

MŠ Brno, Úvoz 57, příspěvková organizace, 602 00 Brno	
Směrnice ředitele školy k vyřizování stížností oznámení a podnětů	
Č.j.: 5/2021	Účinnost od: 01.03.2021
Spisový znak:	Skartační znak:
Změny:	

Tato směrnice vychází z těchto zákonných norem:

§ 175 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád,

§ 174 zákona č. 561/2004 Sb., školský zákon,

§ 24 zákona č. 251/2005 Sb., o inspekci práce,

Právní výklad MŠMT 1/2006 Č.j. 911/2006-14V

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 provozní doby školy. 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 ředitelem školy.

Podá-li stěžovatel stížnost pracovníkovi školy, který nemůže vzhledem ke svému 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 stížnostech pracovník neprodleně informuje ředitele 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 vstřícně, 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 zapisují do tiskopisu, který je přílohou této směrnice. Body 1 až 4 se zapíší při přijímání stížnosti, ostatní body se doplní při vyřizování 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	

Všechny záznamy o stížnostech se předávají zástupci ředitele školy, který je jednou ročně vyhodnotí, tato informace bude součástí výroční zprávy školy.

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 žáky, jejichž zákonný zástupce podal stížnost. Pracovníci školy jsou povinni stížnost urychleně a odpovědně prozkoumat a vyřídit nebo zařadit 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, sepiše se zápis. Tiskopis pro sepsání zápisu je součástí přílohy směrnice.

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 seznámeni	
Podpis pracovníků provádějících šetření	
Podpis všech účastníků řízení	

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

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

- podává se řediteli školy,

Datum podání	Obsah stížnosti	Stěžovatel	Stížnost vyřídil

V Brně dne: 26.02.2021

Mgr. Bohumila Urbánková

ředitelka školy