

Základní škola a Mateřská škola Nymburk, Tyršova 446  
- příspěvková organizace

## ORGANIZAČNÍ ŘÁD ŠKOLY

### SMĚRNICE PRO VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

Č.j.:	Směrnice číslo: 09/2007
Vypracovala:	Mgr. Soňa Obická, ředitelka školy
Schválila:	Mgr. Soňa Obická, ředitelka školy
Pedagogická rada projednala dne:	29.8.2007
Směrnice nabývá platnosti ode dne:	1.9.2007
Směrnice nabývá účinnosti ode dne:	1.9.2007
Změny ve směrnici jsou prováděny formou číslovaných písemných dodatků, které tvoří součást tohoto předpisu.	

#### Obecná ustanovení

Na základě ustanovení § 14, odst. 3 zákona č. 262/2006 Sb. zákoníku práce v platném znění a § 21 zákona č. 561/2004 Sb., školského zákona a podle § 175 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád vydávám jako statutární orgán školy tuto směrnici.

Směrnice je součástí organizačního řádu školy.

1. Každá stížnost se posuzuje podle svého skutečného obsahu, bez ohledu na to, jak je označena.
2. Došlé i ústně podané stížnosti eviduje Mgr. Ivana Blažíčková, zástupkyně ředitelky školy odděleně od ostatní doručené pošty.
3. Stížnost lze podat písemně nebo ústně. Je-li podána ústně stížnost, kterou nelze ihned vyřídit, sepiše o ní správní orgán písemný záznam.

Přijímají se a evidují se i stížnosti došlé elektronickou poštou. Ředitelka školy rozhodne, zda bude stěžovatel požádán o sdělení poštovní adresy, na které bude o vyřízení stížnosti vyrozuměn.

#### Evidence stížností obsahuje:

- Datum podání
- Jméno, příjmení a adresu stěžovatele
- Označení organizace nebo soby, proti níž stížnost směřuje
- Předmět stížnosti
- Kdy a komu byla stížnost předána k prošetření nebo vyřízení
- Výsledek šetření (zda je stížnost hodnocena jako nedůvodná, důvodná či důvodná částečně)

- Přijatá opatření k nápravě zjištěných nedostatků
- Datum podání zprávy o vyřízení stížnosti
- Výsledek kontroly, jak byla opatření k nápravě splněna

5. O přidělení stížnosti k prošetření a vyřízení rozhoduje ředitelka školy.

6. Ředitelka školy je povinna řešit stížnosti, které se týkají jejího rozhodování o právech a povinnostech v oblasti státní správy dle ustanovení § 165 odst. 2 zákona č. 561/2004 Sb., o předškolním, základním, středním, vyšším odborném a jiném vzdělávání (školský zákon).

7. Stížnost se podává u toho správního orgánu, který vede řízení. Tento správní orgán je povinen prošetřit skutečnosti ve stížnosti uvedené. Považuje-li to za vhodné, vyslechne stěžovatele, osoby, proti nimž stížnost směřuje, popřípadě další osoby, které mohou přispět k objasnění věci.

8. V zájmu odborného a věcně správného vyřízení předmětu stížnosti jsou všichni pracovníci školy povinni poskytnou nezbytnou součinnost.

9. Vůči stěžovatelům nesmí být činěny přímé ani nepřímé zákroky proto, že podali stížnost.

10. Nepodepsané (anonymní) stížnosti se prošetřují jen tehdy, pokud obsahují údaje, které lze prošetřit. V opačném případě se pouze evidují a následně odkládají jako nešetřitelné.

11. Pověřený zaměstnanec je povinen stížnost vyřídit do 60 dnů od jejího zaevidování. Je povinen prošetřit všechny body stížnosti a o vyřízení vyrozumět stěžovatele (písemně nebo osobním jednáním). Před zasláním písemného vyřízení je pověřený pracovník povinen návrh vyřízení konzultovat s ředitelkou školy.

V případě vyřízení stížnosti osobním jednáním pověřený pracovník projedná s ředitelkou školy její případnou účast na jednání a z jednání zpracuje zápis. Zápis se vyhotoví minimálně ve 2 výtiscích. Jeden pro potřeby školy, druhý pro stěžovatele.

12. Zápis musí obsahovat datum jednání, jména všech osob, které se jednání zúčastnily, stručný a výstižný obsah jednání a vyřízení stížnosti. Zápis podepíše všichni účastníci jednání. Pokud některý účastník odmítne zápis podepsat nebo nesouhlasí s jeho obsahem, poznamená se to s uvedením důvodů.

13. V závěru zápisu lze uvést: „Tímto jednáním považuje pan – paní ..... svoji stížnost za vyřízenou a netrvá na písemném vyrozumění.“ Pokud stěžovatel zápis podepíše není třeba vyřízení stížnosti zasílat stěžovateli písemně.

14. O výsledku šetření a opatřeních přijatých k nápravě (pokud byla stížnost shledána důvodnou nebo částečně důvodnou) se učiní záznam do spisu. Stěžovatel bude vyrozuměn jen tehdy, jestliže o to požádal.

15. Lhůtu k vyřízení stížnosti (60 dnů) lze překročit jen ve výjimečném případě se souhlasem ředitelky školy. O důvodech musí být vyzooměn stěžovatel a organizace, která stížnost postoupila k prošetření nebo si vyžádala zprávu o jejím vyřízení.

16. Má-li stěžovatel za to, že stížnost, kterou podal u příslušného správního orgánu, nebyla řádně vyřízena, může požádat nadřízený správní orgán, aby přešetřil způsob vyřízení stížnosti.

### **Závěrečná ustanovení**

1. Kontrolu evidence a vyřizování stížností provádí ředitelka školy.
2. Opatření k odstranění zjištěných nedostatků v případě důvodných nebo částečně důvodných stížností stanoví ředitelka školy. Současně kontroluje jejich plnění.
3. Stížnosti a spisový materiál týkající se jejich vyřízení se ukládají v ředitelně školy odděleně od ostatních spisů po dobu 5 let.
4. Zrušuje se předchozí znění této směrnice č.j.: 12/2005-Ob ze dne 1.9.2005. Uložení směrnice v archivu školy se řídí Spisovým a skartačním řádem školy.
5. Směrnice nabývá účinnosti dnem : 1.9.2007

V Nymburce dne 26.8.2007

Mgr. Soňa Obická  
ředitelka školy