|  |
| --- |
| Základní škola Novosedlice, okres Teplice, příspěvková organizacese sídlem Vrchoslavská 88, 417 31 Novosedlice |
| **32. Vyřizování stížností** |
| Č.j.: Spisový znak Skartační znak | ŘŠN/128/ 2019 A.1. A5 |
| Vypracoval: | Mgr. Jana Hurdová |
| Schválil: | Mgr. Jana Hurdová, ředitelka školy |
| Pedagogická rada projednala dne | 16.4.2019 |
| Směrnice nabývá účinnosti dne: | 23.4.2019 |

**Obecná ustanovení**

Tato směrnice se v plném rozsahu vztahuje na všechna pracoviště Základní školy Novosedlice, okres Teplice

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, v platném znění, vydávám jako statutární orgán školy tuto směrnici.

**1.Přijímání stížností a oznámení**

Stížnosti lze podat písemně nebo ústně. Stížnosti se přijímají každý pracovní den v obvyklé pracovní době. Písemné stížnosti a oznámení lze podat řediteli školy nebo finanční referentce. Ústní stížnosti řeší vedoucí útvaru (školní jídelna, školní družina, provozní zaměstnanci) podle níže stanovených kompetencí nebo ředitel školy.

**2. Vyřizování stížností**

2. 1 Stížnosti mohou být škole předány v písemné podobě poštou či osobně, nebo v ústní podobě. Došlé i ústně podané stížnosti eviduje pracovník podatelny (sekretářka školy/ ředitel školy) zapsáním do podacího deníku doručené pošty a dále vyplněním evidenčního listu stížnosti:

**Evidenční list**

Evidenční list stížnosti obsahuje:

a) datum podání

b) jméno, příjmení a adresu stěžovatele

c) označení organizace nebo osoby, proti níž stížnost směřuje

d) předmět stížnosti

e) kdy a komu byla stížnost předána k prošetření nebo vyřízení

e) výsledek šetření (zda je stížnost vyřízena jako neoprávněná, oprávněná či oprávněná částečně)

f) jaká byla přijata opatření k nápravě zjištěných nedostatků

g) data podání zpráv o příjmu a vyřízení stížnosti

h) výsledek následné kontroly, jak byla opatření k nápravě splněna.

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 pracovníkem, který stížnost přijal, čitelným uvedením jeho jména a funkce/pracovního zařazení, datem a razítkem školy.

**3. Kompetence**

* Stížnosti proti rozhodnutí ředitele školy se podle zákona č. 500/2004 Sb., správní řád podávají řediteli školy, odvolacím orgánem je krajský úřad.
* Stížnosti proti podmínkám, průběhu a výsledkům vzdělávání se podávají učitelům jednotlivých předmětů, třídním učitelům, řediteli školy, zřizovateli, České školní inspekci.
* Stížnosti v oblasti pracovněprávních vztahů je povinen projednat ředitel školy se zaměstnancem. Zaměstnanec se může domáhat svých práv u soudu.
* Stížnost na zaměstnance nebo činnost útvaru řeší v první instanci vedoucí útvaru, na jejichž činnost či zaměstnance je vedena stížnost, v druhé instanci ředitel školy.
* Stížnost na vedoucího útvaru řeší ředitel školy.
* Stížnost na ředitele školy řeší zřizovatel – OÚ Novosedlice.
* Je nepřípustné postupovat stížnost k vyřízení nebo prošetření tomu, proti komu stížnost směřuje.
* Vzhledem k tomu, že stížnosti obsahují velmi často údaje a citlivé osobní údaje, které by mohly být zneužity, je každý pracovník podílející se šetření stížností povinen, ve smyslu evropského nařízení ke GDPR, zachovávat mlčenlivost a chránit před zneužitím data, údaje a osobní údaje, se kterými byl seznámen, 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. Lhůty**

* Údaje o stížnostech jsou chráněny podle zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů.
* Stížnost se vyřizuje ve lhůtě šedesáti dnů ode dne podání.
* 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 základní 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.

