

SMĚRNICE K VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ	
Č.j.: Spisový / skartační znak	ms-var/46//2017/PV 2.1 /A5
Vypracovala:	Mgr. Stanislava Korcová, ředitelka školy
Schválila:	Mgr. Stanislava Korcová, ředitelka školy
Dne:	29. 08. 2017
Směrnice nabývá účinnosti dne:	01. 09. 2017

Článek 1

Předmět směrnice

Tato směrnice upravuje postup a stanovuje povinnosti Mateřské školy Ostrava, Varenská 2a, p.o. při přijímání, evidenci a vyřizování stížností a peticí.

Článek 2

Základní pojmy

1. **Stížnosti** jsou podání definovaná jako stížnosti podle správního řádu a jiné stížnosti.

Stížnosti podle správního řádu:

Stížnosti směřující proti postupu ředitelky školy nebo školského zařízení vystupujícímu jako **správní orgán**, tedy při jeho rozhodování ve věcech stanovených v § 165 odst. 2 zákona č. 561/2004 Sb. a v § 24 odst. 3 zákona č. 109/2002 Sb.

Jiné stížnosti:

- a. Stížnost (podnět, petice) se týká některé z **oblastí, jejichž hodnocení a kontrola je v působnosti České školní inspekce** v souladu s § 174 odst. 2 písm. b) až e) zákona č. 561/2004 Sb.
 - b. Stížnost, kterou je napadána zaměstnancem právnické osoby vykonávající činnost školy nebo školského zařízení **oblast pracovněprávních vztahů** v souladu s § 25c zákona č. 65/1965 Sb.
2. **Petice** je písemné podání obsahující žádosti, návrhy a stížnosti ve věcech veřejného zájmu nebo jiného společného zájmu. Náležitosti petice jsou stanoveny zákonem č. 85/1990 Sb., o právu petičním. Podání, byť označené jako petice, které nesplňuje formální náležitosti petice podle citovaného zákona (§ 4 odst. 1 a 2, § 5 odst. 1), bude považováno za stížnost, případně návrh nebo podnět a takto bude i vyřizována v souladu s částí druhou této směrnice.

Článek 3

Přijímání stížností

1. Stížnosti, oznámení a podněty vyřizuje ředitelka školy, v případě nepřítomnosti ředitelky školy delší než 10 dní, je pověřena vyřizováním zástupkyně ředitelky.

2. Stížnosti, oznámení a podněty je možné podávat 1. písemně - osobně, poštou, v elektronické podobě, 2. nebo ústně.

2.1. Písemně:

2. 1. 1. Osobně

Ředitelka školy na požádání potvrdí na předloženou kopii (stejnopis) stížnosti jejího přijetí. Z písemné stížnosti musí být zřejmé, kdo ji činí a čeho se týká.

2.1.2. Poštou

Na adresu: Mateřská škola Ostrava, Varenská 2a. p.o., Varenská 2977/2a, 702 00 Ostrava

2.1.3. V elektronické podobě

Stížnost v elektronické podobě je možné zaslat na adresu msvarenska@tiscali.cz.

2.2. Ústní podání stížnosti

O ústní stížnosti, kterou nelze vyřídit ihned při jejím podání se sepíše, pokud o to stěžovatel požádá, úřední záznam, jinak se stěžovateli doporučí, aby podání učinil písemně nebo v elektronické podobě. Úřední záznam o stížnosti musí obsahovat datum jejího podání, jméno, identifikaci stěžovatele včetně adresy, jméno, příjmení a funkci pracovníka, který záznam sepsal, předmět stížnosti a podpis stěžovatele. Pokud o to stěžovatel požádá, vydá se mu kopie záznamu.

3. Telefonické podání stížnosti není možné.
4. Anonymní stížností se šetří pouze, pokud jsou adresné a konkrétní.
5. Stížnosti, které nenáleží do působnosti Mateřské školy Ostrava, Varenská 2a, p.o. se postoupí věcně příslušnému správnímu orgánu bez zbytečného odkladu a stěžovatel se o tomto vyrozumí.

Článek 4

Evidenci stížností

1. Evidují se pouze písemné stížnosti, stížnosti v elektronické podobě a stížnosti, o nichž byl sepsán úřední záznam.
2. Evidenci stížností vede ředitelka. Evidence stížnosti obsahuje následující údaje: datum podání stížnosti, identifikaci stěžovatele, předmět stížnosti, označení osob či pracoviště vyřizující stížnost, datum vyřízení stížnosti, výsledek vyřízení stížnosti (oprávněná, neoprávněná, částečně oprávněná, odložená), originál stížnosti, kopii textu odpovědi stěžovateli, přijatá opatření k nápravě zjištěných nedostatků.
3. O přidělení stížnosti k prošetření a vyřízení rozhoduje ředitelka školy.
4. Osoby, které stížnost podléhající evidenci vyřizují, jsou povinny zprávu o vyřízení stížnosti včetně všech dalších souvisejících písemností předat ředitelce v určeném termínu k odsouhlasení, postoupení mimo mateřskou školu nebo odložení stížnosti. V písemnostech předaných ředitelce musí být uvedeno, zda se jednalo o stížnost oprávněnou, neoprávněnou, či částečně oprávněnou.

Článek 5

Vyřizování stížností

1. Základní pravidla pro vyřizování stížností:
 - a. Vůči stěžovateli nesmí být činěny žádné zákroky proto, že podal stížnost.
 - b. Předávat stížnost k vyřízení osobám, proti kterým stížnost směřuje, je nepřipustné. Jmenování se však mají právo k obsahu stížnosti vyjádřit.

