

Základní škola a mateřská škola Tři Sekery, okres Cheb,
příspěvková organizace

Tři Sekery 79, 354 73 Tři Sekery, IČO 709 78 611, tel. 354 694 680, mob. 774 770 577, e-mail skolatrisek@seznam.cz, MŠ tel. 774 449 109, e-mail mstrisek@seznam.cz

Škola: Základní škola a mateřská škola Tři Sekery, Tři Sekery 79, příspěvková organizace	
Vnitřní směrnice o vyřizování stížností	
Čj. 4 /2024	Účinnost od: 1. 9. 2024 Platnost: do vydání nové směrnice
Spisový znak: 4.2.5	Skartační znak: A10
Schválila: Mgr. Iva Zahálková, ředitelka školy Zpracovala: Bc. Lenka Kysilková, zástupce ŘŠ	

Obsah:

- Čl. 1 Úvodní ustanovení
- Čl. 2 Prevence stížností
- Čl. 3 Přijímání stížností
- Čl. 4 Náležitosti stížnosti
- Čl. 5 Šetření stížnosti a vyznění o výsledku šetření
- Čl. 6 Kompetence ředitele školy při prošetřování stížností a podnětů

Čl. 1

Úvodní ustanovením

Ředitelka školy Základní škola a mateřská škola Tři Sekery, Tři Sekery 79, příspěvková organizace, vydává k vyřizování stížností, oznámení a podnětů (dále jen „stížnosti“) tuto směrnici.

Související právní předpisy

- Zákon č. 561/2004 Sb., o předškolním, základním, středním, vyšším odborném a jiném vzdělávání (školský zákon), v platném znění
- Zákon č. 262/2006 Sb., zákoníku práce, v platném znění

Čl. 2

Prevence stížnosti

Základním kritériem prevence stížností je cílená podpora funkční komunikace v rámci školy, zejména pak se zákonnými zástupci žáků, a to prostředky uvedenými v plánu práce školy a její koncepci. Zájem o názory a podněty všech účastníků podílejících se na vzdělávání je hlavním prostředkem eliminace stížností.

Čl. 3

Přijímání stížnosti

Za stížnosti jsou považována podání, kterými se stěžovatel domáhá ochrany svých subjektivních práv a požaduje nápravu ve vlastním zájmu, resp. v zájmu svého dítěte.

Stížnost přijímá ředitel školy, který je statutárním zástupcem organizace a zařizuje jejich správné a včasné vyřízení a jeho zástupce.

Stížnosti jsou přijímány písemné nebo ústní podobě každý den školního roku během doby, kdy trvá vyučování, případně provoz zařízení.

Nemůže-li se stěžovatel dostavit k podání stížnosti během stanovené doby, sjedná si jiný termín s kompetentní osobou.

Čl.4

Náležitosti ústně podané stížnosti

O podání ústní stížnosti se za přítomnosti stěžovatele sepíše zápis. Z obsahu stížnosti musí být zřejmé, čeho se stěžovatel domáhá. Zápis bude obsahovat:

- jméno a příjmení stěžovatele,
- označení osoby nebo subjektu, proti kterému stížnost směřuje,

- předmět stížnosti a všechny ostatní skutečnosti, které by mohly mít význam při prošetření stížnosti,
- datum a místo podání,
- podpis zaměstnance, který zápis vyhotovil,
- podpis stěžovatele

Ředitelka školy bezodkladně stěžovateli přijetí stížnosti potvrdí, dále jej informuje o dalším postupu.

Čl.5

Šetření stížnosti a vyrozumění o výsledku šetření

Všechna tvrzení uváděná ve stížnosti je třeba přešetřit. Stížnosti se vyřizují bez zbytečných prodlení, a to **nejdéle do 60 dnů** ode dne doručení stížnosti. Pokud půjde o neodkladný problém, lhůta bude přiměřeně zkrácena.

Ten, proti komu stížnost směřuje, bude s jejím obsahem neprodleně seznámen, aby se k ní mohl vyjádřit v termínu určeném ředitelkou. Ve svém vyjádření předloží doklady, jiné písemnosti, informace a údaje nezbytné k šetření stížnosti.

Všechna zjištění učiněná v průběhu šetření stížnosti je nezbytné mít doložena příslušnou dokumentací (zápisy z jednání, hospitační záznamy apod.)

S ohledem na okolnosti může být v průběhu šetření jednáno také přímo se stěžovatelem. Z takového jednání se pořídí zápis s jednoznačnými závěry.

V případě, že stížnost nebo její část byla shledána důvodnou, zajistí ředitelka školy odstranění zjištěných nedostatků. Informace o opatřeních přijatých k nápravě uvede do zprávy o výsledku šetření stížnosti, kterou stěžovatel obdrží. Současně zajistí realizaci opatření a jejich následnou kontrolu.

Ředitelka školy stěžovatele o výsledku šetření stížnosti prokazatelně informuje.

Čl.6

Kompetence ředitele školy při prošetřování stížností a podnětů podle školského zákona

- Rozhoduje ve všech záležitostech týkajících se vzdělávání -
- Plně odpovídá za odbornou a pedagogickou úroveň vzdělávání, tedy i za působení pedagogických a ostatních pracovníků, nad nimiž rozhoduje v rozsahu zákoníku práce výlučně a zcela samostatně.
- Stížnostmi se musí ředitel školy zabývat a snažit se je objektivně řešit a vyřídit, a to korektním a odpovědným přístupem k řešení stížností již na úrovni školy.

- Stížnosti, jejichž prověření nenáleží do kompetence ředitele školy, postoupí věcně příslušnému orgánu či instituci. O tom vyrozumí stěžovatele.

Tato směrnice nabývá účinnosti od 1.9.2024

Ve Třech Sekerách 1.8.2024

.....
Mgr. Iva Zahálková
ředitelka školy

Základní škola a mateřská škola Tři Sekery, okres Cheb,
příspěvková organizace

Tři Sekery 79, 354 73 Tři Sekery, IČO 709 78 611, tel. 354 694 680, mob. 774 770 577, e-mail
skolatrisek@seznam.cz, MŠ tel. 774 449 109, e-mail mstrisek@seznam.cz

Záznam o přijetí stížnosti

Datum a místo podání stížnosti	
Jméno příjmení stěžovatele	
Proti komu stížnost směřuje	
Komu byla stížnost předána	
Předmět stížnosti	
Doložená případná dokumentace	
Výsledek šetření, přijatá opatření	
Způsob předání informace o výsledku šetření stěžovateli	