

Základní škola a Mateřská škola Chotoviny, okres Tábor			
ORGANIZAČNÍ ŘÁD ŠKOLY			
část: S3.	SMĚRNICE K VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ		
č.j.: ZSCHOTO 352/2012	Spisový znak:	A.1.	Skartační znak: A5
Účinnost od:	1. 1. 2013		
Vypracoval:	Mgr. Petr Havlík		
Schválil	Mgr. Petr Havlík		
Pedagogická rada projednala dne	3. 12. 2012		
Účinnost do:	Počet příloh: 2		
Změny:			

1. Druhy stížností, kdo je přijímá a kdo přijímá odvolání

1.1 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.

1.2 Stížnosti proti rozhodnutím ředitele školy podle zákona č. 500/2004 Sb., správní řád.

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

1.3 Stížnosti v oblasti pracovněprávních vztazích.

- stížnost je povinen projednat ředitel školy se zaměstnancem,
- zaměstnanec se může domáhat svých práv u soudu.

1.4 Stížnost proti odmítnutí poskytnutí informace

- podle §15 zákona č.106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím
- podává se řediteli školy,
- odvolacím orgánem je krajský úřad.

2. Přijímání stížností

Stížnosti podle zákona 500/2004 Sb. je oprávněn každý pracovník podle bodu 1 této směrnice. Stížnosti se přijímají každý den školního roku během doby, kdy trvá vyučování. Přijímání stížnosti nemůže narušit vyučovací proces. Nemůže-li se stěžovatel dostavit k podání stížnosti během stanovené doby, sjedná si jiný termín s ředitelem školy. Stížnost se podává písemně nebo ústně, ústně podaná stížnost se musí zapsat do protokolu. Při vyřizování stížností se chovají pracovníci školy zdvořile a podle možnosti vycházejí stěžovateli vstříc, případně ho poučí o dalším možném postupu. Je-li podána písemná stížnost bez udání stěžovatele (anonymní), rozhodne ředitel školy, zda se bude stížnost vyřizovat.

3. 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 č. 1. této směrnice. Body 1 až 4 se zapisují při přijímání stížnosti, ostatní body se doplní při vyřizování stížnosti. Všechny záznamy o stížnostech jsou uloženy u ředitele školy, který je jednou ročně vyhodnotí, tato informace bude součástí výroční zprávy školy viz příloha č. 2.

4. 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.
- Odmítne-li některý pracovník podepsat zápis nebo nesouhlasí s jeho obsahem, poznamená se to s uvedením důvodu.
- vyřízení stížnosti 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 stížnosti, neprovedení opatření k nápravě za zákrok proti stěžovateli proto, že podal stížnost je nutné proti provinilým pracovníkům vyvodit důsledky.

5. Závěrečná ustanovení

1. Kontrolou provádění ustanovení této směrnice je statutárním orgánem školy pověřen zaměstnanec:
Mgr. Petr Havlík
2. O kontrolách provádí písemné záznamy
3. Zrušuje se předchozí znění této směrnice č.j.:6/07. Uložení směrnice v archivu školy se řídí Spisovým a skartačním řádem školy.
4. Směrnice nabývá platnosti dnem 1. 1. 2013
5. Směrnice nabývá účinnosti dnem 1. 1. 2013

Příloha č. 1. - Tiskopis pro sepsání zápisu

Příloha č. 2 - Vyřizování stížností

V Chotovinách dne 30. 11. 2012

.....
Mgr. Petr Havlík

Tiskopis pro sepsání zápisu

Záznam o projednání stížnosti	
Škola	Základní škola a Mateřská škola Chotoviny, okres Tábor
Jména všech osob, jež se jednání zúčastnily	
Stručné a výstižné vyličení průběhu o výsledku jednání	
Doložku, že účastníci jednání byli s obsahem zápisu seznámeni	
Podpis pracovníků provádějících šetření	
Podpis všech účastníků řízení	

Záznam o přijetí stížnosti	
1. Škola	Základní škola a Mateřská škola Chotoviny, okres Tábor
2. Jméno, příjmení a adresa stěžovatele	
3. Proti komu stížnost směřuje	
4. Předmět stížnosti	
5. Kdy a komu byla stížnost předána k prošetření nebo vyřízení	
6. Výsledek šetření	
7. Opatření k sjednání nápravy	
8. Datum vyřízení stížnosti	
9. Výsledek kontroly, opatření k nápravě	

Vyřizování stížností

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