



---

## Směrnice pro vyřizování stížností

### Článek 1

#### Podávání stížností

1. Stížností jsou všechna podání, kterými se stěžovatel domáhá ochrany svých subjektivních práv a požaduje nápravu ve vlastním zájmu (resp. v zájmu svého dítěte).
2. Stížnost může podat každá osoba (i nezletilá). Stížnost může být podána i anonymním stěžovatelem.
3. Stížnost lze zaslat nebo osobně předat písemně (v listinné i elektronické formě) nebo podat ústní stížnost osobně. Telefonické podání stížnosti není možné.

### Článek 2

#### Přijímání stížností

1. Při ústním podání stížnosti je třeba za účasti stěžovatele sepsat zápis, který obsahuje:
  - datum a místo podání,
  - jméno, příjmení a adresu stěžovatele,
  - označení osoby nebo subjektu, proti kterému stížnost směřuje,
  - předmět stížnosti a všechny ostatní skutečnosti, které by mohly mít význam při prošetřování stížnosti,
  - podpis zaměstnance, který zápis vyhotovil,
  - podpis stěžovatele.

Je vhodné, aby stejné náležitosti měly i stížnosti podané písemně.

2. Posouzení, zda se jedná o stížnost, se provádí podle obsahu sdělení. V případě, že se o stížnost nejedná, bude stěžovatel vyzván k vhodnějšímu postupu (např. podání žádosti). V nutných případech lze stěžovatele vyzvat, aby stížnost obsahově upřesnil či doplnil.

### Článek 3

#### Šetření stížností

1. Škola je oprávněna šetřit pouze stížnosti v rozsahu kompetencí, které vyplývají z charakteru její činnosti a které jsou jí svěřeny příslušnými právními předpisy.
2. Stížnosti, jejichž prošetření nenáleží do kompetence školy, budou podstoupeny příslušnému orgánu či instituci a o této skutečnosti bude vyrozuměn stěžovatel.
3. Nebude-li ze stížnosti zřejmé, který orgán je příslušný k řešení stížnosti, bude o této skutečnosti stěžovatel vyrozuměn a současně požádán o zpřesnění nebo doplnění stížnosti tak, aby bylo zřejmé, jaké oblasti se týká, a kdo je kompetentní k jejímu prošetření.
4. V působnosti ředitele školy při prošetřování stížností jsou zejména:
  - záležitosti týkající se poskytování vzdělávání a školských služeb,
  - obsah školního řádu a školního vzdělávacího programu,
  - odborná a pedagogická úroveň vzdělávání a školských služeb,
  - jednání pedagogických pracovníků a ostatních pracovníků školy,
  - informování o průběhu a výsledcích vzdělávání žáka a komunikace se zákonnými zástupci nezletilých žáků,
  - vzdělávání dětí a žáků se speciálními vzdělávacími potřebami,
  - zajištění bezpečnosti a ochrany zdraví žáků.
5. Prošetřena musejí být všechna tvrzení uváděná ve stížnosti.
6. Zjištění učiněná v průběhu šetření stížnosti se řádně dokládají příslušnou dokumentací (např. zápisy z jednání, hospitační záznamy, dotazníky apod.).
7. V zájmu objektivitě šetření a eliminace negativních dopadů na žáka je třeba zachovávat anonymitu stěžovatele. Pokud to charakter stížnosti neumožňuje (obsah stížností je natolik specifický či jedinečný, že i bez udání jména lze stěžovatele identifikovat), měl by o tom ředitel školy nebo jiná kompetentní osoba před zahájením šetření informovat stěžovatele.
8. Osobu, proti které stížnost směřuje, je vhodné seznámit s jejím obsahem v takovém rozsahu a čase, aby prošetřování stížnosti nemohlo být zmařeno, resp. nemělo negativní dopad na osobu stěžovatele nebo žáka školy, který je dítětem této osoby.

9. Osoba, proti níž stížnost směřuje, má právo vyjádřit se ke stížnosti, předložit doklady, jiné písemnosti, informace a údaje nezbytné pro šetření stížnosti tak, aby bylo postupováno ve snaze zajistit objektivní výsledek a důsledně posoudit stanoviska všech dotčených stran.
10. V průběhu šetření stížnosti může být jednáno také přímo se stěžovatelem. Účastníci jednání musejí být voleni účelně. Z tohoto jednání musí být vyhotoven zápis s jednoznačnými závěry.

#### **Článek 4**

##### **Vyrozumění o výsledku šetření stížnosti**

1. Každý stěžovatel musí být informován o tom, jak byla jeho stížnost prošetřena a vyřízena. Ředitel školy prokazatelně informuje stěžovatele ve zprávě o výsledku šetření stížnosti.

#### **Článek 5**

##### **Přijetí opatření k odstranění zjištěných nedostatků**

1. V případě, že stížnost nebo její část byla shledána důvodnou, ředitel školy zajistí opatření k odstranění zjištěných nedostatků. Informace o opatřeních přijatých k nápravě se uvedou do zprávy o výsledku šetření stížnosti.
2. Přijatá opatření mají být natolik efektivní a účinná, aby bylo zajištěno, že v budoucnu již k opakování nedostatku nedojde.
3. Ředitel školy zajistí následnou kontrolou účinnosti přijatých opatření a podle povahy opatření jejich účinnost i nadále ověřuje v čase.

Směrnice pro vyřizování stížností nabývá platnosti od 1. 9. 2021.

Ing. Jan Staněk v. r., ředitel školy