

**Mateřská škola Sedmikráska Olomouc Škrétova 2,
příspěvková organizace**

SMĚRNICE K VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

Název školy:	Mateřská škola Sedmikráska Olomouc, Škrétova 2, příspěvková organizace
Vnitřní směrnice:	Směrnice k vyřizování stížností
Vypracovala a schválila:	Mgr. Alena Kuželová, ředitelka školy
Účinnost:	Od 10. ledna 2020
Č.j.: MŠŠk 2362019	Skartační znak: A 5

Obsah:

- Článek I. Předmět směrnice
- Článek II. Základní pojmy
- Článek III. Přijímání stížností
- Článek IV. Evidence stížností
- Článek V. Vyřizování stížností
- Článek VI. Lhůty
- Článek VII. Závěrečná ustanovení

Příloha: Evidenční list stížnosti

**Článek I.
Předmět směrnice**

1. Tato směrnice upravuje postup a stanovuje povinnosti Mateřské školy Sedmikráska Olomouc, Škrétova 2, příspěvkové organizace při přijímání, evidenci a vyřizování stížností.

**Článek II.
Základní pojmy**

1. **Stížnosti** jsou podání definovaná jako stížnosti podle správního řádu a jiné stížnosti.
Stížnosti podle správního řádu:
Stížnosti směřující proti postupu ředitelky školy nebo školského zařízení vystupujícímu jako **správní orgán**, tedy při jeho rozhodování ve věcech stanovených v § 165 odst. 2 zákona č. 561/2004 Sb.
Jiné stížnosti:
 - a. Stížnost (podnět, petice) se týká některé z oblastí, jejichž hodnocení a kontrola je v působnosti České školní inspekce v souladu s § 174 odst. 2 písm. b) až e) zákona č. 561/2004 Sb. = **stížnosti proti podmínkám, průběhu a výsledkům vzdělávání.**
 - b. Stížnost, kterou je napadána zaměstnancem právnické osoby vykonávající činnost školy nebo školského zařízení **oblast pracovněprávních vztahů** v souladu se zákonem č. 262/2006 Sb., zákoníkem práce.

Článek III. Přijímání stížností

1. Stížnosti, oznámení a podněty přijímá a vyřizuje ředitelka školy, v případě nepřítomnosti ředitelky školy delší než 10 dní, je pověřena přijímáním a vyřizováním zástupkyně ředitelky.
2. Stížnosti, oznámení a podněty je možné podávat písemně – osobně, poštou, v elektronické podobě e-mailem nebo ústně.

2.1. Písemně:

2.1.1. Osobně

Ředitelka školy na požádání potvrdí na předloženou kopii (stejnopis) stížnosti její přijetí. Z písemné stížnosti musí být zřejmé, kdo ji činí a čeho se týká.

2.1.2. Poštou

Na adresu: Mateřská škola Sedmíkráska Olomouc, Škrétova 2, příspěvková organizace, Škrétova 198/2, 779 00 Olomouc 9.

2.1.3. V elektronické podobě e-mailem

Stížnost v elektronické podobě je možné poslat na adresu msskretova@seznam.cz. Stížnost zasláná elektronickou poštou, nikoliv však prostřednictvím zaručeného elektronického podpisu musí být stěžovatelem do 10 dnů od podání potvrzena písemně, ústně do protokolu nebo v elektronické podobě zaručeným elektronickým podpisem. Pokud se tak nestane, je stížnost kvalifikována jako anonymní.

2.1. Ústní podání stížnosti:

O ústní stížnosti, kterou nelze vyřídit ihned při jejím podání se sepíše, pokud o to stěžovatel požádá, úřední záznam, jinak se stěžovateli doporučí, aby podání učinil písemně nebo v elektronické podobě. Úřední záznam o stížnosti musí obsahovat datum jejího podání, identifikaci stěžovatele včetně adresy, jméno, příjmení a funkci pracovníka, který záznam sepsal, předmět stížnosti a podpis stěžovatele. Pokud o to stěžovatel požádá, vydá se mu kopie záznamu.

3. Telefonické podání stížnosti není možné.
4. Anonymní stížnost se zaeviduje a dále se neprošetřuje. Pokud stěžovatel neuvede své jméno, příjmení a místo trvalého pobytu, popř. jinou adresu pro doručování, je stížnost kvalifikována jako anonymní. Za anonymní stížnost se považuje také stížnost, u které je dodatečně zjištěno, že došlo k uvedení neexistující adresy, popř. došlo ke zneužití jména a adresy jiné osoby.
5. Stížnosti, které nenáleží do působnosti Mateřské školy Sedmíkráska Olomouc, Škrétova 2, p.o. se postoupí věcně příslušnému správnímu orgánu bez zbytečného odkladu a stěžovatel se o tomto vyrozumí.

