

Č.j. : 99_NONA/2016		Účinnost: 3. 5. 2016		
Spisový znak: 2. 1 Vnitřní směrnice a řády		Skartační znak: S 5		
Mateřská škola a Základní škola speciální NONA, o.p.s.		Počet stran: 6		
Vnitřní směrnice k vyřizování stížností, oznámení a podnětů (změna 1)				
Číslo	Datum	Strana	Provedl	Poznámky

Obsah:

1. Druhy stížností a jejich přijímání
2. Evidování stížností
3. Vyřizování stížností

Přílohy

1. Evidenční list stížností
2. Potvrzení o převzetí stížnosti
3. Vyřizování stížností – výroční zpráva školy

Tato směrnice vychází z těchto zákonných norem:

§ 174 zákona č. 561/2004 Sb., školský zákon,
 § 24 zákona č. 251/2005 Sb., o inspekci práce,
 Právní výklad MŠMT 1/2006 Č.j. 911/2006-14V

1. Druhy stížností a jejich přijímání

1.1. Stížnosti proti rozhodnutím ředitele školy o přijetí či nepřijetí žáka

- podává se řediteli školy,
- odvolacím orgánem je KÚ

1.2. Stížnosti proti podmínkám, průběhu a výsledkům vzdělávání

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

1.3. Stížnosti v oblasti pracovněprávních vztazích

Stížnosti v pracovně právních věcech mohou směřovat:

- Kontrolní kompetenci má orgán nadřízený v souladu se ZP § 347 odst. 2. Nadřízeným orgánem je zřizovatel školy. Zaměstnanec má možnost v souladu se zákonem č. 251/2005 Sb., o inspekci práce, podat podnět ke kontrole dodržování pracovněprávních předpisů zaměstnavatelem k úřadu práce a oblastnímu inspektorátu práce.
- Zaměstnanec má možnost obrátit se na soud, neboť spory mezi zaměstnavatelem a zaměstnancem o nároky z pracovního poměru projednávají a rozhodují, v souladu se zákoníkem práce, pouze soudy.

Přijímání stížností

- Všichni pracovníci školy jsou povinni přijímat stížnosti a zařizovat jejich správné a včasné vyřízení. Stížnosti se přijímají každý den školního roku během doby, kdy trvá vyučování. Přijímání stížností není důvodem k přerušení výchovně vzdělávacího procesu školy. Nemůželi se stěžovatel dostavit k podání stížnosti během stanovené doby, sjedná si jiný termín s ředitelem školy.
- Podá-li stěžovatel stížnost pracovníkovi školy, který nemůže vzhledem ke svým pravomocem stížnost vyřídit, pracovník je povinen jej upozornit na kompetentní osobu k podání stížnosti.
- O závažnějších stížnostech pracovník neprodleně informuje ředitele školy.
- Stížnost se podává písemně nebo ústně, ústně podaná stížnost se musí zapsat do protokolu.
- Je-li podána písemná stížnost bez udání stěžovatele (anonymní), rozhodne ředitel školy, zda se bude stížnost vyřizovat.
- Při vyřizování stížností se chovají pracovníci školy zdvořile a podle možnosti vycházejí stěžovateli vstříc, případně ho poučí o dalším možném postupu.

2. Evidování stížností

Pracovníci školy jsou povinni evidovat stížnosti:

- písemné,
- závažného charakteru,
- ústní, které nelze vyřídit ihned při jejich podání.

Stížnosti se zapisují do tiskopisu, který je přílohou této směrnice. Body 1 až 4 se zapíší při přijímání stížnosti, ostatní body se doplní při vyřizování stížnosti.

Záznam o přijetí stížnosti	
1. Škola	
2. Jméno, příjmení a adresa stěžovatele	
3. Proti komu stížnost směřuje	
4. Předmět stížnosti	
5. Kdy a komu byla stížnost předána k prošetření nebo vyřízení	
6. Výsledek šetření	
7. Opatření k sjednání nápravy	
8. Datum vyřízení stížnosti	
9. Výsledek kontroly, opatření k nápravě	

3. Vyřizování stížností

- Při vyřizování stížnosti nesmí být proti stěžovateli činěny přímé ani nepřímé zákroky proto, že si podal stížnost. Toto ustanovení platí i pro žáky, jejichž zákonný zástupce podal stížnost.
- Pracovníci školy jsou povinni stížnost urychleně a odpovědně prozkoumat a vyřídit nebo zařídít jejich vyřízení. Má-li stížnost více bodů, musí se prošetřit všechny body stížnosti.
- Stížnosti se vyřizují bez zbytečného odkladu, nejpozději do 60 dnů ode dne jejich doručení.

