Mateřská škola "Kytička", Liberec,
Burianova 972/2, p. o.
460 06 Liberec 6
IČO 72741465
Tel: 485 130 971

Mateřská škola „Kytička“ Liberec, Burianova 972/2, příspěvková organizace, 460 06 Liberec 6
IČ: 72741465

směrnice, č. jednací:	29/2017
název:	**Směrnice k vyřizování stížností, oznámení a pokynů**
vypracoval/a:	Mgr. Dana Charyparová, ředitelka
schválil/a:	Mgr. Dana Charyparová, ředitelka
vydaná dne:	*1. 9. 2015*
účinnost od:	1. 9. 2015
počet příloh:	0
Rozsah platnosti:	Platné pro všechny pedagogické pracovníky MŠ
Aktualizace:	1.9. 2017, 1. 9. 2019, 27. 7. 2020, 10. 7. 2021, 11. 7. 2022
Změny a doplňky směrnice jsou prováděny formou písemných dodatků a tvoří součást směrnice.	

Dne 1. ledna 2006 nabyl účinnosti zákon č. 500/2004 Sb., správní řád (dále jen „správní řád“). Ten v ustanovení § 175 stanoví postup při vyřizování stížností, podle něhož je ředitel školy povinen postupovat, ale jen v případech, kdy se stížnost týká jeho 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), dále jen „školský zákon“.

Postup ředitele školy při příjmu, šetření a vyřízení dalších stížností týkajících se zaměstnanců jím řízené školy, předškolního a školského zařízení žádný obecně platný právní předpis nestanoví.

Odbor dozoru a kontroly veřejné správy Ministerstva vnitra ČR vydal dne 11. 11. 2005 pod Č.j. ODK-1880/4-2005 metodickou pomůcku vyřizování stížností, v jejímž závěru doporučuje radám obcí , krajů a hlavního města Prahy, resp. radám městských částí a obvodů, v pravidlech pro vyřizování petic a stížností vydávaných podle příslušných ustanovení zákona o obcích, zákona o krajích a zákona o hl. m. Praze, upravit i vyřizování stížností týkajících se záležitostí nespadajících do působnosti správního řádu.

Z výše uvedeného je patrné, že převážnou část stížností doručených řediteli školy nelze vyřídit dle ustanovení § 175 správního řádu, ale lze postupovat obdobně.

Pokud zřizovatel školy neupravil vyřizování stížností týkajících se záležitostí nespadajících do působnosti správního řádu interním předpisem, doporučuje se řediteli školy zpracovat následující pokyn.

Tato směrnice stanoví postup školy/školského zařízení – MŠ Kytička, při vyřizování stížností, oznámení a podnětů občanů podle ustanovení § 175 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů, včetně dalších stížností, při jejichž vyřízení nelze výše uvedené ustanovení správního řádu uplatnit.

I.
Základní pojmy a zásady

1. Každé podání se posuzuje podle skutečného obsahu, bez ohledu na to, jak je označeno.
2. Stížností se rozumí podání fyzické či právnické osoby v individuálním zájmu, kterým se domáhá ochrany svých porušovaných nebo ohrožovaných práv nebo oprávněných zájmů.
3. Oznámení jsou podání, která upozorňují na negativní jevy dotýkající se působnosti školy (školského zařízení) a sledují převážně zájmy větší skupiny.
4. Podněty jsou návrhy na zlepšení existujícího stavu, případně na řešení určité problematiky ve všech oblastech činnosti školy.
5. Následující pravidla pro příjem a vyřizování stížností se přiměřeně použijí i při vyřizování oznámení a podnětů.

II.
Přijímání stížností

1. Došlé i ústně podané stížnosti eviduje ředitelka školy spolu s administrativní pracovnicí odděleně od ostatní doručené pošty.
   Přijímají a evidují se i stížnosti došlé elektronickou poštou. Z obsahu stížnosti musí být patrné, kdo ji podává a které věci se týká. Pokud stěžovatel neuvede místo svého trvalého pobytu či kontaktní adresu pro doručování písemností, je stížnost kvalifikována jako anonymní. (*Ředitel 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 osoby, 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.

2. V případě ústně podané stížnosti se stěžovatelem jedná ředitelka MŠ, VPJ případně zástupkyně ředitelky, pořizuje zápis z jednání. O ústně podané stížnosti, kterou nelze vyřídit při jejím podání, sepíše pověřený zaměstnanec záznam, který obsahuje tyto náležitosti: jméno a příjmení stěžovatele, jeho bydliště, předmět stížnosti (tak, aby zaměstnanec pověřený jejím vyřízením nemusel dodatečně získávat od stěžovatele další informace), případně telefon, e-mailovou nebo jinou kontaktní adresu a dále informaci, zda stěžovatel požaduje informaci o výsledku šetření a opatřeních přijatých k nápravě zjištěných nedostatků.

III.
Vyřizování stížností

1. O přidělení stížnosti odpovědnému zaměstnanci školy k prošetření a vyřízení rozhoduje ředitel školy. Pokud stížnost směřuje proti konkrétnímu zaměstnanci školy, bude jejím vyřízením pověřen jeho přímý nadřízený.

2. O stížnosti směřující vůči řediteli školy bude ředitel neprodleně informovat zřizovatele školy, který rozhodne o dalším postupu.

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

4. Vůči stěžovatelům nesmí být činěny přímé ani nepřímé zákroky proto, že podali stížnost. Odpovědnost za trestný čin nebo správní delikt nejsou tímto dotčeny.

5. Nepodepsané (anonymní) stížnosti se prošetřují jen tehdy, pokud obsahují údaje, které lze prošetřit. V opačném případě se pouze evidují a následně odkládají. (*Pokud zřizovatel rozhodl, že anonymní stížnosti není třeba šetřit, doporučuje se řídit se jeho pokyny.)*

6. Opakuje-li stěžovatel stížnost, ředitel školy (odpovědný zaměstnanec) posoudí, zda stížnost obsahuje nové skutečnosti. Pokud tomu tak není, oznámí stěžovateli, že neshledal důvod se stížností opakovaně zabývat.

7. Pověřený zaměstnanec je povinen stížnost vyřídit do 60 dnů od jejího zaevidování. Je povinen prošetřit všechny body stížnosti a **o vyřízení vyrozumět stěžovatele** (písemně, osobním jednáním). Před zasláním písemného vyřízení je pověřený pracovník povinen návrh vyřízení konzultovat s ředitelem (ředitelkou) školy. V případě vyřízení stížnosti osobním jednáním pověřený pracovník projedná s ředitelem školy jejich případnou účast na jednání a z jednání zpracuje zápis. Zápis se vyhotoví minimálně ve 2 výtiscích. Jeden pro potřeby školy, druhý pro stěžovatele.

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

9. 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.

10. 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.

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

12. Kontrolu evidence a vyřizování stížností provádí ředitel (ředitelka) školy. (Kontrolou evidence a vyřizování stížností pověřuji …….).

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

14. Stížnosti a spisový materiál týkající se jejich vyřízení se ukládají ……..
    odděleně od ostatních spisů po dobu 5 let.

Tato směrnice *(pokyn)* nabývá účinnosti ……..

V Liberci 1. 9. 2014
Aktualizace: 1. 9. 2017, 1. 9. 2019, 27. 7. 2020, 10. 7. 2021, 11. 7. 2022

Za Mateřskou školu Kytička
PhDr., Mgr. Dana Charyparová, MBA