

Mateřská škola Damnice, příspěvková organizace se sídlem Damnice 158, okres Znojmo			
SMĚRNICE PRO VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ			
Č.j.: Spisový / skartační znak	59 /2022 OŘ	A 1.5	A5*
Vypracoval:	Barbora Moučková, DiS., ředitel školy		
Vydal:	Barbora Moučková, DiS., ředitel školy		
Pedagogická rada projednala dne:	4. 1. 2022		
Směrnice nabývá platnosti ode dne:	3. 1. 2022		
Směrnice nabývá účinnosti ode dne:	4. 1. 2022		
Změny ve směrnici jsou prováděny formou číslovaných písemných dodatků, které tvoří součást tohoto předpisu. *po ztrátě platnosti			

Obsah

1	Obecná ustanovení.....	2
2	Působnost a zásady směrnice.....	2
3	Vyřizování stížností.....	2
	3. 1 Podání stížnosti.....	2
	3. 2 Příjemce stížnosti.....	3
	3. 3 Předmět stížnosti.....	3
	3. 4 Stížnost zaměstnance.....	3
	3. 5 Vyřizování stížnosti.....	3
	3. 6 Podání stížnosti.....	4
	3. 7 GDPR při podání stížnosti.....	4
4	Evidenční list.....	4
5	Náležitost stížnosti jinému orgánu.....	5
6	Kompetence k vyřizování stížností.....	5
	6. 1 Obecné ustanovení.....	5
	6. 2 Stížnosti pracovněprávních vztahů.....	5
	6
	6. 3 Součinnost zaměstnanců.....	6
	6. 4 Povinnosti ředitele školy při prošetřování a vyřizování stížnosti.....	6
7	Postup při přijetí stížnosti.....	6
	7. 1.....	6
	7. 2 Opakovaná stížnost.....	6
	7. 3 Ústní stížnost.....	7
	7. 4 Vyřízení stížnosti.....	7
	7. 5 Opatření k odstranění nedostatků.....	7
8	Závěrečná ustanovení.....	7

1 Obecná ustanovení

Na základě ustanovení § 175 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, v platném znění, vydávám jako statutární orgán školy tuto směrnici.

Stížnosti a spisový materiál týkající se jejich vyřízení se ukládají v dokumentaci školy po dobu danou spisovým řádem školy.

2 Působnost a zásady směrnice

Tato směrnice stanoví postup školy při vyřizování stížností, oznámení a podnětů.

Zásady směrnice:

- tato směrnice nesmí ukládat povinnosti jednotlivým zaměstnancům školy,
- musí být vydána písemně,
- nesmí být vydána v rozporu s právními předpisy,
- nesmí být vydána se zpětnou účinností,
- vzniká na dobu neurčitou,
- ředitel školy je povinen seznámit zaměstnance s vydáním, změnou nebo zrušením této směrnice, ta musí být přístupná všem zaměstnancům,
- nevztahuje se na petice podané podle zákona o právu petičním, v platném znění.

3 Vyřizování stížností

3.1 Podání stížnosti

Stížnosti mohou být škole předány **v písemné podobě poštou či osobně**, nebo **v ústní podobě**, také **v digitální podobě datovou schránkou**. Došlé i ústně podané stížnosti eviduje ředitelka mateřské školy v podacím deníku a dále vyplněním evidenčního listu stížnosti. U stížností podávaných ústně do protokolu se vždy při podání zhotoví tištěná podoba, jejíž pravost stěžovatel potvrdí vlastnoručním podpisem a údaji nutnými pro doručení vyřízení stížnosti. Na žádost stěžovatele je mu vydáno potvrzení o přijetí stížnosti, a to formou zhotovení kopie stížnosti, podepsaného ředitelkou školy, která stížnost přijala, datem a razítkem školy. Toto ustanovení se přiměřeně použije i u stížností podaných přenosem dat a u stížností neidentifikovaného stěžovatele. Údaje o stížnostech jsou chráněny podle zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů.

3. 2 Příjemce stížnosti

I když stížnost směřuje proti postupu ředitele školy vystupujícímu jako správní orgán, tzn., pokud ředitel školy rozhoduje o právech a povinnostech v oblasti státní správy, je třeba předmětnou stížnost podávat řediteli školy. Ten pak při jejím řešení postupuje v souladu s ustanovením § 175 zákona č. 500/2004 Sb.

3. 3 Předmět stížnosti

Pokud se stížnost (podnět, petice) týká některé z oblastí, jejichž hodnocení a kontrola je v působnosti České školní inspekce v souladu s § 174 zákona č. 561/2004 Sb., školského zákona, je třeba tuto stížnost podávat České školní inspekci. Výsledek šetření předá zřizovateli k přijetí příslušných opatření.

3. 4 Stížnost zaměstnance

Pokud je stížností zaměstnance napadána oblast pracovněprávních vztahů, je třeba tuto stížnost podat řediteli školy jako statutárnímu orgánu zaměstnavatele, který je povinen ji se zaměstnancem projednat, a to v souladu s ustanovením zákoníku práce.

