



ZÁKLADNÍ ŠKOLA CHRASTAVA

náměstí 1.máje 228, okres Liberec – příspěvková organizace
„ŠKOLA SMĚŘŮ CEST A MOŽNOSTÍ“

e-mail: zschrastava@volny.cz; datová schránka: idqmkd8
tel.: 488880711-3; IČ: 72741643; DIČ: CZ72741643

Směrnice č.: II – 5/1 – 2024

SMĚRNICE PRO PŘIJÍMÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ, PODNĚTŮ A OZNÁMENÍ

Čl. 1 – Úvodní ustanovení

1. Tato směrnice stanoví postup Základní školy Chrastava, náměstí 1. máje 228, okres Liberec – příspěvková organizace (dále jen „škola“) k šetření a vyřizování stížností a podnětů ve škole.
2. Je závazná pro všechny zaměstnance a informativní pro žáky, jejich zákonné zástupce a další osoby. Nakládání s osobními údaji podatelů i dalších osob upravuje směrnice GDPR.

Čl. 2 – Účel a předmět úpravy

1. Tato směrnice stanoví jednotný postup při přijímání, evidenci, prošetřování a vyřizování stížností, podnětů a oznámení vztahujících se k činnosti školy, jejím zaměstnancům, vzdělávání a poskytování školských služeb.
2. Směrnice sleduje zejména ochranu práv dítěte a žáka, nestranné zjištění skutkového stavu, ochranu osobních údajů a včasnou, srozumitelnou komunikaci s podatelem.
3. Směrnice se nepoužije na opravné prostředky, žádosti a jiná podání, pro něž právní předpis stanoví zvláštní postup. Tím nejsou dotčena pravidla pro stížnost podle § 175 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, uplatní-li se při výkonu působnosti školy jako správního orgánu.

Čl. 3 – Vymezení pojmů

1. **Stížností** se rozumí podání, jímž fyzická nebo právnická osoba namítá nevhodné jednání zaměstnance školy, nedostatek v činnosti školy nebo postup při vzdělávání či poskytování školských služeb.
2. **Podnětem** se rozumí návrh, upozornění nebo sdělení, které neobsahuje konkrétní námitku vůči jednání nebo postupu školy.
3. **Oznámením** se rozumí sdělení skutečnosti, která může vyžadovat opatření školy, zejména z důvodu ochrany bezpečí, zdraví nebo důstojnosti dítěte či žáka.
4. **Stížnosti adresované školské radě** se předávají školské radě a projednávají se podle školského zákona a jejího jednacího řádu. Ředitel zajistí zveřejnění způsobu jejich podávání.

Čl. 4 – Podání a evidence

1. Podání lze učinit písemně, elektronickou poštou, prostřednictvím datové schránky nebo ústně.
2. Nelze-li ústní stížnost vyřídit ihned, zaměstnanec, který ji přijal, vyhotoví záznam obsahující datum, identifikaci podatele, obsah podání a požadavek podatele; podatel má možnost se se záznamem seznámit.
3. Podání se bezodkladně předá řediteli školy. Škola je eviduje v evidenci stížností pod jedinečným číslem.
4. Evidence obsahuje alespoň datum doručení, podatele, stručný předmět, osobu příslušnou k vyřízení, termín vyřízení, způsob vyřízení a označení spisu.
5. Anonymní podání škola prošetří v rozsahu, v němž obsahuje konkrétní a ověřitelné skutečnosti, zejména týká-li se ochrany dítěte nebo žáka.

Čl. 5 – Příslušnost a nestrannost

1. Stížnost vyřizuje ředitel školy, není-li dále stanoveno jinak.
2. Ředitel může jednotlivé úkony šetření svěřit zástupci ředitele nebo jinému vhodnému zaměstnanci. Konečný závěr a rozhodnutí o opatřeních náleží řediteli.
3. Osoba, jejíž jednání je předmětem stížnosti, se na jejím šetření nepodílí.
4. Je-li stížnost podána proti řediteli školy nebo jsou-li dány vážné pochybnosti o jeho nestrannosti, škola podatele poučí, že se může obrátit na zřizovatele, Českou školní inspekci nebo školskou radu podle jejich působnosti.
5. Stížnost náležející jinému orgánu škola bez zbytečného odkladu postoupí tomuto orgánu, je-li příslušnost zřejmá, a podatele o tom vyrozumí.

