a výchovnými opatřeními, která škola přijala na pedagogické radě

Záznamy výchovných pohovorů a výsledky šetření budou uloženy v dokumentaci MP.

V případě ostatních stížností se postupuje takto:

- ve vyřízení stížnosti se uvede, zda byla stížnost jako celek, resp. její jednotlivé části důvodná, částečně důvodná nebo nedůvodná
- u důvodných nebo částečně důvodných stížností je nutno přijmout opatření k odstranění zjištěných nedostatků
- stížnost se pro potřeby evidence považuje za vyřízenou dnem, kdy je vyřízení stížnosti předáno k doručení
- má-li stěžovatel za to, že stížnost, kterou podal, nebyla řádně vyřízena, může požádat ředitele školy, aby přešetřil způsob vyřízení stížnosti
- stížnosti proti rozhodnutím ředitele školy podle zákona č. 500/2004 Sb., správní řád. - podává se řediteli školy, odvolacím orgánem je krajský úřad

5. Stížnosti proti podmínkám, průběhu a výsledkům vzdělávání

Stížnost se podává učitelům jednotlivých předmětů, třídním učitelům, výchovnému poradci, řediteli školy, zřizovateli, České školní inspekci. Při řešení stížnosti se postupuje obdobně jako v bodě 3. Česká školní inspekce předá výsledky šetření zřizovateli a zřizovatel informuje Českou školní inspekci o přijatých opatřeních.

6. Stížnosti v oblasti pracovněprávních vztahů

Stížnost je povinen projednat ředitel školy se zaměstnancem. Zaměstnanec se může domáhat svých práv u soudu.

Závěrečná ustanovení

Nakládání s osobními údaji stěžovatelů i dalších osob, kterých se stížnost týká, upravuje zákon č. 101/2002 Sb. o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů ve znění pozdějších předpisů.