



Mateřská škola Ostrava, Lechowiczova 8,
příspěvková organizace
702 00 Moravská Ostrava a Přívoz
Tel.: 596 612 386, 602 412 528
E-mail: mslechowiczova@seznam.cz
www.mslechowiczova.com
IČO: 66739721

Směrnice o postupu při vyřizování stížností

Vydala:	Mgr. Šárka Králová, ředitelka MŠ
Účinnost:	1. 2. 2019
Č. j.:	MSLech/0068/2019
Závaznost:	Směrnice je závazná pro všechny zaměstnance a zákonné zástupce dětí Mateřské školy Ostrava, Lechowiczova 8, příspěvková organizace

Obsah

- Čl. 1 Úvodní ustanovení
- Čl. 2 Údaje o mateřské škole
- Čl. 3 Přijímání stížností
- Čl. 4 Evidování stížností
- Čl. 5 Pravidla řešení stížností
- Čl. 6 Vyřizování stížností zaměstnanců
- Čl. 7 Závěrečná ustanovení

Příloha:

- Č. 1 Potvrzení o převzetí stížnosti, oznámení, podnětu
- Č. 2 Evidenční list stížnosti, oznámení, podnětu
- Č. 3 Záznam o přijetí stížnosti, oznámení, podnětu
- Č. 4 Záznam o projednání stížnosti, oznámení, podnětu

Článek 1 **Úvodní ustanovení**

Ředitelka Mateřské školy Ostrava, Lechowiczova 8, příspěvková organizace, vydává v souladu se zákonem č. 561/2004 Sb., o předškolním, základním, středním, vyšším odborném a jiném vzdělávání (dále jen „školský zákon“), v platném znění, zákonem č. 500/2004 Sb., správní řád, v platném znění a zákonem č. 262/2006 Sb., zákoník práce, v platném znění, tuto směrnici, kterou stanoví postupu při vyřizování stížností, oznámení nebo podnětů ze strany zákonných zástupců dětí nebo zaměstnanců mateřské školy.

Článek 2 **Údaje o mateřské škole**

Adresa: Mateřská škola Ostrava, Lechowiczova 8, příspěvková organizace
Lechowiczova 3110/8, 702 00 Ostrava

IČ: 66739721

Ředitelka: Mgr. Šárka Králová

Zřizovatel: Úřad městského obvodu Moravská Ostrava a Přívoz

Článek 3 **Přijímání stížností**

Stížnosti přijímají:

- Ředitelka mateřské školy,
- Zástupkyně ředitelky mateřské školy.

V Mateřské škole Ostrava, Lechowiczova 8, příspěvková organizace stížnost přijímá, úředně eviduje a zajišťuje správné a včasné vyřizování zástupkyně ředitelky, tím není dotčena povinnost ředitelky mateřské školy, stížnosti přijmout.

Stížnosti se přijímají každý pracovní den v kanceláři ředitelky mateřské školy (písemně, ústně). O převzetí stížnosti, oznámení, podnětu bude podavateli vystaveno potvrzení (viz příloha č. 1).

O ústních stížnostech, které nelze vyřídit ihned při jejich podání, se sepíše záznam, který se po přečtení předloží podavateli k podpisu. Požádá-li o to podavatel, je nutno sepsat záznam i tehdy, jestliže vyřízení stížnosti náleží do působnosti jiné organizace.

Z obsahu stížnosti musí být zřejmé, čeho se podavatel domáhá a nelze-li toto zjistit, stížnost se bez dalšího odkládá.

Anonymní stížnosti příjemce posoudí s přihlédnutím k obsahu a řeší je jako ostatní stížnosti.

Článek 4

Evidování stížností

Evidenci stížností provádí zástupkyně ředitelky mateřské školy. Stížnosti a spisový materiál týkající se jejich vyřizování (viz příloha č. 2) zakládá odděleně od ostatních spisů v ředitelně MŠ.

Zástupkyně ředitelky mateřské školy je povinna evidovat stížnosti:

- písemné,
- ústní, které nelze vyřídit ihned při jejich podání a je sepsán záznam.

Stížnosti se zapisují do tiskopisu, který je přílohou této směrnice. Body 1 až 5 se zapíše při přijímání stížnosti, ostatní body se doplní při vyřizování stížnosti (viz příloha č. 3).

