

Směrnice k šetření a vyřizování stížností a podnětů

č. j. ZSMSVODERADY/684/2024

1.	Podávání stížností Stížnost lze zaslat nebo osobně předat. Pokud příjemce ústní (telefonickou) stížnost nevyřídí ihned, stěžovatele vyslechne a sepíše o ní písemný zápis. Anonymní stížnost příjemce posoudí s přihlédnutím k obsahu a formě, v případech hodných zřetele je řeší jako ostatní stížnosti.
2.	Přijímání stížností Stížnosti přijímají všichni zaměstnanci školy. Podá-li stěžovatel stížnost zaměstnanci školy, který nemůže vzhledem ke svým pravomocem stížnost vyřídit, zaměstnanec je povinen jej upozornit na kompetentní osobu k podání stížnosti. O závažnějších stížnostech zaměstnanec školy neprodleně informuje ředitele školy.
3.	Ústní stížnost O podání ústní stížnosti je účelně za účasti stěžovatele sepsat zápis.
4.	Nejasnosti při stížnosti V případě nejasností ředitel školy stěžovatele vyzve, aby svoji stížnost upřesnil nebo doplnil.
5.	Potvrzení stížnosti Ředitel školy při přijímání stížnosti: • potvrdí stěžovateli přijetí stížnosti, • informuje stěžovatele o dalším postupu při vyřizování stížnosti, • začíná stížnost šetřit.
!	POZOR! Při přijímání stížností je třeba rozlišit vlastní stížnost a podání opravného prostředku (např. odvoláním ve správním řízení proti rozhodnutí ředitele o nepřijetí ke studiu nebo žádosti u ředitele školy o komisionální přezkoušení). O opravných prostředcích škola stěžovatele informuje.
6.	Zařazení stížnosti Ředitel školy rozhodne, o jakou stížnost se jedná: • stížnosti proti nevhodnému chování úředních osob nebo proti postupu správního orgánu (§ 175 správního řádu), • stížnosti proti podmínkám, průběhu a výsledkům vzdělávání (§ 174 odst. 2 školského zákona), • stížnosti v oblasti pracovněprávních vztahů (zákon č. 262/2006 Sb., zákoník práce, zákon č. 251/2005 Sb., o inspekci práce).
7.	Šetření stížností Ředitel školy rozhodne o postupu při šetření stížnosti: • prošetřit všechna tvrzení uváděna ve stížnosti, • všechna zjištění učiněna v průběhu šetření stížnosti je účelné mít řádně doložena příslušnou dokumentací (např. zápisy z jednání, hospitačními záznamy, dotazníky apod.), • seznámit toho, proti komu stížnost směřuje, s jejím obsahem v takovém rozsahu a čase, aby se její prošetřování nemohlo zmařit, resp. nemělo negativní dopad na dítě, žáka či studenta nebo na osobu stěžovatele, pokud je jim někdo jiný, • umožnit osobě, proti níž stížnost směřuje, 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, • vyžaduje-li to situace, může být v průběhu prošetření jednáno také přímo se stěžovatelem., • má-li stěžovatel za to, že stížnost, kterou podal, nebyla řádně vyřízena, může požádat ředitele školy, aby přešetřil způsob vyřízení stížnosti. Stížnost nesmí být postoupena k vyřízení zaměstnanci školy, proti kterému stížnost směřuje. Vše je podřízeno maximální snaze vyřídit stížnost na úrovni školy.
8.	Vyrozumění o výsledku šetření stížnosti

	Každý stěžovatel má právo být informován o tom, jak byla jeho stížnost prošetřena a vyřízena. Ředitel školy stěžovatele o výsledku šetření stížnosti prokazatelně informuje, a to i v případě, že stížnost nebyla oprávněná. Stížnost se vyřizuje bezodkladně, nejpozději do třiceti dnů. V této lhůtě musí obdržet stěžovatel odpověď v písemné nebo elektronické podobě.
9.	Přijetí opatření k odstranění zjištěných nedostatků V případě, že stížnost nebo její část byla shledána důvodnou, ředitel školy zajistí odstranění zjištěných nedostatků. Informace o opatřeních přijatých k nápravě uvede do zprávy o výsledku šetření stížnosti, kterou stěžovatel obdrží. Ověří v následné kontrole účinnost přijatých opatření.
	Právní normy • § 175 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů (Stížnosti) • § 174 zákona č. 561/2004 Sb., školský zákon, ve znění pozdějších předpisů (Česká školní inspekce) • § 24 zákona č. 251/2005 Sb., o inspekci práce, ve znění pozdějších předpisů (Správní delikty právnických osob na úseku rovného zacházení) • § 276 odst. 9 zákona č. 262/2006 Sb., zákoník práce, ve znění pozdějších předpisů • zákon č. 85/1990 Sb., o právu petičním • § 24 zákona č. 251/2005 Sb., o inspekci práce, ve znění pozdějších předpisů (Správní delikty právnických osob na úseku rovného zacházení) • Prevence a postup při šetření a vyřizování stížností a podnětů (Informace pro ředitele škol a školských zařízení, ČŠI 2017)