Mateřská škola Jana Opletala 22, České Budějovice

Směrnice ředitele školy k vyřizování stížností

Vydal: **Mateřská škola Jana Opletala 22, České Budějovice**

Zpracoval: **Ředitelka školy – Marcela Cirhanová**

Č.j.: **MŠ/124/2025**

Účinnost: **od 1.1.2026**

Čl.1
Obecná ustanovení

Ředitelka školy vydává na základě ustanovení zákona č. 561/2004 Sb., o předškolním, základním, středním, vyšším odborném a jiném vzdělávání (školský zákon), ve zněním účinném od 1.1.2024 a zákona č.500/2004 Sb., správní řád, tuto směrnici upravující postup při přijímání a vyřizování stížností, oznámení nebo podnětů v Mateřské škole Jana Opletala 22, České Budějovice, příspěvková organizace, a je závazná pro všechny zaměstnance.
Postupuje podle těchto právních předpisů:
Zákon č 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů

Čl. 2
Přijímání stížností

Stížnost lze podat ústně, telefonicky (takto podané stížnosti je třeba písemně potvrdit do 5 pracovních dnů) nebo písemně s osobním doručením, e-mailem, do datové schránky nebo prostřednictvím poštovní přepravy.
Stížnosti se přijímají každý den během provozu mateřské školy. Všichni zaměstnanci školy jsou povinni přijímat stížnosti a zařizovat jejich správné a včasné vyřízení, tím že stížnost předají k evidenci ředitelce školy nebo její zástupkyni.

Čl. 3
Evidování stížnosti

Všechny stížnosti jsou evidovány v ředitelně školy v souladu s archivním a spisovým řádem školy.
O ústně a telefonicky podané stížnosti vyhotoví příjemce jednoduchý záznam, který musí obsahovat:
- jméno, příjmení, a adresu podavatele
-jméno osoby nebo název skutečnosti, proti které stížnost směřuje
- předmět stížnosti
- datum podání stížnosti

- podpis podavatele
Pak je stížnost předána do ředitelny školy.
U stížnosti podaných formou e-mailové zprávy adresované přímo konkrétnímu zaměstnanci školy, zaměstnanec zajistí její neprodlené předání k evidenci do ředitelny školy.
O vyřizování stížnosti bez uvedení identifikačních údajů podavatele (anonymní podání) rozhodne dle charakteru ředitelka školy.
Všechny záznamy o stížnostech se předávají ředitelce školy / zástupci ředitelky /.

Čl.4
Vyřizování stížnosti

Při vyřizování stížnosti nesmí být proti stěžovateli činěny přímé ani nepřímé zákroky proto, že 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 zařídit jejich vyřízení. Má –li stížnost více bodů, musí se prošetřit všechny body stížnosti.

Stížnosti se vyřizují

- okamžitě, není potřeba je prošetřovat, studovat spisové materiály apod.,
- do 10 dnů ode dne, kdy byly škole doručeny (běžné stížnosti)
- do 30 dnů - jedná se o stížnosti, které nelze vyřídit (prošetřit) do 10 dnů a stěžovatel musí dostat do 5 dnů písemné potvrzení o přijetí stížnosti. Lhůtu 30 dnů lze překročit jen ve výjimečných případech a stěžovatel musí být upozorněn na důvody překročení lhůty 30 dnů,
- do 10 dnů po obdržení zprávy, jedná-li se o stížnost, která byla škole postoupena jinou organizací,
- do 5 dnů vyrozumí škola stěžovatele, že nebude škola vyřizovat stížnost, ale postoupí ji jiné organizaci k vyřízení, prošetření.

Opakuje-li stěžovatel svoji stížnost, porovná ředitelka školy původní stížnost se stížností opakovanou. Jestliže původní stížnost byla řádně vyřízena a opakovaná stížnost neobsahuje nové skutečnosti, nebude dál ředitelka školy stížnost projednávat.
Stížnost nesmí být postoupena k vyřízení pracovníkovi školy, proti kterému stížnost směřuje.
Je-li ústní stížnost projednána za účasti stěžovatele i osob, proti kterým stížnost směřuje, sepíše se zápis. Tiskopis pro sepsání zápisu je součástí přílohy směrnice.
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.
Je-li stížnost shledána důvodnou, musí záznam o prošetření stížnosti obsahovat i opatření k nápravě a prevenci nedostatků.

ČL. 5
Závěrečná ustanovení

Tato směrnice nahrazuje směrnici ze dne 1.1.2015 a nabývá účinnosti dnem 1.1.2026

V Českých Budějovicích dne: 30.12.2025

Marcela Cirhanová
ředitelka školy

Příloha č. 1

Evidence stížnosti:

1. **Datum podání:**
2. **Jméno, příjmení a adresa stěžovatele:**
3. **Označení organizace (osoby), proti níž stížnost směřuje**
4. **Předmět stížnosti**
5. **Kdy a komu byla stížnost předána k prošetření nebo vyřízení**
6. **Výsledek šetření** (zda je stížnost hodnocena jako nedůvodná, důvodná nebo důvodná částečně)
7. **Přijatá opatření k nápravě zjištěných nedostatků**
8. **Datum podání zprávy o vyřízení stížnosti**
9. **Výsledek kontroly** (jak byla opatření k nápravě splněna)