Článek 5

Pravidla řešení stížností

Vychází se z obsahu stížnosti bez ohledu na to, kdo ji podal a proti komu směřuje. Vyslechne se jak podavatel, tak i osoba, proti které stížnost směřuje. O ústních jednáních se spisuje záznam (viz příloha č. 4).

Výsledky šetření:

- stížnost důvodná,
- stížnost částečně důvodná,
- stížnost nedůvodná.

U důvodných nebo částečně důvodných podání je nutno přijmout opatření k odstranění zjištěných nedostatků. Opatření přijímá ředitelka MŠ.

Stížnost se pro potřeby evidence považuje za vyřízenou dnem, kdy vyřízení bylo předáno k doručení.

Lhůta k vyřízení podání je 60 dní. V této lhůtě musí obdržet podavatel odpověď v písemné nebo elektronické podobě.

Organizace má za povinnost neprodleně provést opatření potřebná k odstranění závad zjištěných při prošetřování stížnosti a povinnost zajistit, aby se neopakovaly.

O vyřízení stížnosti musí být podavatel vyrozuměn ve stanoveném termínu, a to i v případě, že je stížnost nedůvodná.

Ředitelka mateřské školy odpovídá za:

- kontrolu přijímání a vyřizování stížností,
- vytvoření podmínek pro správné a včasné vyřizování stížnosti,
- vyvození důsledků proti zaměstnancům, kteří způsobili formální nedostatky, průtahy, zákroky proti podavateli, neprovedení opatření k nápravě.

Článek 6

Vyřizování stížností zaměstnanců

Pokud stížnost směřuje proti skutečnostem, které jsou předmětem právní úpravy v oblasti pracovněprávních vztahů, vyřizuje ji ředitelka mateřské školy jako zaměstnavatel.

Zaměstnavatel je povinen projednat se zaměstnancem nebo na jeho žádost se zástupci zaměstnanců stížnost zaměstnance na výkon práv a povinností vyplývajících z pracovněprávních vztahů. Tím není dotčeno právo zaměstnance domáhat se svých práv soudní cestou.

Článek 7

Závěrečná ustanovení

Veškeré změny či dodatky k této směrnici musí být učiněny písemnou formou.

Tato směrnice nabývá platnosti dnem podpisu ředitelkou mateřské školy a je účinná od 1. února 2019.

V Ostravě dne 24. 1. 2019

Mgr. Šárka Králová v. r.
ředitelka MŠ

Příloha č. 1

Potvrzení o převzetí stížnosti, oznámení, podnětu

MŠ Ostrava, Lechowiczova 8, příspěvková organizace převzala dne

od

stížnost, oznámení, podnět.

.....
razítko a podpis příjemce

Příloha č. 2

Evidenční list stížnosti, oznámení, podnětu

Evidenční číslo:	
Jméno a příjmení podavatele:	
Adresa podavatele:	
Datum přijetí podání:	
Předmět podání:	
Převzal/a:	
Kdy a komu bylo podání postoupeno k vyřízení:	
Vyřídil/a:	
Datum vyrozumění podavatele o způsobu vyřízení:	
Důvodnost:	Důvodná / Částečně důvodná / Nedůvodná
Záznam o průběhu šetření:	
Přijatá opatření:	

Příloha č. 3

Záznam o přijetí stížnosti, oznámení, podnětu

Organizace:	Mateřská škola Ostrava, Lechowiczova 8, příspěvková organizace
Jméno a příjmení podavatele:	
Adresa podavatele:	
Proti komu stížnost, oznámení, podnět směřuje:	
Předmět stížnosti, oznámení, podnětu:	
Kdy a komu byla stížnost, oznámení, podnět předán k vyřízení:	
Výsledek šetření:	
Opatření k sjednání nápravy:	
Datum vyřízení:	
Výsledek kontroly, opatření k nápravě:	

V Ostravě dne

.....
podpis podavatele

.....
podpis příjemce

Příloha č. 4

Záznam o projednání stížnosti, oznámení, podnětu

Organizace:	Mateřská škola Ostrava, Lechowiczova 8, příspěvková organizace
Jména a příjmení účastníků jednání:	
Stručné vyličení průběhu jednání:	
Byli všichni účastníci jednání seznámeni s obsahem záznamu:	ANO / NE
Podpis zaměstnanců provádějících šetření:	
Datum jednání:	
Podpis všech účastníků jednání:	