



## MATEŘSKÁ ŠKOLA CHÝNOV, OKRES TÁBOR

Ludvíka Zatěrandy 282, 391 55 Chýnov

+420 381 297 790 [msch.laskajova@seznam.cz](mailto:msch.laskajova@seznam.cz) IČO: 75000288

---

Č. J.: MSCH – VP-S2/2023

V Chýnově dne 14. 08. 2023

### **Směrnice č. MSCH – VP-S2/2023 pro vyřizování stížností, oznámení a podnětů** *(dále též jako „směrnice“)*

**účinnost od: 01. 09. 2023**

**Mateřská škola Chýnov, okres Tábor**

IČO: 750 00 288

sídlem Ludvíka Zatěrandy 282

391 55 Chýnov

vedená u Krajského soudu v Českých Budějovicích pod sp. zn. Pr 196

zastoupená **Štěpánkou Laškajovou**, ředitelkou školy

*(dále též jako „škola“)*

## I. Úvodní ustanovení

1. Tato směrnice stanoví postup **Mateřské školy Chýnov, okres Tábor** při vyřizování stížností, oznámení a podnětů. Vyřizování stížností, oznámení a podnětů se řídí touto směrnicí, zákonem č. 561/2004 Sb., o předškolním, základním, středním, vyšším odborném a jiném vzdělávání, ve znění pozdějších předpisů (*dále též jako „školský zákon“*) a zákonem č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů (*dále též jako „správní řád“*).
2. „**Stížnost**“ je podání fyzické osoby nebo právnické osoby, jímž se domáhá ochrany svých individuálních práv a oprávněných zájmů v případech, že jsou ohrožena nebo byla porušena.
3. „**Oznámení**“ je podání fyzické osoby nebo právnické osoby, jímž poukazuje na zpravidla negativní skutečnosti související se školou, jež se dotýkají širší skupiny osob.
4. „**Podnět**“ je podání fyzické osoby nebo právnické osoby, jehož cílem je vyvolat určitý proces.
5. V souladu s ust. § 37 odst. 1 správního řádu se každé podání posuzuje podle svého skutečného obsahu a bez ohledu na to, jak je označeno.
6. Není-li dále stanoveno jinak, použijí se pro oznámení a podněty přiměřeně ustanovení o stížnostech.

## II. Přijímání stížností

1. Stížnosti přijímá:
  - a) ředitel školy;
  - b) zástupci ředitele školy;

*(dále též jako „příjemce“)*
2. Stížnosti jsou přijímány **písemně** nebo **ústně**.
3. Písemně lze podat stížnost v listinné podobě anebo v elektronické podobě. Jestliže byla stížnost zaslána v elektronické podobě, nikoliv však prostřednictvím zaručeného elektronického podpisu, vyzve příjemce stěžovatele, aby tento údaj v přiměřené lhůtě doplnil. Neučiní-li tak, nemůže příjemce stěžovateli zaslat vyrozumění o vyřízení stížnosti.
4. Pokud příjemce ústně podanou stížnost nevyřídí ihned, doporučí příjemce stěžovateli ústně podanou stížnost zaslat nebo osobně předat v písemné podobě. Pokud na tom stěžovatel trvá, vyslechne příjemce stěžovatele a sepíše o ústně podané stížnosti ve spolupráci se stěžovatelem písemný zápis. Poté stížnost zaeviduje. Písemný zápis obsahuje tyto náležitosti – datum a místo podání, jméno a příjmení stěžovatele, místo trvalého pobytu stěžovatele, případně jinou adresu pro doručování, označení osoby nebo subjektu, proti kterému stížnost směřuje, předmět stížnosti, informaci, zda stěžovatel požaduje vyrozumění o výsledku šetření a opatřeních přijatých k nápravě, podpis zaměstnance, který zápis vyhotovil a podpis stěžovatele.

5. Anonymní stížnosti příjemce posoudí s přihlédnutím k jejich obsahu a řeší je jako ostatní stížnosti. O vyřízení stížnosti nelze stěžovatele vyzoomět.
6. Pokud stěžovatel neuvede místo trvalého pobytu, případně jinou adresu pro doručování, je stížnost kvalifikována jako anonymní.
7. Z obsahu stížnosti musí být zřejmé, kdo ji podává, které věci se týká a čeho se stěžovatel domáhá. Nelze-li to zjistit, stížnost se pouze eviduje a následně bez dalšího odkládá.
8. Lhůta k vyřízení stížnosti je **60 dnů ode dne jejího doručení**. V této lhůtě musí stěžovatel obdržet písemně odpověď (vyrozumění o vyřízení stížnosti), a to v listinné nebo elektronické podobě. Stanovenou lhůtu lze překročit jen tehdy, nelze-li v jejím průběhu zajistit podklady potřebné pro vyřízení stížnosti.

### **III. Povinnosti ředitele školy**

1. Ředitel školy zodpovídá za evidenci všech stížností došlých škole do elektronické spisové služby a zodpovídá za jejich správné a včasné vyřízení.
2. Ředitel školy rozhoduje, zda stížnost vyřídí přímo, osobně, ve spolupráci s jiným zaměstnancem, do jehož kompetence problematika spadá anebo zda stížnost předá k úplnému vyřízení, a to včetně písemné odpovědi stěžovateli – vyrozumění o vyřízení stížnosti (příp. včetně uvedení výsledku šetření a případně přijatých opatření k nápravě, pokud o to stěžovatel požádal) zástupci ředitele školy.
3. Požádá-li stěžovatel, aby jeho jméno nebylo uváděno, nebo jestliže je to v zájmu správného vyřízení stížnosti, postoupí k vyjádření jen opis stížnosti bez uvedení jména stěžovatele.
4. Dohlíží, aby o vyřízení stížnosti byl vyrozuměn stěžovatel ve lhůtě 60 dnů, či pokud o to stěžovatel požádal, aby byl vyrozuměn o výsledku šetření a opatřeních přijatých k nápravě.
5. Přijímá a kontroluje plnění opatření přijatých k nápravě.
6. V případě postoupení stížnosti zástupci ředitele školy, vyrozumí o tom stěžovatele písemně.
7. Veškeré písemnosti související s vyřizováním stížností zakládá s evidenčním listem stížnosti odděleně od ostatních spisů.