**5. Pravidla šetření stížností**

* Anonymní stížnosti se neřeší.
* Požádá-li stěžovatel o zachování anonymity, postoupí se stížnost k prošetření v opise bez uvedení jeho jména.
* **O možnosti zachování anonymity je stěžovatel příjemcem stížnosti informován.**
* Vychází se z obsahu stížnosti bez ohledu na to, kdo ji podal a proti komu směřuje.
* Vyjádření poskytne jak stěžovatel, tak i osoba, proti které stížnost směřuje.
* O přidělení stížnosti k prošetření a vyřízení dalším zaměstnancům školy rozhoduje ředitel školy.
* O ústním jednání se sepisuje zápis, který obsahuje:
* jména všech přítomných, kteří se jednání zúčastnili,
* stručný průběh jednání, popř. výsledek jednání
* seznámení s obsahem zápisu všech účastníků- stvrzené podpisy účastníků jednání (jestliže jeden z účastníků odmítne zápis podepsat, nebo nesouhlasí s jeho obsahem, poznamená se tato skutečnost do zápisu s uvedením důvodu).

**6. Výsledky šetření stížností**

Odpovědný zaměstnanec po prošetření stížnosti podá stěžovateli písemné rozhodnutí o výsledku **u** **každého předmětu stížnosti zvlášť**. Výsledkem může být rozhodnutí že:

- stížnost je důvodná,

- stížnost je nedůvodná,

- stížnost je neprokazatelná.

Důvodná stížnost je vyřízena, jakmile po jejím prošetření byla učiněna opatření k odstranění zjištěných nedostatků, nebo byla stanovena lhůta k jejich odstranění, pokud není možné opatření okamžitě realizovat. Stěžovatel je vždy o skutečnosti vyrozuměn.

Vedoucí zaměstnanec útvaru, kde byly zjištěny nedostatky, je povinen neprodleně provést opatření k odstranění nedostatků, zjištěných při prošetřování stížnosti a zajistit, aby se neopakovaly.

**7. Závěrečné ustanovení**

* Proti stěžovateli nesmí být činěny přímé ani nepřímě zákroky proto, že podal stížnost.
* Je nepřípustné, aby se průběh nebo výsledek šetření stížnosti přímo nebo nepřímo dotýkalo osobností dětí nebo žáků, případně promítat podání stížnosti do jejich prospěchu a hodnocení chování.
* Stížnosti a spisový materiál týkající se jejich vyřizování se zakládají odděleně od ostatních spisů.
* Kontrolou provádění ustanovení této směrnice je statutárním orgánem školy pověřen zaměstnanec: **Mgr. Jana Hurdová.**
* Směrnice nabývá účinnosti dnem 23. 4. 2019.

*(běžné razítko)*

*……………………………………………………*

V Novosedlicích, dne 16.4.2019

Mgr. Jana Hurdová

ředitel školy

*Příloha č. 1*

**EVIDENČNÍ LIST STÍŽNOSTI**

|  |  |
| --- | --- |
| Evidenční číslo |  |
| StěžovatelJméno, příjmení, adresa |  |
| Datum přijetí stížnost |  |
| Předmět stížnosti |  |
| Kdy a komu byla stížnost postoupena kvyřízení |  |
| Vyřídil |  |
| Datum vyrozumění stěžovatele o způsobuvyřízení |  |
| Důvodnost (D důvodná, ČD částečnědůvodná, ND nedůvodná |  |
| Záznam o způsobu šetření |  |
| Přijatá opatření  |  |

*Příloha č. 2*

Potvrzení o převzetí stížnosti, oznámení a podnětu

Základní škola Novosedlice, okres Teplice převzala dne …………………………

od ………………………………………………………………………………….

stížnost (oznámení, podnět) ………………………………………………………

…………………………………………………………………………………….

*Razítko*

..………………………………………...

­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­-------------------------------------------------

 Podpis/ jméno