Čl. 6 – Průběh šetření

1. Škola potvrdí přijetí stížnosti zpravidla do 5 pracovních dnů. Potvrzení obsahuje označení osoby pověřené vyřízením a předpokládaný termín.
2. Stížnost se vyřizuje bez zbytečného odkladu, zpravidla do 30 kalendářních dnů od doručení. Vyžaduje-li věc rozsáhlejší šetření, škola podatele před uplynutím této lhůty informuje o důvodu a předpokládaném termínu vyřízení.
3. Pověřená osoba zjistí skutkový stav v rozsahu potřebném pro spravedlivý závěr. Zejména vyžádá vyjádření dotčeného zaměstnance, zjistí dostupné listinné podklady a podle potřeby vyžádá vyjádření dalších osob.
4. Dotčenému zaměstnanci musí být sdělena konkrétní tvrzení, k nimž se má vyjádřit, a musí mu být poskytnuta přiměřená možnost vyjádření a předložení podkladů.
5. Je-li třeba zjistit informace od dítěte nebo žáka, postupuje škola šetrně, přiměřeně věku a rozumové vyspělosti dítěte nebo žáka a bez návodných otázek. Rozhovor vede osoba vhodná vzhledem k povaze věci, zpravidla za součinnosti pracovníka školního poradenského pracoviště. Dotčený zaměstnanec u rozhovoru není přítomen. Rozhovory se neopakují, není-li to nezbytné.
6. Vyžaduje-li to ochrana dítěte nebo žáka či řádný průběh šetření, ředitel bezodkladně přijme přiměřené dočasné organizační opatření. Takové opatření nesmí předjímat výsledek šetření.
7. O podstatných úkonech se pořizuje záznam. Záznam obsahuje datum, přítomné osoby, zjištěné skutečnosti a případně jejich zdroj.

Čl. 7 – Stížnost při výkonu veřejné správy

1. U stížnosti proti nevhodnému chování úřední osoby nebo proti postupu školy jako správního orgánu se postupuje podle § 175 správního řádu, neposkytuje-li právní předpis jiný prostředek ochrany.
2. Taková stížnost se vyřizuje ve lhůtě 60 dnů od doručení příslušnému správnímu orgánu. Je-li shledána důvodnou nebo částečně důvodnou, škola bezodkladně přijme nezbytná nápravná opatření a učiní o nich záznam do spisu.

Čl. 8 – Vyřízení a opatření

1. Výsledkem šetření je písemný závěr, z něhož plyne, zda byla stížnost shledána důvodnou, částečně důvodnou, nedůvodnou, nebo zda tvrzení nebylo možno spolehlivě ověřit.
2. Závěr obsahuje stručné vymezení předmětu, podstatná zjištění, hodnocení a přijatá nebo zamýšlená opatření.
3. Je-li zjištěn nedostatek, ředitel přijme přiměřené opatření k nápravě a prevenci opakování. Může jít zejména o metodické vedení, organizační opatření, úpravu vnitřních pravidel, dohled nad plněním povinností nebo pracovněprávní postup v souladu s právními předpisy.
4. Podatel je o vyřízení písemně vyrozuměn. Vyrozumění neobsahuje osobní údaje jiných osob ani podrobnosti o pracovněprávních opatřeních, které mu škola není oprávněna sdělit.
5. Stěžovatel nesmí být znevýhodněn proto, že stížnost podal. Škola současně chrání práva osoby, proti níž stížnost směřuje.

Čl. 9 – Ochrana informací a ukládání dokumentace

1. Dokumentace ke stížnosti se vede odděleně od běžné pedagogické dokumentace. Přístup k ní mají jen osoby, které ji potřebují pro vyřízení stížnosti, rozhodnutí o opatření nebo plnění zákonné povinnosti.
2. Osobní údaje se zpracovávají jen v rozsahu nezbytném pro vyřízení podání a ochranu práv dotčených osob.
3. Spis se ukládá a vyřazuje podle spisového a skartačního plánu školy a pravidel ochrany osobních údajů.

Čl. 10 – Přílohy

Příloha č. 1 Formulář evidenčního listu stížnosti

Příloha č. 2 Formulář zápisu o ústním podání stížnosti

Čl. 11 – Závěrečná ustanovení

1. Směrnice nabývá účinnosti dnem 1. 9. 2024
2. Zaměstnanci školy byli se směrnicí seznámeni na pedagogické radě dne 30. 8. 2024
3. Směrnice č. II – 5/1 – 2018 se ruší dnem 30. 8. 2024

V Chrastavě dne 26. 8. 2024

.....
Mgr. Aleš Trpišovský
ředitel školy