### **IV. Povinnosti zástupce ředitele školy**

1. Přijímá stížnosti, zajišťuje, aby byly evidovány, a bez zbytečného odkladu předává řediteli školy.
2. Na požádání stěžovatele vystaví doklad o podání stížnosti.
3. V případě rozhodnutí ředitele školy, že stížnost postoupí zástupci ředitele školy k vyřízení, zajistí písemnou odpověď stěžovateli – vyrozumění o vyřízení stížnosti (s uvedením výsledku šetření a případně přijatých opatření k nápravě, pokud o to

stěžovatel požádal), a to ve lhůtě uvedené ředitelem školy v průvodním dopisu k postoupené stížnosti. Před odesláním písemné odpovědi stěžovateli – vyrozumění o vyřízení stížnosti (s uvedením výsledku šetření a případně přijatých opatření k nápravě, pokud o to stěžovatel požádal) konzultuje odpověď s ředitelem školy. Kopii písemné odpovědi stěžovateli – vyrozumění o vyřízení stížnosti (s uvedením výsledku šetření a případně přijatých opatření k nápravě, pokud o to stěžovatel požádal) zašle současně vždy řediteli školy.

## V. Postup při vyřizování stížností

1. Všechny body stížnosti musí být objektivně prošetřeny a zjištění musí být dokladováno.
2. Ten, kdo stížnost vyřizuje, seznámí toho, proti komu stížnost směřuje, s jejím obsahem v takovém rozsahu a čase, aby se její prošetřování nemohlo zmařit, resp. nemělo dopad na stěžovatele ani jiné osoby, jež se stížnost bezprostředně týká.
3. Osobě, proti níž stížnost směřuje, umožní ten, kdo stížnost vyřizuje, vyjádřit se ke stížnosti, předložit doklady, jiné písemnosti, informace a údaje nezbytné pro šetření stížnosti tak, aby bylo postupováno ve snaze zajistit objektivní výsledek a důsledně posoudit stanoviska dotčených stran.
4. Ze všech jednání s dotčenými stranami je povinnost vyhotovit zápis.
5. Ve vyřízení stížnosti se uvede, zda byla stížnost jako celek, resp. její jednotlivé části, **důvodná, částečně důvodná** nebo **nedůvodná**. V odůvodnění vyřízení stížnosti se uvede, o jaké skutečnosti, příp. právní předpis či vnitřní předpis školy, se opírá.
6. U důvodných nebo částečně důvodných stížností je nutno přijmout opatření k nápravě. **Opatření k nápravě přijímá ředitel školy**. Zástupce ředitele školy, kterému byla stížnost postoupena, přijímá opatření k nápravě **pouze po dohodě s ředitelem školy**.
7. Stížnost se pro potřeby evidence považuje za vyřízenou dnem, kdy je vyřízení stížnosti předáno k doručení.
8. O **vyřízení stížnosti** se stěžovatel vyrozumí ve lhůtě **60 dnů ode dne jejího doručení**. O **výsledku šetření a opatřeních přijatých k nápravě** se vyrozumí stěžovatele, **pouze pokud o to požádal**. Jinak se o výsledku šetření a opatřeních přijatých k nápravě učiní pouze záznam do spisu.
9. Má-li stěžovatel za to, že stížnost, kterou podal, nebyla řádně vyřízena, může požádat ředitele školy, aby přešetřil způsob vyřízení stížnosti. Postup v tomto případě je analogický podle této směrnice. Stěžovatel může podat též novou stížnost. Tato nová stížnost musí obsahovat další upřesňující skutečnosti, jinak není potřebné tuto novou stížnost prošetřovat.

## VI. Kompetence k řešení stížností

1. Ředitel školy je oprávněn šetřit stížnosti týkající se odborné a pedagogické úrovně vzdělávání a školských služeb, včetně působení pedagogických a ostatních pracovníků školy.

2. Česká školní inspekce je oprávněna šetřit stížnosti na školy, které spadají do její působnosti zejm. dle § 174 odst. 2 písm. b) až e) školského zákona.
3. Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy je oprávněno šetřit stížnosti týkající se škol a školských zařízení, které zřizuje.
4. Zřizovatelé jsou oprávněni šetřit stížnosti týkající se škol a školských zařízení, které zřizují.
5. Inspektoráty práce jsou oprávněni šetřit stížnosti týkající se (ne)dodržování práv a povinností vyplývajících z pracovněprávních vztahů.
6. Úřad na ochranu osobních údajů je oprávněn šetřit stížnosti týkající se zpracování osobních údajů.
7. Krajská hygienická stanice je oprávněna šetřit stížnosti týkající se hygienických podmínek při vzdělávání.

## VII. Závěrečná ustanovení

1. **Tato směrnice nabývá platnosti dne 15. 08. 2023 a účinnosti dne 01. 09. 2023.**
2. Nakládání s osobními údaji stěžovatelů a dalších osob, kterých se stížnost týká, upravuje zákon č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů.

V Chýnově dne 14. 08. 2023

---

**Štěpánka Laškajová**, ředitelka školy