- c. Při prošetřování stížnosti se vychází z jejího obsahu bez zřetele na to, kdo ji podal a proti komu směřuje.
- d. Koná-li se při vyřizování stížností ústní jednání, pořizuje se zápis, který obsahuje základní údaje o osobách zúčastněných na jednání, označení předmětu jednání, popis průběhu jednání a přijaté závěry včetně podpisů zúčastněných osob. Odmítne-li někdo podpis nebo nesouhlasí-li s obsahem zápisu, poznamená se v zápisu i tato skutečnost.

V závěru zápisu lze uvést: „Tímto jednáním považuje pan (paní)..... svoji stížnost za vyřízenou a netrvá na písemné odpovědi.“ Pokud stěžovatel zápis podepíše, není třeba o výsledku šetření informovat stěžovatele písemně.

2. Žádost stěžovatele o utajení jeho jména musí být respektována. Jméno stěžovatele se též neuvádí, pokud by uvedení bylo v rozporu s právem na ochranu osobnosti podle občanského zákoníku.
3. Stížnost se považuje za vyřízenou, jakmile po jejím prošetření byla učiněna opatření potřebná k odstranění závadného stavu, závadný stav odstraněn, anebo byla stížnost shledána neodůvodněnou (neoprávněnou), byla postoupena či odložena a stěžovatel byl o tom písemně vyrozuměn.
4. V případech opakovaných a oprávněných nebo částečně oprávněných stížností stejného druhu, je nutno stanovit opatření k nápravě zjištěných nedostatků ve věci samé i z hlediska prevence. Za stanovení opatření odpovídají pracovníci, kteří stížnost vyřizují.
5. Opakuje-li stěžovatel již prošetřenou stížnost aniž by uváděl nové skutečnosti, oznámí příjemce stěžovateli, že neshledal důvod stížnosti se opakovaně zabývat.
6. Stěžovatel nemá obecně právní nárok, aby na základě jeho stížnosti byly provedeny určité úkony, i když se jich ve stížnosti domáhá.

Článek 6

Lhůty

Stížnost musí být vyřízena do 60 dnů ode dne jejího doručení správnímu orgánu příslušnému k jejímu vyřízení. O vyřízení stížnosti musí být stěžovatel v této lhůtě vyrozuměn. Stanovenou lhůtu lze překročit jen tehdy, nelze-li v jejím průběhu zajistit podklady potřebné pro vyřízení stížnosti.

Článek 7

Petice

Podávání a vyřizování peticí je upraveno zákonem č.85/1990 Sb., o právu petičním. Tato směrnice upravuje ve smyslu § 7 citovaného zákona způsob přijímání, projednávání a vyřizování peticí adresovaných Mateřské škole Ostrava, Varenská 2a, p.o.

Článek 8

Pojem petice

Každý má právo sám nebo společně s jinými obracet se na příslušné orgány se žádostmi, návrhy a stížnostmi ve věcech veřejného nebo jiného společného zájmu, které patří do působnosti těchto orgánů (dále jen “petice“). Vždy jde však o návrh nebo stížnost více občanů.

Článek 9

Podání petice

K sestavení petice, opatření podpisů, doručení příslušnému orgánu a jednání s ním se vytváří petiční výbor. Zastupovat petiční výbor může pouze osoba starší 18 let.

Petice musí být písemná a musí pod ní být uvedeno:

- a. jméno, příjmení a bydliště toho, kdo petici sestavil,
- b. jméno, příjmení a bydliště toho, kdo je oprávněn členy petičního výboru zastupovat,
- c. jméno, příjmení a bydliště občanů přistupujících k petici.

Článek 10

Přijímání petice

1. Petici je možno podat v pracovní den ve stanovené pracovní době nebo prostřednictvím držitele poštovní licence.
2. Požádá-li autor petice nebo zástupce petičního výboru o osobní jednání, jeho žádosti se vyhová. Osobní jednání ve věcech peticí vede zpravidla ředitelka školy.
3. Nepatří-li věc do působnosti mateřské školy, musí být petice do 5 pracovních dnů ode dne jejího obdržení postoupena příslušnému orgánu a ten, kdo ji podal o tom vyrozuměn.

Článek 11

Projednávání a vyřizování petice

1. Petici projednává a vyřizuje, případně zabezpečuje ředitelka školy.
2. Petice se považuje za vyřízenou, jakmile je po jejím posouzení a projednání přijato k jejímu obsahu stanovisko, případně přijato opatření a je zaslána odpověď tomu, kdo petici podal.

Článek 12

Termíny vyřizování petice

1. Všechny podané petice je nutno urychleně prozkoumat a vyřídit nebo zařídit jejich vyřízení. Prošetřování petice musí být prováděno bez průtahů.
2. Petice musí být vyřízena nejdéle do 30 dnů ode dne jejího podání mateřské škole. Tuto lhůtu lze překročit jen ve výjimečných případech, se souhlasem ředitelky. O důvodech musí být předem písemně uvědomen občan, popř. petiční výbor, který petici podal.

Článek 13

Evidence petic

1. Evidují se pouze písemné petice, které mají náležitosti podle Článku 10.
2. Evidence petic vede ředitelka školy. Evidence obsahuje následující údaje: Datum podání petice, identifikaci podávajícího, předmět petice, kdy a kdo se k petici vyjadřoval, datum vyřízení petice, způsob vyřízení petice, originál petice a kopie odpovědi na petici.

Článek 14

Účinnost

Tato směrnice nabývá účinnosti od 01. 09.2017 a je platná pro školní rok 2017/2018.

Mgr. Stanislava Korcová
ředitelka školy