Mateřská škola Olomouc, Mozartova 6
příspěvková organizace
IČ: 750 296 34
Sídlo organizace: Mateřská škola
Mozartova 6
779 00 Olomouc

SMĚRNICE K PŘIJÍMÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

Č.j.12/2024/MŠ

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 – hodnocení školy
4. Záznam o přijetí stížnosti
5. Záznam o projednání stížnosti

Tato směrnice vychází z těchto zákonných norem:
§ 175 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, v platném znění
§ 174 zákona č. 561/2004 Sb., školský zákon, v platném znění
§ 276 zákona č. 262/2006 Sb., zákoník práce, v platném znění
§ 24 zákona č. 251/2005 Sb., o inspekci práce, v platném znění
Právní výklad MŠMT 1/2006 Č.j. 911/2006-14V, ve znění pozdějších předpisů

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 provozní doba. 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 ředitelkou 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 ředitelku 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 evidují pomocí tiskopisu – příloha č.1
Stížnosti se zapisují do tiskopisu, který je přílohou této směrnice – příloha č.4. Body 1 až 4 se zapíší při přijímání stížnosti, ostatní body se doplní při vyřizování stížnosti.

Všechny záznamy o stížnostech se předávají ředitelce školy, která je jednou ročně vyhodnotí.

Požádá-li stěžovatel o potvrzení o podání stížnosti, je povinen pracovník přijímající stížnost toto potvrzení vydat – příloha č.2

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 děti, 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 příloha č.5.

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

4. Druhy stížností
<u>4.1 Stížnosti proti rozhodnutím ředitele školy podle zákona č. 500/2004 Sb., správní řád.</u>
- podává se řediteli školy,
- odvolacím orgánem je krajský úřad.

<u>4.2 Stížnosti proti podmínkám, průběhu a výsledkům vzdělávání.</u>
- podává se třídním učitelkám, ředitelce školy, zřizovateli, České školní inspekci.
- Česká školní inspekce předá výsledky šetření zřizovateli a zřizovatel informuje Českou školní inspekci o přijatých opatřeních.

<u>4. 3 Stížnosti v oblasti pracovněprávních vztazích.</u>
Stížnosti v pracovně právních věcech mohou směřovat:
1. Kontrolní kompetenci má orgán nadřízený v souladu se ZP § 347 odst. 2. Nadřízeným orgánem je zřizovatel školy (zpravidla rada obce nebo kraje).
2. 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.

3. 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.

Mgr. Iva Kovalčíková,
ředitelka školy

V Olomouci srpen 2024

Příloha 1.

Evidenční list stížností

EVIDENČNÍ LIST STÍŽNOSTI	
Evidenční číslo	
Stěžovatel Jméno, příjmení adresa	
Datum přijetí stížnosti	
Předmět stížnosti	
Obdržel	
Kdy a komu byla stížnost postoupena k vyřízení	
Vyřídil	
Datum vyrozumění stěžovatele o způsobu vyřízení	
Důvodnost	
Záznam o způsobu šetření	
Přijatá opatření	

Příloha č. 2

Potvrzení o převzetí stížnosti

Mateřská škola, Olomouc, Mozartova 6, příspěvková organizace

prostřednictvím…… převzala dne ……

od …… stížnost.

……..
razítko a podpis

Příloha č. 3

Vyřizování stížností

Vyřizování stížností, oznámení, podnětů školní rok			
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

Příloha č.4

Záznam o přijetí stížnosti

Záznam o přijetí stížnosti	
1. Škola	
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	

Příloha č.5

Záznam o projednání stížnosti

Záznam o projednání stížnosti	
Škola	
Jména všech osob, jež se jednání zúčastnily	
Stručné a výstižné vylíčení průběhu o výsledku jednání	
Doložku, že účastníci jednání byli s obsahem zápisu seznámen	
Podpis pracovníků provádějících šetření	
Podpis všech účastníků řízení	