



Mateřská škola, Stará Paka, Komenského 466, 507 91 Stará Paka	
Vnitřní předpis k vyřizování stížností, oznámení a podnětů	
Č.j.:MŠVP310823/2023	Skartační znak: S 5
Spisový znak:2.1.	Účinnost od 1/9 2023
Vypracovala ředitelka školy	Bc. Staňková Jana, DiS.

1. Přijímání stížnosti

- **Všichni pracovníci školy jsou povinni přijímat** stížnosti a zařizovat jejich správné a včasné vyřízení.
- Stěžovatele informují o postupu.
- **Stížnosti se přijímají pouze od zákonných zástupců zapsaných dětí.**
- Stížnosti se přijímají každý den školního roku během doby, kdy trvá provoz mateřské školy.
- Přijímání stížností není důvodem k přerušení výchovně vzdělávacího procesu školy.
- Nemůže-li se stěžovatel dostavit k podání stížnosti během stanovené doby, sjedná si jiný termín s ředitelkou školy.
- Podá-li stěžovatel stížnost pracovníkovi školy, který nemůže vzhledem ke svým pravomocem stížnost vyřídit, pracovník je povinen jej upozornit na kompetentní osobu k podání stížnosti, požádá-li o to stěžovatel, je pracovník i tehdy povinen sepsat se stěžovatelem záznam o přijetí stížnosti.
- **Při závažnějších stížnostech pracovník neprodleně informuje ředitelku školy.**
- V případě závažnějšího charakteru ústní stížnosti přijímatel požádá o písemnou podobu, aby nebyl subjektivně zkreslen obsah stížnosti.

2. Evidování stížností

- Stížnosti eviduje ředitelka MŠ.
- Odmítne-li některý pracovník podepsat zápis nebo nesouhlasí s jeho obsahem, poznamená se to s uvedením důvodu.
- Vyřízení stížnosti podléhá stanoveným lhůtám, dle Správního řádu.

3. Druhy stížností

Stížnosti proti rozhodnutím ředitele školy podle zákona č. 500/2004 Sb., Správní řád.

- podává se řediteli školy - odvolacím orgánem je krajský úřad

Stížnosti proti podmínkám, průběhu a výsledkům vzdělávání

postupně:

1. třídním učitelům
2. ředitelce školy
3. zřizovateli MŠ
4. České školní inspekci

Stížnosti v oblasti pracovněprávních vztahů

- Postup dle Zákoníku práce. Nadřízeným orgánem je zřizovatel školy.

5. Vyřizování stížností

Při vyřizování stížností nesmí být proti stěžovateli ani jeho zapsanému dítěti činěny přímé ani nepřímé zákroky proto, že si podal stížnost. Má-li stížnost více bodů musí se prozkoumat a vyřídit odpovědně v zákonných lhůtách. Stížnost se vyřizuje nejpozději do 60 dnů ode dne doručení. Opakuje-li stěžovatel svoji stížnost porovná ředitelka MŠ původní stížnost. Jestli-že původní stížnost byla řádně vyřízena a nevznikly nové skutečnosti, nebude ředitelka školy stížnost projednávat.

Stížnost nesmí být postoupena k vyřízení pracovníkovi školy, proti kterému stížnost směřuje. Je-li ústní stížnost projednávána za účasti stěžovatele i osob proti kterým stížnost směřuje, sepíše zápis viz. příloha předpisu.

ředitelka MŠ

Bc. Jana Staňková, Dis.

Příloha č. 1

Potvrzení o převzetí stížnosti:

MŠ Stará Paka převzala dne:

od zákonného zástupce:.....
stížnost, viz příloha č. 2, která je součástí.

převzal/a:

Příloha č. 2

Záznam o podání stížnosti

ŠKOLA: MŠ Stará Paka, Komenského 466, 507 91 Stará Paka

Jméno, příjmení adresa stěžovatele:

Proti komu stížnost směřuje:

Předmět stížnosti:

podpis stěžovatele:

Příloha č.3

Záznam o projednání stížností

ŠKOLA: MŠ Stará Paka, Komenského 466, 507 91 Stará Paka

Jména všech zúčastněných:

Stručné a výstižné vylíčení průběhu a výsledku jednání:

Zápis o seznámení účastníků s obsahem zápisu:

Podpis pracovníků provádějící šetření:

Podpis všech účastníků: