

## **Základní škola Kopřivnice–Lubina, okres Nový Jičín, příspěvková organizace**

Datum vyhotovení: 27. 8. 2018

Platnost od: 1. 9. 2020

Ukončení platnosti:

### **Vnitřní směrnice pro řešení stížností**

Ředitelka Základní školy Kopřivnice – Lubina, okres Nový Jičín, příspěvková organizace vydává směrnici pro řešení stížností. Vnitřní směrnice vychází z vyhlášky č. 105/1958, o vyřizování stížností, oznámení a podnětů pracujících.

#### **I. část**

##### **Rozsah působnosti**

1. Směrnice upravuje postupy při řešení stížností v rámci Základní školy Kopřivnice–Lubina okres Nový Jičín, příspěvková organizace.

#### **II. část**

##### **Přijímání stížností a oznámení**

1. Stížnosti se přijímají každý pracovní den v obvyklé pracovní době.
2. Písemné stížnosti a oznámení lze podat u ředitelky školy, třídních učitelek nebo u vychovatelky školní družiny a školnice.
3. Ústní stížnosti řeší třídní učitelky, vychovatelka školní družiny nebo školnice podle níže stanovených kompetencí nebo ředitelka školy.
4. O ústních stížnostech, které nelze vyřídit ihned při jejich podání, se sepíše záznam, který se po přečtení předloží stěžovateli k podpisu. Záznam je považován za písemnou stížnost.
5. O zvláště závažných stížnostech musí být neprodleně informována ředitelka školy.
6. Všechny písemné stížnosti se evidují.

#### **III. část**

##### **Evidence stížností**

1. Písemné stížnosti se evidují v SEŠITĚ STÍŽNOSTÍ, který je jeden pro celou organizaci. Sešit je uložen u ředitelky školy.
2. Evidence obsahuje:
  - a) datum podání,

- b) jméno, příjmení a adresa stěžovatele, je-li známo,
- c) označení útvaru nebo osoby, proti které stížnost směřuje,
- d) předmět stížnosti po jednotlivých bodech,
- e) kde a komu byla stížnost předána k prošetření nebo vyřízení,
- f) výsledek šetření,
- g) opatření ke sjednání nápravy,
- h) data podání zpráv o příjmu a vyřízení stížnosti,
- i) výsledek kontroly, jak byla splněna opatření k nápravě.

#### **IV. část**

##### **Kompetence**

1. Stížnosti na zaměstnance nebo činnost školy řeší:
  - v první instanci třídní učitelky nebo vychovatelka školní družiny nebo školnice
  - v druhé instanci ředitelka školy
2. Stížnosti na ředitelku školy řeší zřizovatel – MěÚ Kopřivnice – odbor školství.
3. Je nepřípustné postupovat stížnost k vyřízení nebo prošetření tomu, proti komu stížnost směřuje.

#### **V. část**

##### **Lhůty**

1. Stížnosti na zaměstnance nebo činnost školy se řeší do 10 dnů ode dne doručení.
2. U stížnosti, kterou nelze vyřídit do 10 dnů, škola písemně potvrdí stěžovateli příjem stížností a oznámí mu důvody pro prodloužení lhůty pro vyřízení stížnosti.
3. Maximální lhůta pro vyřízení stížností je do 30 dnů od doručení stížnosti.
4. Stížnosti, které přísluší šetřit jiným orgánům, je nutno postoupit do 5 dnů ode dne jejich doručení. Stěžovatel musí být o postoupení stížnosti vyrozuměn.

#### **VI. část**

##### **Pravidla šetření stížností**

1. Vychází se z obsahu stížnosti bez ohledu na to, kdo ji podal a proti komu směřuje.
2. Vyslechne se jak stěžovatel, tak i osoba, proti které stížnost směřuje.
3. O ústních jednáních se sepisuje zápis, který obsahuje:
  - jména všech přítomných, kteří se jednání zúčastnili
  - stručný a výstižný průběh jednání
  - výsledek jednání
  - doložka, že všichni účastníci byli s obsahem zápisu seznámeni
  - podpisy účastníků jednání. Jestliže některý z účastníků

- odmítne zápis podepsat, nebo nesouhlasí s jeho obsahem,  
poznámená se tato skutečnost do zápisu s uvedením důvodu.
4. Šetří se i anonymní stížnosti.

## **VII. část**

### **Výsledky šetření stížnosti**

1. Odpovědný zaměstnanec po prošetření stížnosti podá stěžovateli písemné rozhodnutí o výsledku u každého předmětu stížnosti zvlášť. Výsledkem může být rozhodnutí, že:
  - stížnost je oprávněná,
  - stížnost není oprávněná,
  - stížnost je neprokazatelná.
2. Oprávněná stížnost je vyřízena, jakmile po jejím prošetření byla učiněna opatření potřebná k odstranění zjištěných závad a stěžovatel byl o tom vyrozuměn.
3. Ředitelka školy je povinna neprodleně provést opatření potřebná k odstranění závad zjištěných při prošetřování stížnosti a zajistí, aby se neopakovaly.

## **VIII. část**

### **Závěrečná ustanovení**

1. Vůči stěžovatelům nesmí být činěny přímé ani nepřímé zákroky proto, že podal stížnost.
2. Stížnosti a spisový materiál týkající se jejich vyřizování se zakládají odděleně od ostatních spisů.
3. Požádá – li stěžovatel, aby jeho jméno nebylo uváděno, postoupí se stížnost k prošetření v opise bez uvedení jména stěžovatele.

Mgr. Ivana Davidová, ředitelka školy

Lubina 1. 9. 2020