

Základní škola Praha 10 - Hostivař

Kozinova 1000, 102 00

ORGANIZAČNÍ SMĚRNICE ŠKOLY

ČÁST: 15. VNITŘNÍ SMĚRNICE ŘEDITELKY ŠKOLY

Č. j.:	15 ZŠ - OSŠ /2016
Vypracovala:	Mgr. Blanka Chuchlerová, ředitelka školy
Schválila:	Mgr. Blanka Chuchlerová, ředitelka školy
Pedagogická rada projednala dne	XXXX
Školská rada projednala dne	XXXX
Směrnice nabývá platnosti ode dne	1. 12. 2016
Změny ve směrnici jsou prováděny formou číslovaných písemných dodatků, které tvoří součást tohoto předpisu.	

Směrnice ředitelky školy k vyřizování stížností

Tato směrnice k vyřizování stížností, oznámení a podnětů (dále jen "stížnosti") se řídí zákonem č. 561/2004 Sb., školským zákonem a zákonem č. 500/2004 Sb., správní řád a ustanovením zákoníku práce č.262/2006, dále §24 zákonem č. 251/2005 Sb., o inspekci práce, vyhláškou MŠMT ČR č.263/2007 Sb., ve znění pozdějších předpisů.

Ředitelka školy touto směrnici stanovuje postup zpracování stížností:

1. Přijímání stížností
2. Evidování stížností
3. Vyřizování stížností

1. Přijímání stížností

Stížnosti přijímají:

1. ředitelka školy
2. statutární zástupkyně ředitelky školy
3. kancelář školy – hospodárka nebo zaměstnanec pověřený službou v kanceláři školy

Stížnost lze podat písemně nebo ústně.

Příjemce ve spolupráci se stěžovatelem o stížnosti sepíše zápis.

Ostatní pracovníci školy, kteří nemohou vzhledem ke svým kompetencím stížnost vyřídit, jsou povinni upozornit stěžovatele, aby stížnost podal kompetentní osobě, a jsou v tomto směru nápomocni.

Anonymní podání se neeviduje. V případě, že obsahuje závažné skutečnosti, je přesto ředitelstvím školy prošetřeno a jsou přijata opatření dle charakteru a závažnosti zjištěných skutečností.

Stížnost musí obsahovat:

1. jméno, příjmení a adresu stěžovatele
2. jméno osoby nebo problému, proti kterému stížnost směřuje
3. předmět stížnosti (bližší popis)
4. datum podání stížnosti
5. vlastnoruční podpis stěžovatele

Jestliže stížnost postrádá některé z výše uvedených údajů, může být považována za bezdůvodnou.

Pokud je to možné, upozorní stěžovatele na tuto skutečnost příjemce stížnosti.

V případě, že bezdůvodná stížnost obsahuje závažné skutečnosti, je ředitelstvím školy prošetřena a jsou přijata opatření dle charakteru a závažnosti zjištěných skutečností.

2. Evidování stížností

Pověření pracovníci školy jsou povinni evidovat stížnosti:

- písemné
- ústní, formou záznamu o přijetí stížnosti.

Tento záznam musí obsahovat:

1. název a adresu školy
2. jméno, příjmení a adresu stěžovatele
3. proti komu stížnost směřuje
4. předmět stížnosti (bližší popis)
5. podpis stěžovatele

Základním formulářem pro evidenci stížností je „Záznam o jednání s: ...“, viz příloha 1. V případě potřeby však může být doplněn o další dokumenty.

Evidence stížností a všechny záznamy o jejich projednávání a přijatých opatřeních jsou evidovány a uloženy v kancelářích zástupců ředitelky školy.

3. Vyřizování stížností

Obecné zásady:

diskrétnost – všichni, kteří s informacemi o stížnosti přišli do kontaktu, jsou vázáni etickými pravidly a mlčenlivostí

bezpečí – vstřícné přijetí stížnosti a ochrana stěžovatele před rizikem, že se podání stížnosti proti němu negativně obrátí

podpora – podporu je nutno zajistit všem zúčastněným stranám, tedy stěžovateli, ale i případné osobě, vůči které stížnost směřuje, a také všem, kteří stížnost prověřují

efektivita – stížnosti je nutno prověřovat a řešit efektivně a bez průtahů

objektivita – pracovník, který stížnost prověřuje, přistupuje ke všem informacím i účastníkům objektivně

Základní pravidla vyřizování stížností:

1. Při vyřizování stížnosti nesmí být proti stěžovateli činěny přímé ani nepřímé zákroky z důvodu, že si podal stížnost. Toto ustanovení platí i pro žáky, jejichž zákonný zástupce podal stížnost.
2. Stížnost nesmí být postoupena k vyřízení pracovníkovi školy, proti kterému stížnost směřuje.
3. Má-li stížnost více bodů, musí se prošetřit všechny body stížnosti.
4. Stížnosti se vyřizují bez zbytečného odkladu v termínu do 30 dnů, výjimečně do 60 dnů ode dne jejich doručení.
5. O vyřízení stížnosti musí být stěžovateli podána zpráva ve stanovených lhůtách, a to i v případě, že stížnost byla shledána neoprávněnou.
6. O projednání ústní stížnosti je sepsán zápis do tiskopisu „Záznám o jednání s: ...“ (viz příloha 1), případně jsou sepsány další relevantní dokumenty.
7. Odmítne-li stěžovatel podepsat zápis nebo nesouhlasí-li s jeho obsahem, poznamená se to s uvedením důvodu.

Směrnice nabývá účinnosti dnem: 1. 12. 2016.

V Praze dne 13. 10. 2016

Mgr. Blanka Chuchlerová
ředitelka školy





Záznam o jednání s: žákem – žákyní – zákonným zástupcem žáka/žákyně (označte)

Jméno:

třída:

Přítomni:

Důvod jednání:

nekázeň v hodinách (výuce)		nekázeň v areálu školy		nevhodné chování ke spolužákům	
nevhodné chování k učiteli		agresivní chování obecně		nerespektování pokynů učitele	
neplnění povinnosti ve škole		neplnění zadaných úkolů		neplnění domácích úkolů	
pokus o podvod, podvod		pozdní příchody		záškoláctví	
krádež/e		poškození majetku školy		poškoz. majetku jiných osob	
zakázané předměty ve škole		problém s návykovými látkami		šikana	
zhoršený prospěch		neprospěch		jiné:	

Podrobný popis problému (je-li třeba):

Návrh řešení problému:

