Mateřská škola Modřice, okres Brno-venkov, příspěvková organizace,
Zahradní 590, 664 42 Modřice

SMĚRNICE K VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

Platnost: od 20. 6 2020 č. j.: mš 18/2020

I. OBECNÁ USTANOVENÍ

Na základě ustanovení § 14, odst. 3 zákona č. 262/2006 Sb. zákoníku práce v platném znění a § 21 zákona č. 561/2004 Sb., školského zákona a podle § 175 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád vydávám jako statutární orgán školy tuto směrnici.
Směrnice stanoví postup školy při přijímání, evidenci a vyřizování stížností, oznámení a podnětů. Nevztahuje se na podněty, které jsou svým charakterem podněty k přezkoumání podle zákona č. 500/2004 Sb., o správním řízení (správní řád), nevztahuje se také na petice podané podle zákona č. 85/1990 Sb., o právu petičním.
Stížnost je takové podání, kterým se stěžovatel domáhá ochrany svých subjektivních práv a požaduje nápravu ve vlastním zájmu (resp. v zájmu svého dítěte). Stížnost obsahuje skutečná nebo domnělá pochybení, jejichž důvodnost nebo nedůvodnost je třeba ověřit důkladným a objektivním šetřením.
Oznámení je takové podání, kterým má být odstraněn jednotlivý nedostatek.
Podnět je takové podání, kterým je sledován širší společenský prospěch.

II. POSTUP PŘI VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

1. Podávání stížností

Stížnost je podána řediteli školy, případně zástupci ředitele, a to ústně či písemně e-mailem nebo v listinné podobě. Při telefonickém podání stížnosti je stěžovatel vyzván, aby svou stížnost zpracoval písemně a zaslal poštou či předal ve škole. Při ústním podání stížnosti je za účasti stěžovatele sepsán zápis, který obsahuje:

- číslo jednací (dle zápisu v podacím deníku)
- datum a místo podání
- jméno, příjmení, adresa a telefonický kontakt na stěžovatele
- označení osoby nebo subjektu, proti kterému stížnost směřuje
- předmět (obsah) stížnosti a všechny ostatní skutečnosti, které by mohly mít význam při prošetřování stížnosti
- podpis zaměstnance, který zápis vyhotovil
- podpis stěžovatele

2. Šetření stížnosti

Po podání stížnosti a jejím písemném záznamu je ředitel školy (nebo zástupce ředitele) povinen stěžovatele informovat o postupu šetření stížnosti a stížnost dále důsledně šetřit.
Je nutné prověřit všechna tvrzení uvedená ve stížnosti a zjištění doložit příslušnou dokumentací – zápisy z rozhovorů, hospitační záznamy, dotazníky apod.
Osobu, proti které stížnost směřuje, je potřeba seznámit s obsahem stížnosti a umožnit jí se ke stížnosti vyjádřit, aby byl zajištěn objektivní výsledek šetření stížnosti.
Po zjištění všech okolností, které se stížnost týká, vyvodí osoba, která stížnost vyřizuje, příslušné závěry. O zjištěných skutečnostech a závěru z šetření stížnosti je vypracován záznam ve dvou vyhotoveních, z nichž jeden zůstává založen ve škole a druhý obdrží stěžovatel.
Lhůta pro vyřízení stížnosti činí 60 dní od podání stížnosti.

3. Přijetí opatření k odstranění zjištěných nedostatků

V případě, že stížnost nebo její část byla shledána důvodnou, zajistí ředitel školy odstranění zjištěných nedostatků, což následně kontroluje.

III. KOMPETENCE K VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

Každý orgán je oprávněn šetřit pouze stížnosti, které vyplývají z charakteru jeho činnosti a které mu byly svěřeny příslušnými právními předpisy. Stížnosti, jejichž prošetření nenáleží do jeho kompetence, by měl postoupit věcně příslušnému orgánu či instituci a vyrozumět o tom stěžovatele.

- **Ředitel školy**

- řeší stížnosti, které se týkají vzdělávání,
- řeší stížnosti týkající se odborné a pedagogické úrovně vzdělávání a školských služeb, tedy i působení pedagogických i ostatních zaměstnanců, nad nimiž v rozsahu zákoníku práce rozhoduje výlučně a samostatně.

- **Česká školní inspekce**

má v kompetenci řešit stížnosti, které se týkají:
- komunikace se zákonnými zástupci,
- hodnocení výsledků vzdělávání,
- zajištění bezpečnosti dětí,
- obsah školního vzdělávacího plánu a školního řádu,
- vzdělávání dětí se speciálními vzdělávacími potřebami.

- **Zřizovatel – Městský úřad Modřice**

- řeší stížnosti směřující na ředitele Mateřské školy Modřice.

- **Krajský úřad Jihomoravského kraje**

- vyřizuje stížnosti či odvolání proti rozhodnutí ředitele školy.

- **Inspektorát práce**

- kontroluje dodržování práv zaměstnanců a povinnosti zaměstnavatelů vyplývajících z pracovněprávních vztahů.

- **Úřad na ochranu osobních údajů**

- přijímá podněty a stížnosti na porušení zákona č. 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů – stížnosti na zneužití osobních údajů.

- **Krajská hygienická stanice**

- vykonává státní zdravotní dozor v oblasti ochrany veřejného zdraví – stížnosti na hygienické podmínky při vzdělávání.

- **MŠMT – školský ombudsman**

- nesouhlas s rozhodnutím vedení školy nebo zřizovatele.
- stížnost, pokud vedení školy nebo zřizovatel nevydal rozhodnutí ve stanovené lhůtě, nezahájil řízení apod.
- stížnost na arogantní nebo nevhodné chování vedení školy nebo zřizovatele
- stížnosti týkající se vztahů ve škole, které vykazuji znaky šikany, mobbingu nebo bossingu a nejsou řešeny.

Přílohy:
1. Formulář – Podání stížnosti
2. Formulář – Záznam z šetření stížnosti

V Modřicích dne 20. 6. 2020
vypracovala Bc. Monika Čechovská
- ředitelka MŠ Modřice