



Mateřská škola a Základní škola Ostopovice, okres Brno-venkov,
příspěvková organizace

Organizační řád školy

Pravidla pro podávání, vyřizování a evidenci stížností

Č.j.:	349/2010			
Vypracoval:	Mgr.Petr Juráček, ředitel školy			
Schválil:	Mgr.Petr Juráček, ředitel školy			
Pedagogická rada projednala dne	1. 11. 2010			
Směrnice nabývá platnosti ode dne:	2. 11. 2010			
Směrnice nabývá účinnosti ode dne:	2. 11. 2010			
Změny ve směrnici jsou prováděny formou číslovaných písemných dodatků, které tvoří součást tohoto předpisu.				
Bankovní spojení: 181800516/0300	IČO: 71000453	Telefon: 547 211 325 731 485 909	E-mail: reditel@zsostopovice.cz	Internet: www.zsostopovice.cz



Obecné ustanovení:

Stížnost může být podána na základě dnes již neplatné vládní vyhlášky č. 150 z roku 1958 a zákon 85/ 1990 Sb.

Občan, který podá stížnost, nesmí být z hlediska zaměstnanců školy jakýmkoliv způsobem ohrožen či znevýhodněn, naopak mu musí být zachována atmosféra důvěry a bezpečí. Pracovníci školy přistupují k podaným stížnostem s patřičnou vážností a vnímají je jako jednu z cest vedoucích ke zkvalitnění práce.

Vymezení pojmů:

1. námět, podnět

- první upozornění směřující ke zlepšení kvality (vzdělávání, výchovy, technického zajištění, organizační zajištění)
- přináší nový pohled na situaci
- může být vyřízen ústně

Náměty a podněty vyřizují jednotliví zaměstnanci, vždy informují svého vedoucího pracovníka.

2. připomínka

- opakování námětu, opakování návrhu na změnu
- drobná kritika, pojmenování nedostatku, dílčí nespokojenost
- může být vyřízena ústně

Připomínky vyřizují jednotliví zaměstnanci, vždy informují svého vedoucího pracovníka, který informuje ředitele školy. Připomínky se evidují a zapisují v ředitelně školy.

V případě podnětu či připomínky je nutno brát ohled na to, zda podnět či připomínka zároveň neobsahují informace o důležitém porušení práv rodičů, dětí a dalších osob či povinností školy. **Pokud by tomu tak bylo, podání se automaticky pro závažnost považuje za stížnost.**

3. stížnost

- vzniká na základě neřešených připomínek
- je vyjádřením nespokojenosti
- musí být vyřízena písemně

Stížnost přijímá ředitel školy, případně vedoucí MŠ, vedoucí ŠJ v obvyklé pracovní době – denně od 7.30 do 15.00. Stížnost je zapsána do knihy stížností



Zásady pro vyřizování stížností:

1. **diskrétnost** – všichni, kteří s informacemi o stížnosti přišli do kontaktu, jsou vázáni etickými pravidly a mlčenlivostí
2. **bezpečí** – vstřícné přijetí stížnosti a ochrana stěžovatele před rizikem, že se podání stížnosti proti němu obrátí
3. **podpora** – podporu je nutno zajistit všem zúčastněným stranám, tedy stěžovateli, ale i případné osobě, vůči které stížnost směřuje a také všem, kteří stížnost prověřují
4. **efektivita** – stížnosti je nutno prověřovat a řešit efektivně a bez průtahů
5. **objektivnost** – pracovník, který stížnost prověřuje, přistupuje ke všem informacím i účastníkům objektivně

Forma a evidence podání stížnosti:

1. ústní (na pracovišti v Ostopovicích)
2. písemná (na pracovišti v Ostopovicích, poštou)
- v jakékoliv čitelné podobě
3. elektronická
- reditel@zsostopovice.cz

Způsob řešení stížnosti:

Při prověřování a řešení stížnosti nesmí být používány postupy, které by mohly snižovat důstojnost stěžovatele a negativně ovlivňovat vztahy mezi účastníky.

Na každou stížnost je zpracována **písemná odpověď**. Odpověď je vypracována ředitelem školy ve spolupráci s dalšími pracovníky školy dle uvážení ředitele.

Odpověď doručí stěžovateli, který stížnost podal, ředitel školy osobně, případně doporučeně poštou.

Vyřízení stížnosti musí být ukončeno do 30 dnů ode dne doručení.

Stížnosti jsou školou chápány jako zdroj informací a zpětná vazba a jejich podání nemá vliv na další jednání se stěžovatelem.

Mgr. Petr Juráček
ředitel školy