- Opakuje-li stěžovatel svoji stížnost, porovná ředitel školy původní stížnost se stížností opakovanou. Jestliže původní stížnost byla řádně vyřízena a opakovaná stížnost neobsahuje nové skutečnosti, nebude dál ředitel školy stížnost projednávat.
- Stížnost nesmí být postoupena k vyřízení pracovníkovi školy, proti kterému stížnost směřuje.
- Je-li ústní stížnost projednávána za účasti stěžovatele i osob, proti kterým stížnost směřuje, sepíše se zápis. Tiskopis pro sepsání zápisu je součástí přílohy směrnice.

Záznam o projednání stížnosti	
Škola	
Jména všech osob, jež se jednání zúčastnily	
Stručné a výstižné vylíčení průběhu o výsledku jednání	
Doložku, že účastníci jednání byli s obsahem zápisu seznámeni	
Podpis pracovníků provádějících šetření	
Podpis všech účastníků řízení	

- Odmítne-li některý pracovník podepsat zápis nebo nesouhlasí s jeho obsahem, poznamená se to s uvedením důvodu.
- O vyřízení stížnosti musí být stěžovateli podána zpráva ve stanovených lhůtách, a to i v případě, že stížnost nebyla oprávněná.
- Za průtahy a formální vyřízení, zvláště za nesprávné prošetření nebo vyřízení stížnosti, neprovedení opatření k nápravě za zákrok proti stěžovateli proto, že podal stížnost je nutné proti provinilým pracovníkům vyvodit důsledky.

Příloha 1.:

Evidenční list stížností

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

Příloha č. 2

Potvrzení o převzetí stížnosti

Mateřská škola a Základní škola speciální NONA, o.p.s. v Novém městě nad Metují převzala dne odstížnost.

.....
razítko a podpis

Záznam o přijetí stížnosti	
1. Škola	MŠ a ZŠ speciální NONA, o.p.s.
2. Jméno, příjmení a adresa stěžovatele	Ivona Košková, Krásnohorské 657, 547 01 Náchod
3. Proti komu stížnost směřuje	Zájem zajistit, aby se neopakovala situace se stolicí a fazolí, není proti pracovníkům na třídě, jak paní Košková uvedla
4. Předmět stížnosti	Fazole v nose u Romana Koška, opakovaně bílá, tvrdá hmota ve stoličce
5. Kdy a komu byla stížnost předána k prošetření nebo vyřízení	15. 5. 2018 ředitelce školy
6. Výsledek šetření	Nenašli jsme příčinu, která by vedla k bílé hmotě ve stoličce – podezření na krupici
7. Opatření k sjednání nápravy	Přeřazení do jiné třídy, mechanická zábrana proti vniknutí fazole do nosu
8. Datum vyřízení stížnosti	15. 5. 2018
9. Výsledek kontroly, opatření k nápravě	

Záznam o projednání stížnosti	
Škola	MŠ a ZŠ speciální NONA, o.p.s.
Jména všech osob, jež se jednání zúčastnily	p. Košková, p. Liskovská Turková, p. Moravcová
Stručné a výstižné vylíčení průběhu o výsledku jednání	<p>Fazole v nose u Romana Koška, opakovaně bílá, tvrdá hmota ve stoličce. Románek bude od 15. 5. 2018 přeřazen do IV třídy, aby se zjistilo, zda budou problémy eliminovány. Dále bylo zjištěno, že problémy trvají od odchodu paní učitelky Tláskalové. Nová paní učitelka zavedla smyslové boxy, nabízí se tedy vysvětlení, že Románek ochutnává věci z boxů. Podezření máme na krupici, ve které se velmi rád přehrabuje a hází si ji do pusy. Z tohoto důvodu navrhuji, aby mu byl podán boxík s krupicí po týdnu ve třídě IV, abychom zjistili, zda je krupice důvodem bílé, tvrdé stolice. Po konzultaci s paní doktorkou navrhuji udělat rozbor stolice u dětského lékaře.</p> <p>Fazole v nose je ze strany školy neuhlídaná situace. Navrhuji na práci s fazolemi dát Románkovi roušku, abychom zamezili vniknutí fazolí do nosu. Ve fazolích se rád přehrabuje, hází si je proti obličej, takže se nedá předejít vniknutí fazole do nosu jinak než mechanickou zábranou.</p>
Podpis pracovníků provádějících šetření	
Podpis všech účastníků řízení	