



**Mateřská škola Malkovského,
příspěvková organizace,
Malkovského 587, Praha 9 - Letňany**

SMĚRNICE K VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

Č.j.:	MŠMAL147/2022
Vypracoval:	Monika Čacká
Schválil:	Monika Čacká
Pedagogická rada projednala dne	29.8.2022
Směrnice nabývá platnosti ode dne:	1.9.2022
Směrnice nabývá účinnosti ode dne:	1.9.2022

I. Obsah

II. Úvodní ustanovení

1. Přijímání stížností
2. Povinnosti příjemce stížnosti
3. Postup při vyřizování stížností

III. Závěrečná ustanovení

IV. Přílohy

II. Úvodní ustanovení

Vyřizování stížností, oznámení a podnětů (dále jen "stížnosti") se řídí touto směrnicí, zákonem č. 561/2004 Sb., školský zákon a zákonem č. 500/2004 Sb., správní řád.

1. Přijímání stížností

1.1. Stížnosti přijímají:

- ředitel školy
- zástupce ředitele školy

1.2. Stížnosti jsou přijímány v písemné nebo ústní podobě. O ústně podané stížnosti musí příjemce ve spolupráci se stěžovatelem sepsat zápis.

Pokud stěžovatel neuvede místo trvalého pobytu, popřípadě jinou adresu pro doručování, je stížnost kvalifikována jako anonymní. Jestliže byla zaslána elektronickou poštou, nikoliv však prostřednictvím zaručeného elektronického podpisu, vyzve příjemce v takovém případě stěžovatele, aby tento údaj v přiměřené lhůtě doplnil, ne učiní-li tak, nemůže stěžovateli zaslat vyrozumění o vyřízení stížnosti.

1.3. Pokud příjemce ústní stížnost nevyřídí ihned, stěžovatele vyslechne a sepíše o ní písemný zápis (viz výše).

1.4. Z obsahu stížnosti musí být zřejmé, čeho se stěžovatel domáhá a nelze-li toto zjistit, stížnost se bez dalšího odkládá.

1.5. Anonymní stížnost příjemce posoudí s přihlédnutím k obsahu a řeší jako ostatní stížnosti.

1.6. Lhůta k vyřízení stížnosti je třicetidenní. V této lhůtě musí obdržet stěžovatel odpověď v písemné nebo elektronické podobě.

2. Povinnosti příjemce stížnosti

2.1. Ústředně eviduje všechny stížnosti došlé škole a zajišťuje jejich správné a včasné vyřízení.

2.2. Vyplňuje evidenční list stížnosti ([příloha č. 1](#)). Evidenční číslo má toto složení: **S/pořadové číslo/rok**.

- 2.3. Zástupce ředitele přijímá stížnosti a bez zbytečného odkladu je předává řediteli školy.
- 2.4. Požádá-li stěžovatel o doklad o podání stížnosti, předá mu ho ([příloha č. 2](#)).
- 2.5. Rozhoduje, zda stížnost vyřídí přímo, ve spolupráci s vedoucím zaměstnancem, do jehož kompetence problematika spadá, anebo zda mu ji předá k úplnému vyřízení (včetně odpovědi stěžovateli).
- 2.6. Požádá-li stěžovatel, aby jeho jméno nebylo uváděno, nebo jestliže je to v zájmu správného vyřízení stížnosti, postoupí k vyjádření jen opis stížnosti bez uvedení jména stěžovatele.
- 2.7. O výsledku šetření vyrozumí stěžovatele ve lhůtě 30 dnů (viz výše). O přijatých opatřeních informuje stěžovatele, pokud o to požádal.
- 2.8. Kontroluje plnění opatření k odstranění zjištěných nedostatků.
- 2.9. V případě postoupení stížnosti podle místní a věcné příslušnosti jiné právnické osobě, vyrozumí o tom stěžovatele písemně.
- 2.10. Veškeré písemnosti související s vyřizováním stížností zakládá s evidenčním listem stížnosti odděleně od ostatních spisů.
- 2.11. S ukončením školního roku vypracuje zprávu o došlých, vyřízených a nevyřízených stížnostech. Tato zpráva je projednána na poradě vedení školy.

3. Postup při vyřizování stížností

- 3.1. Všechny body stížnosti musí být objektivně prošetřeny a zjištění musí být dokladováno.
- 3.2. Ve vyřízení stížnosti se uvede, zda byla stížnost jako celek resp. její jednotlivé části důvodná, částečně důvodná nebo nedůvodná. V odůvodnění vyřízení se uvede, o jaké skutečnosti příp. právní předpis či vnitřní předpis školy se opírá.
- 3.3. U důvodných nebo částečně důvodných stížností je nutno přijmout opatření k odstranění zjištěných nedostatků. Opatření přijímá příslušný vedoucí zaměstnanec na základě dohody se zástupcem statutárního orgánu. Ve sporných případech a v případech, kdy přijetí opatření přesahuje rámec řídicího oprávnění vedoucího zaměstnance, rozhodne vyšší nadřízený.
- 3.4. Stížnost se pro potřeby evidence považuje za vyřízenou dnem, kdy je vyřízení stížnosti předáno k doručení.
- 3.5. Má-li stěžovatel za to, že stížnost, kterou podal, nebyla řádně vyřízena, může požádat ředitele školy, aby přešetřil způsob vyřízení stížnosti. Postup v tomto případě je analogický podle této organizační směrnice.
- 3.6 Stížnosti **proti rozhodnutím ředitele školy** podle zákona č. 500/2004 Sb., správní řád.
 - podává se řediteli školy,
 - odvolacím orgánem je městský úřad.

§ 175 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád

§ 165 odst. 2 zákona č. 561/2004 Sb., školský zákon

3.7 Stížnosti proti podmínkám, průběhu a výsledkům vzdělávání

- podává se učitelům, řediteli školy, zřizovateli, České školní inspekci.
- Česká školní inspekce předá výsledky šetření zřizovateli a zřizovatel informuje Českou školní inspekci o přijatých opatřeních.

§ 174 odst. 4 zákona č. 561/2004 Sb., školský zákon.

3.8. Stížnosti v oblasti pracovněprávních vztahů

- stížnost je povinen projednat ředitel školy se zaměstnancem,
- zaměstnanec se může domáhat svých práv u soudu.

§ 24 zákona č. 251/2005 Sb., o inspekci práce,

Vyhláška, kterou se stanoví pracovní řád pro zaměstnance škol a školských zařízení č. 263/2007 Sb.

III. Závěrečná ustanovení

1. Tato směrnice se v plném rozsahu vztahuje na všechna pracoviště MŠ Malkovského, příspěvková organizace.
2. Nakládání s osobními údaji stěžovatelů i dalších osob, kterých se stížnost týká, upravuje zákon č. 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů ve znění pozdějších předpisů.

IV. Přílohy:

1. Evidenční list stížnosti, oznámení a podnětu
2. Potvrzení o převzetí stížnosti.

V Praze dne 29. 8. 2022

.....
Monika Čacká
ředitelka školy

Evidenční stížností

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

Potvrzení o převzetí stížnosti

MŠ Malkovského, příspěvková organizace převzala dne od stížnost.

.....
razítko a podpis

Potvrzení o převzetí stížnosti

MŠ Malkovského, příspěvková organizace převzala dne od stížnost.

.....
razítko a podpis