Článek IV. Evidence stížností

1. Evidují se pouze písemné stížnosti, stížnosti v elektronické podobě a stížnosti, o nichž byl sepsán úřední záznam.
2. Evidenci stížností vede ředitelka školy. Evidence stížnosti obsahuje následující údaje: datum podání stížnosti, identifikaci stěžovatele, předmět stížnosti, označení osob či pracoviště vyřizující stížnost, datum vyřízení stížnosti, výsledek vyřízení stížnosti (oprávněná, neoprávněná, částečně oprávněná, odložená), originál stížnosti, kopii textu odpovědi stěžovateli, přijatá opatření k nápravě zjištěných nedostatků.
3. Veškeré písemnosti související s vyřizováním stížností se zakládají s Evidenčním listem stížnosti odděleně od ostatních spisů.

Článek V. Vyřizování stížností

1. Základní pravidla pro vyřizování stížností:
 - a. Vůči stěžovateli nesmí být činěny přímé ani nepřímé zákroky proto, že podal stížnost.
 - b. Při prošetřování stížnosti se vychází z jejího obsahu bez zřetele na to, kdo ji podal a proti komu směřuje.
 - c. Koná-li se při vyřizování stížností ústní jednání, pořizuje se zápis, který obsahuje základní údaje o osobách zúčastněných na jednání, označení předmětu jednání, popis průběhu jednání a přijaté závěry včetně podpisů zúčastněných osob. Odmítne-li někdo podpis nebo nesouhlasí-li s obsahem zápisu, poznamená se v zápisu i tato skutečnost.
V závěru zápisu lze uvést: „Tímto jednáním považuje pan (paní) svoji stížnost za vyřízenou a netrvá na písemné odpovědi.“ Pokud stěžovatel zápis podepíše, není třeba o výsledku šetření informovat stěžovatele písemně.
2. Žádost stěžovatele o utajení jeho jména musí být respektována. Jméno stěžovatele se též neuvádí, pokud by uvedení bylo v rozporu s právem na ochranu osobnosti podle občanského zákoníku.
3. Stížnost se považuje za vyřízenou, jakmile po jejím prošetření byla učiněna opatření potřebná k odstranění závadného stavu, závadný stav odstraněn, anebo byla stížnost shledána neodůvodněnou (neoprávněnou), byla postoupena či odložena a stěžovatel byl o tom písemně vyrozuměn.
4. V případech opakovaných a oprávněných nebo částečně oprávněných stížností stejného druhu, je nutno stanovit opatření k nápravě zjištěných nedostatků ve věci samé i z hlediska prevence.
5. Opakuje-li stěžovatel již prošetřenou stížnost aniž by uváděl nové skutečnosti, oznámí příjemce stěžovateli, že neshledal důvod stížností se opakovaně zabývat.
6. Stěžovatel nemá obecně právní nárok, aby na základě jeho stížnosti byly provedeny určité úkony, i když se jich ve stížnosti domáhá.
7. **Stížností proti postupu ředitelky školy** při jeho rozhodování ve věcech stanovených § 165 odst. 2 školského zákona, se podávají ředitelce školy a budou vyřizovány podle § 175 správního řádu. Odvolacím orgánem je krajský úřad.
8. **Stížnosti proti podmínkám, průběhu a výsledkům vzdělávání** se podávají ředitelce školy, zřizovateli, České školní inspekci.
9. **Stížnosti v oblasti pracovněprávních vztahů** – při šetření se vychází z ustanovení zákoníku práce. V souladu s tímto ustanovením je ředitelka školy povinna projednat se zaměstnancem stížnost zaměstnance na výkon práv a povinností vyplývajících z pracovněprávních vztahů. Tím není dotčeno právo zaměstnance domáhat se svých práv u soudu.

Článek VI. Lhůty

1. Stížnost musí být vyřízena do 60 dnů ode dne jejího doručení správnímu orgánu příslušnému k jejímu vyřízení. O vyřízení stížnosti musí být stěžovatel v této lhůtě vyrozuměn. Stanovenou lhůtu lze překročit jen tehdy, nelze-li v jejím průběhu zajistit podklady potřebné pro vyřízení stížnosti.

Článek VII.

Závěrečná ustanovení

1. Údaje o stížnostech jsou chráněny podle zákona č. 110/2019 o zpracování osobních údajů, v platném znění.
2. V zájmu odborného a věcně správného vyřízení podnětu stížnosti jsou všichni zaměstnanci školy povinni při šetření stížnosti poskytnout nezbytnou součinnost.
3. Kontrolu evidence a vyřizování stížností provádí ředitelka školy.
4. Tato směrnice je zveřejněna vyvěšením na nástěnce, v zádveří školy, a na webových stránkách školy.
5. Tato směrnice nabývá platnosti dnem podpisu ředitelkou mateřské školy a je účinná od 10. 1. 2020.

V Olomouci dne 30. 12. 2019

Mgr. Alena Kuželová,
ředitelka mateřské školy

Vyvěšeno: na informační nástěnce a na webových stránkách školy dne 10. 1. 2020

Evidenční list stížnosti

Evidenční číslo	
Stěžovatel (jméno, příjmení, adresa)	
Datum přijetí žádosti	
Předmět stížnosti	
Kdy a komu byla stížnost postoupena k vyřízení	
Vyřídil	
Datum vyrozumění stěžovatele o způsobu vyřízení	
Důvodnost (důvodná, částečně důvodná, nedůvodná)	

Záznam o způsobu šetření
Přijatá opatření