

## **Směrnice pro postup při vyřizování stížností**

Účinnost od: 10.1.2018

Spisový znak: 2.1.

Skartační znak : A 5

### Základní právní předpisy

- vyhláška č. 150/1958 Úředního listu Vlády Československé republiky o vyřizování stížností, oznámení a podnětů pracujících
- zákon č. 85/1990 Sb., o právu petičním

### 1) Obecná pravidla

Stížnosti se podávají orgánům, které jsou bezprostředně nadřízeny úřadům, orgánům a organizacím, proti kterým stížnosti směřují. V Mateřské škole Dlouhá Loučka platí:

- stížnost proti zaměstnanci se podává ředitelce mateřské školy
- stížnost proti ředitelce mateřské školy se podává zřizovateli Obci Dlouhá Loučka

Vůči stěžovatelům nesmí být činěny přímé ani nepřímé zákroky proto, že podal stížnost.

V Mateřské škole Dlouhá Loučka stížnost přijímá, úředně eviduje a zajišťuje správné a včasné vyřizování ředitelka MŠ. O všech přijatých stížnostech musí být ředitelka mateřské školy neprodleně informována.

Stížnosti se přijímají každé pondělí a středu v době od 15.15 do 16.00 hodin v kanceláři ředitelky mateřské školy pouze osobním jednáním.

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

Evidenci stížností provádí ředitelka mateřské školy, stížnosti a spisový materiál týkající se jejich vyřizování zakládá odděleně od ostatních spisů v ředitelně MŠ.

Podání stížnosti není právním úkonem, u kterého je nutná plná právní způsobilost. Může si proto stěžovat nezletilá i zletilá osoba. I anonymní stížnosti budou šetřeny, jsou-li šetřitelné.

### 2) Vyřizování stížností a oznámení

#### Lhůty k vyřízení

- do 10 dnů ode dne doručení (stížnosti které není potřeba šetřit na místě nebo na podkladě vyjádření jiných orgánů)
- do 5 dnů ode dne doručení stížnosti, kterou nelze vyřídit do 10 dnů, organizace potvrdí příjem stížnosti
- do 30 dnů ode dne doručení stížnosti
- lhůtu lze překročit jen výjimečně se souhlasem ředitelky. O důvodech musí být stěžovatel a organizace, která stížnost postoupila k šetření, nebo si vyžádala zprávu o jejím vyřízení, vyrozuměni
- do 10 dnů – organizace, která stížnost postoupila jiné organizaci k prošetření, je povinna ji vyřídit do 10 dnů po obdržení zprávy o jejím prošetření

### 3) Pravidla řešení stížnosti

- vychází se z obsahu stížnosti bez ohledu na to, kdo ji podal a proti komu směřuje
- vyslechne se jak stěžovatel, tak i osoba, proti které stížnost směřuje
- o ústních jednáních se spisuje zápis

Zápis obsahuje:

- jména všech přítomných, kteří se jednání zúčastnili
- stručný a výstižný průběh jednání
- výsledek jednání
- doložka, že všichni účastníci jednání byli s obsahem zápisu seznámeni
- podpisy účastníků jednání (jestliže některý s účastníků odmítne zápis podepsat, nebo nesouhlasí s jeho obsahem, poznamená se tato skutečnost do zápisu s uvedením důvodu

Výsledky šetření:

- stížnost oprávněná
- stížnost neoprávněná
- stížnost neprokazatelná, stěžovatel se odkáže na občanskoprávní cestu

Stížnost se považuje za vyřízenou, jakmile po jejím prošetření byla učiněna opatření potřebná k odstranění zjištěných závad a stěžovatel byl o tom vyrozuměn.

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 stěžovatel vyrozuměn ve stanoveném termínu, a to i v případě že stížnost není oprávněná.

Ředitelka mateřské školy odpovídá za:

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

Údaje o stížnostech jsou ochraňovány podle zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů v informačních systémech.

### 4) Přijímání a vyřizování podnětů pracujících

Podněty pracujících mohou být postupovány k vyřízení organizacím, jejichž činnosti se týkají. Jinak pro jejich přijímání, evidenci a vyřizování platí to, co bylo uvedeno výše.

### 5) Podání peticí podle zákona č. 85/1990 Sb., o právu petičním

Peticí rozumíme kolektivní stížnost ve věcech veřejného nebo jiného společného zájmu. Peticí přijímá výhradně ředitelka mateřské školy a pro způsob přijímání, projednávání a vyřizování peticí platí stejná pravidla jako u stížností – viz výše.