



## Základní pravidla pro podávání a vyřizování stížností či podnětů v rámci školy

### I. Vymezení pojmů

1. **Stížnost** – za stížnost jsou považována taková podání, kterými se stěžovatel domáhá ochrany svých subjektivních práv a požaduje nápravu ve vlastním zájmu (resp. v zájmu svého dítěte). Stížnost obsahuje skutečná nebo domnělá pochybení, jejichž důvodnost nebo nedůvodnost je třeba ověřit důkladným a objektivním šetřením.
2. **Podnět** je podání, které nenaplnuje znaky stížnosti. V podnětu se upozorňuje na konkrétní negativní jevy v činnosti školy, zejména je-li poukazováno na porušování právních předpisů, školního řádu či vnitřních předpisů.

### II. Postupy při vyřizování podání podnětů

Primárním příjemcem podnětů žáků a jejich zák. zástupců je **třídní učitel**. V případě, že by podnět mířil proti postupu a jednání třídního učitele, směřují žáci a jejich zák. zástupců svůj podnět na **ředitele školy**. Podnět může být podán ústně či písemně, v listinné podobě nebo elektronicky.

Pokud je v kompetenci třídního učitele podnět prošetřit a aplikovat nápravná opatření, zapíše, jakým způsobem byl podnět vyřešen, zápis uloží k dokumentaci své třídy a podá o něm prokazatelně informaci svému nadřízenému. Stěžovatele informuje, jak byl podnět vyhodnocen a jaká byla přijata opatření k jeho řešení.

Pokud je podnět takového charakteru, že není v kompetenci třídního učitele podnět vyřešit, bezprostředně ho předá řediteli školy a informuje stěžovatele o jeho postoupení.

Ředitel na nejbližší poradě informuje o podaných a vyřešených podnětech. Zároveň také informuje stěžovatele o tom, jak byl podnět vyhodnocen a jaká nápravná opatření byla přijata.

Pokud stěžovatel nesouhlasí s tím, jak byl podnět klasifikován či vyřešen, může se odvolat k řediteli školy. Ten pak stěžovatele informuje o dalším postupu.

Anonymně podané podněty se vždy podávají řediteli školy a ten o jejich řešení rozhodne na poradě v závislosti na relevanci a závažnosti podnětu.

### III. Postupy při vyřizování stížností

Stížnosti mohou být škole předány v **písemné podobě poštou či osobně**. Při podání ústní stížnosti bude vyhotoven **zápis**, který obsahuje datum, místo podání, jméno, příjmení, adresu stěžovatele, předmět stížnosti a všechny důležité související skutečnosti, podpis zaměstnance, který zápis vyhotovil a podpis stěžovatele.

Přijatá stížnost bude zaevidována - zapsáním do podacího deníku a vyplněním evidenčního listu. Na žádost stěžovatele mu je vydáno potvrzení o přijetí stížnosti, a to formou zhotovení kopie stížnosti, podepsané pracovníkem, který stížnost přijal, čitelným uvedením jeho jména, funkce/pracovního zařazení, datem a razítkem školy.

Stížnosti **anonymních stěžovatelů** se v souladu se správním řádem neprošetřují, ale přistupuje se k nim jako k podnětu.

#### **Zaměstnanec pověřený příjmem stížností:**

Ředitel školy, v případě nepřítomnosti učitelka, pověřená zastupováním.

#### **Evidenční list stížnosti obsahuje:**

- Datum podání.
- Jméno, příjmení a adresu stěžovatele.
- Označení organizace nebo osoby, proti níž stížnost směřuje.
- Předmět stížnosti.
- Kdy a komu byla stížnost předána k prošetření nebo vyřízení.
- Výsledek šetření (zda je stížnost oprávněná, částečně oprávněná či neoprávněná).
- Jaká byla přijata opatření k nápravě zjištěných nedostatků.
- Data podání zpráv o příjmu a vyřízení stížnosti.
- Výsledek následné kontroly splnění opatření k nápravě.

### **Základní pravidla pro vyřizování stížností:**

- Vůči stěžovateli nesmí být činěny žádné zákroky proto, že podal stížnost.
- Jmenovaní mají právo se k obsahu stížnosti vyjádřit.
- Při prošetřování stížnosti se vychází z jejího obsahu bez zřetele na to, kdo ji podal a proti komu směřuje.
- Koná-li se při vyřizování stížnosti ústní jednání, pořizuje se zápis, který obsahuje základní údaje o osobách zúčastněných na jednání, označení předmětu jednání, popis průběhu jednání a přijaté závěry zúčastněných osob.
- V případě, že stěžovatel požaduje, aby jeho jméno bylo utajeno, musí být tato žádost respektována. Jméno stěžovatele se též neuvádí, pokud by uvedení bylo v rozporu s právem na ochranu osobnosti podle občanského zákoníku.

Údaje o stížnostech jsou chráněna dle zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, v platném znění.

Stížnost musí být vyřízena ve lhůtě do **60 ti dnů** ode dne jejího doručení. O vyřízení musí být stěžovatel v této lhůtě vyrozuměn. Stanovenou lhůtu lze překročit pouze v případě, nelze-li v jejím průběhu zajistit podklady potřebné pro vyřízení stížnosti.

O přidělení stížnosti k prošetření a vyřízení dalším zaměstnancům školy rozhoduje ředitel školy.

Je nepřijatelné postupovat stížnosti k prošetření nebo vyřízení oddělením a zaměstnancům, proti kterým stížnost směřuje.

Pověřený zaměstnanec je povinen prošetřit všechny body stížnosti a o výsledku šetření informovat statutárního zástupce školy a s jeho pověřením stěžovatele (písemně, osobně)

Pokud bude stížnost vyřízena osobním jednáním, bude vyhotoven zápis ve dvou stejnopisech (pro školu a pro stěžovatele).

Zápis obsahuje datum jednání, jména zúčastněných osob, stručný a výstižný obsah jednání a výsledek šetření stížností. Zápis podepíší všichni účastníci jednání. Pokud někdo s účastníků odmítne podepsat a nesouhlasí s obsahem, poznamená se do zápisu s uvedením důvodu.

V závěru zápisu se vždy uvede vyjádření stěžovatele ke způsobu vyřízení stížnosti: **„Tímto považuje stěžovatel svoji stížnost za vyřízenou a netrvá na písemné odpovědi“**.

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

Kontrolu evidence a vyřizování stížností provádí **ředitel školy**.

Opatření k odstranění zjištěných nedostatků v případě oprávněných a částečně oprávněných stížností stanoví ředitel školy. Současně kontroluje jejich plnění.

Opakovaná stížnost je přezkoumána formálně a věcně, zda byla stížnost správně vyřízena. Pokud další stížnost v téže věci neobsahuje nové skutečnosti a formální a věcné přezkoumání potvrdilo správnost vyřízení původní stížnosti, příjem stížnosti se nepotvrdí a stížnost nebude prošetřována.

**Datum vyhotovení:** 18. 10. 2024

**Zpracovala:** Mgr. Vladana Dvořáková, ředitelka školy