3. 5 Vyřizování stížnosti

Vyřizování stížností se řídí zejména ustanovením § 175 správního řádu. V odst. 3 je uvedeno, že žádost se podává písemně nebo ústně. Pokud je stížnost předána ústně je zapotřebí sepsat písemný zápis. Odst. 5- stížnost musí být vyřízena **do 60 dní od jejího doručení**.

Ředitelka je povinna prošetřit všechny body stížnosti a o výsledku šetření informovat stěžovatele (písemně, osobním jednáním).

3. 6 Podání stížnosti

Stížnosti se přijímají každý pracovní den v obvyklé pracovní době, tj. v přítomnosti ředitelky školy na pracovišti.

Stížnost se podává přímo u správního orgánu, který předmětné správní řízení vede. Ten je povinen prošetřit skutečnosti ve stížnosti uvedené. Nadřízený správní orgán stížnost na žádost stěžovatele přešetří pouze v případě, že stěžovatel má námitky proti způsobu vyřízení své stížnosti. Důvodem

pro přezkoumání stížnosti nadřízeným správním orgánem tedy není nespokojenost stěžovatele s výsledkem šetření, ale pouze se způsobem vyřizování jeho stížnosti.

3. 7 GDPR při podání stížnosti

Vzhledem k tomu, že stížnosti obsahují velmi často údaje a citlivé osobní údaje, které by mohly být zneužity, je ředitelka podílející se šetření stížností povinen, ve smyslu evropského nařízení ke GDPR, zachovávat mlčenlivost a chránit před zneužitím data, údaje a osobní údaje, se kterými byla seznámena, vyžadovat a shromažďovat pouze nezbytné údaje a osobní údaje, bezpečně je ukládat a chránit před neoprávněným přístupem, neposkytovat je subjektům, které na ně nemají zákonný nárok, nepotřebné údaje vyřazovat a dál nezpracovávat.

4 Evidenční list

Evidenční list stížnosti slouží k zápisu informací důležitých při podání a příjmu stížnosti.

Evidenční list stížnosti obsahuje:

- Datum podání;
- jméno, příjmení a adresu stěžovatele;
- označení organizace nebo osoby, proti níž stížnost směřuje;
- předmět stížnosti;
- kdy a komu byla stížnost předána k prošetření nebo vyřízení;
- výsledek šetření (zda je stížnost vyřízena jako neoprávněná, oprávněná či oprávněná částečně);
- jaká byla přijata opatření k nápravě zjištěných nedostatků;
- data podání zpráv o příjmu a vyřízení stížnosti;
- výsledek následné kontroly, jak byla opatření k nápravě splněna.

Požádá-li stěžovatel, aby jeho jméno nebylo uváděno, nebo jestliže je to v zájmu správného vyřízení stížnosti, postoupí se k prošetření jen opis stížnosti bez uvedení jména stěžovatele.

5 Náležitost stížnosti jinému orgánu

Stížnost, jejíž prošetření a vyřízení náleží do působnosti jiného orgánu nebo organizace, než je organizace, postoupí škola příslušným orgánům a organizacím k přímému vyřízení do 5 dnů ode dne přijetí a vyrozumí o tom stěžovatele. Pokud škola obdrží stížnost, jejíž prošetření je v její

pravomoci jen částečně, potvrdí její příjem stěžovateli a sdělí mu, které body stížnosti prošetří. Současně jej bude informovat, komu postupuje další část stížnosti k prošetření a vyřízení.

6 Kompetence k vyřizování stížností

6.1 Obecné ustanovení

Stížnosti směřující proti postupu ředitele školy při jeho rozhodování o právech a povinnostech fyzických osob ve správním řízení budou vyřizovány podle § 175 zákona č. 500/2004 Sb., o správním řízení, v platném znění.

Kontrolu evidence a vyřizování stížností provádí ředitelka školy.

Dotčené osoby mají právo podle § 175 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, v platném znění, obracet se na správní orgány se stížnostmi proti nevhodnému chování úředních osob nebo proti postupu správního orgánu, neposkytuje-li tento zákon jiný prostředek ochrany.

Je-li ze stížnosti patrné, že stěžovatel nevyčerpal všechny řádné opravné prostředky a že lhůta k jejich podání neprošla, musí být stížnost neprodleně postoupena příslušné organizaci k rozhodnutí o opravném prostředku a stěžovatel o tom vyzooměn.

V souladu s § 183 školského zákona plní úkoly nadřízeného správního orgánu ředitelů škol a školských zařízení zřizovaných státem, krajem, obcí nebo svazkem obcí **krajský úřad**.

Krajský úřad je tedy odvolacím orgánem v případě všech rozhodnutí ve správním řízení a současně i orgánem, který v případě oprávněných námitek stěžovatele proti způsobu vyřízení jeho stížnosti tuto stížnost přešetří. V případě MŠ Damnice je odvolacím orgánem Krajský úřad Brno.

6.2 Stížnosti pracovněprávních vztahů

Stížnosti z oblasti pracovněprávních vztahů řeší statutární orgán školy podle ustanovení zákoníku práce. V souladu s ním je zaměstnavatel povinen projednat se zaměstnancem nebo na jeho žádost se zástupci zaměstnanců stížnost zaměstnance na výkon práv a povinností vyplývajících z pracovněprávních vztahů. Tím není dotčeno právo zaměstnance domáhat se svých práv u soudu.

6.3 Součinnost zaměstnanců

V zájmu odborného a věcně správného vyřízení předmětu stížnosti jsou všichni pracovníci školy povinni poskytnout nezbytnou součinnost. Vůči stěžovatelům nesmí být činěny přímé ani nepřímé zákroky proto, že podali stížnost.

6. 4 Povinnosti ředitele školy při prošetřování a vyřizování stížnosti

- Prošetřit a vyřídit stížnost bez průtahů, hospodárně a v určených lhůtách;
- objektivně a úplně prošetřit všechny její body, zjištění dokladovat;
- výsledky šetření zhodnotit a rozhodnout, zda je stížnost oprávněná, částečně oprávněná nebo neoprávněná;
- o výsledku šetření informovat stěžovatele;
- u oprávněných a částečně oprávněných stížností vyžadovat opatření k odstranění zjištěných nedostatků a poskytnout výsledky šetření věcně příslušným odborům a oddělením k dalšímu využití.

7 Postup při přijetí stížnosti

7. 1

Je nepřipustné postupovat stížnosti k prošetření zaměstnancům, proti kterým stížnost směřuje. Stížnosti na vedoucí zaměstnance se postupují k prošetření nebo vyřízení vždy příslušnému nadřízenému orgánu.

7. 2 Opakovaná stížnost

Opakovanou stížnost ředitelka školy přezkoumá formálně a věcně, zda původní stížnost byla správně vyřízena. Neobsahuje-li další stížnost v téže věci nové skutečnosti a formální a věcné přezkoumání potvrdilo správnost vyřízení původní stížnosti, příjem stížnosti se nepotvrdí a stížnost nebude prošetřována.

7. 3 Ústní stížnost

O ústních jednáních při prošetřování stížností sepíše ředitelka zápis o podání stížnosti, který musí obsahovat jména všech osob, jež se jednání zúčastnily, stručné a výstižné vyličení průběhu a výsledku jednání, jakož i doložku, že účastníci jednání byli s obsahem zápisu seznámeni. Zápis podepíše ředitelka a všichni účastníci řízení. Jestliže některý účastník odmítne zápis podepsat nebo nesouhlasí s jeho obsahem, poznamená se to s uvedením důvodů. Zápis se vyhotoví nejméně ve dvou stejnopisech pro obě strany – školu a stěžovatele.

V závěru zápisu se vždy uvede vyjádření stěžovatele ke způsobu vyřízení stížnosti, např.: *Tímto považuje stěžovatel svoji stížnost za vyřízenou a netrvá na písemné odpovědi.* Pokud stěžovatel zápis podepíše, není třeba o výsledku šetření informovat stěžovatele písemně.

7. 4 Vyřízení stížnosti

Stížnost se považuje za vyřízenou, jakmile po jejím prošetření byla učiněna opatření potřebná k odstranění zjištěných závad a stěžovatel je o tom vyrozuměn. O vyřízení stížnosti musí být stěžovateli podána zpráva ve výše uvedených lhůtách, a to i v případě, bylo-li zjištěno, že stížnost není oprávněná.

7. 5 Opatření k odstranění nedostatků

Opatření k odstranění zjištěných nedostatků v případě oprávněných nebo částečně oprávněných stížností stanoví ředitel školy. Současně kontroluje jejich plnění.

8 Závěrečná ustanovení

1. Kontrolou provádění ustanovení této směrnice je statutárním orgánem školy pověřen zaměstnanec:
2. O kontrolách provádí písemné záznamy
3. Zrušuje se předchozí znění této směrnice č.j.: ze dne. Uložení směrnice ve spisovně školy se řídí Spisovým řádem školy a skartačním plánem
4. Směrnice nabývá účinnosti dnem: 4. 1. 2022.

V Damnicích dne 3. 1. 2022.

titul, jméno, funkce
ředitel školy

Příloha č. 1

EVIDENČNÍ LIST STÍŽNOSTI

Evidenční číslo	
Stěžovatel Jméno, příjmení, adresa	
Datum přijetí stížnost	
Předmět stížnosti	
Kdy a komu byla stížnost postoupena k vyřízení	
Vyřídil	
Datum vyrozumění stěžovatele o způsobu vyřízení	
Důvodnost (D důvodná, ČD částečně důvodná, ND nedůvodná)	
Záznam o způsobu šetření	
Přijatá opatření	

Příloha č. 2

Potvrzení o převzetí stížnosti, oznámení a podnětu

Mateřská škola Damnice převzala dne od

..... stížnost (oznámení, podnět).

.....
razítko a podpis