Z á k l a d n í  š k o l a, R o k y c a n y, Č e c h o v a 4 0

337 01 Rokycany, tel.: 371723255, 777484951, email: zvs.rokycany@quick.cz

**ZSCech40/289/13**

Za přijímání a vyřizování žádostí o poskytnutí informací odpovídá pověřená osoba – ředitelka školy MUDr. Ivana Faitová, tel: 777484951, e-mail: zvs.rokycany@quick.cz

Datová schránka: nkfxrkp

Vyřizování stížností, oznámení a podnětů (dále jen "stížnosti") se řídí touto směrnicí, zákonem č. 561/2004 Sb., školský zákon, zákonem č. 500/2004 Sb., správní řád a zákonem č. 262/2006 Sb., zákoník práce.

**Způsob vyřizování stížností, oznámení a podnětů**

# *1. Přijímání stížností*

Stížnost přijímají:

* Statutární orgán školy – ředitelka školy

* Zástupce ředitelky školy
* Výchovná poradkyně - pouze v době nepřítomnosti ředitelky školy a zástupkyně ředitelky školy

* Stížnosti jsou přijímány v písemné nebo ústní podobě, elektronicky i datovou schránkou

* O ústně podané stížnosti musí příjemce ve spolupráci se stěžovatelem sepsat zápis.

* 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 do 10 dnů doplnil, neučiní-li tak, nemůže stěžovateli zaslat vyrozumění o vyřízení stížnosti a stížnost je kvalifikována jako anonymní.

* Pokud příjemce ústní stížnost nevyřídí ihned, stěžovatele vyslechne a sepíše o ní písemný zápis (viz výše).

* 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 a dle Usnesení vlády č. 298/1988 – se stížnost šetří, pouze pokud je šetřitelná.
* Lhůta k vyřízení stížnosti je 30-denní. V této lhůtě musí obdržet stěžovatel odpověď v písemné nebo elektronické podobě. Tuto lhůtu může statutární orgán o dalších 30 dnů v důsledku vážných provozních důvodů prodloužit.

# 2. Povinnosti zástupce ředitelky školy

* Eviduje všechny stížnosti došlé škole a zajišťuje jejich správné a včasné vyřízení.

* Vyplňuje evidenční list stížností. (Evidenční list – příloha č. 1 této směrnice.)

* 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 max. do 60 dnů (viz výše). O přijatých opatřeních informuje stěžovatel, pokud o to písemně 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 s evidenčním listem stížnosti odděleně od ostatních spisů.

* Jednou ročně vypracuje zprávu o došlých, vyřízených a nevyřízených stížnostech. Tato zpráva je projednána na pedagogické radě.
* Požádá-li stěžovatel o doklad o podání stížnosti, předá mu příslušný tiskopis – příloha č. 2 této směrnice.

# 3. Postup při vyřizování stížností

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

* Ve vyřízení stížnosti se uvede, zda byla stížnost jako celek resp. její jednotlivé části důvodná, částečně důvodná nebo nedůvodná.

* V odůvodnění vyřízení se uvede, o jaké skutečnosti příp. právní předpis či vnitřní předpis školy se opírá.

* U důvodných nebo částečně důvodných stížností je nutno přijmout opatření k odstranění zjištěných nedostatků.
* Opatření přijímá zástupkyně ředitelky školy na základě dohody s ředitelkou školy
* 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 nadřízeného zaměstnance – ředitelku školy, aby přešetřil způsob vyřízení stížnosti.

* Postup v tomto případě je analogický podle této organizační směrnice.

**4. Stížnosti proti rozhodnutím ředitelky školy podle zákona č. 500/2004 Sb., správní řád.**

1. se podávají ředitelce školy,
2. odvolacím orgánem je krajský úřad Plzeňského kraje

* + § 175 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád
	+ § 165 odst. 2 zákona č. 561/2004 Sb., školský zákon

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

1. Podává se učitelům jednotlivých předmětů, třídním učitelům, výchovnému poradci, ředitelce školy, zřizovateli, České školní inspekci.

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

# 6. Stížnosti v oblasti pracovněprávních vztahů

1. stížnost projednává ředitelka školy se zaměstnancem,
2. zaměstnanec se může domáhat svých práv u soudu.

(§ 17, zákona č. 262/2006 Sb., zákoník práce, zákon č. 198/2009 Sb., antidiskriminační zákon v platném znění, § 24 zákona č. 251/2005 Sb., o inspekci práce)

V Rokycanech dne 28. 8. 2013

Kontrola dodržování této směrnice: MUDr. Ivana Faitová

Tato směrnice je součástí plánu práce jako samostatná příloha.

**Přílohy:**

1. Příloha č. 1 – Evidenční list stížnosti

1. Příloha č. 2 – Potvrzení o přijetí stížnosti

Příloha č. 1

Z á k l a d n í  š k o l a, R o k y c a n y, Č e c h o v a 4 0

337 01 Rokycany, tel.: 371723255, 777484951, email: zvs.rokycany@quick.cz

# *EVIDENČNÍ LIST STÍŽNOSTI*

|  |  |
| --- | --- |
| Evidenční číslo:  |  |
| Datum podání stížnosti:   |  |
| Stěžovatel: jméno a příjmení  adresa  |  |
| Datum přijetí stížnosti:  |  |
| Obdržel: jméno a příjmení   |  |
| Komu byla stížnost postoupena k vyřízení:  |  |
| Datum vyřízení stížnosti:  |  |
| Důvodnost (D – důvodná, ČD – částečně důvodná, N – nedůvodná)  |  |
| Datum vyrozumění stěžovatele o způsobu vyřízení:  |  |
| Přijatá opatření:      |  |

Příloha č. 2

 Z á k l a d n í  š k o l a, R o k y c a n y, Č e c h o v a 4 0

337 01 Rokycany, tel.: 371723255, 777484951, email: zvs.rokycany@quick.cz

# POTVRZENÍ O PŘEVZETÍ STÍŽNOSTI

Základní škola, Rokycany, Čechova 40 převzala dne………………………………………..

prostřednictvím (*jméno zástupce školy*).............................................................................

od pana/paní......................................................................................................... stížnost.

……………………………… …………………………………..

Podpis stěžovatele Podpis zástupce školy

Razítko školy