

STÍŽNOSTI

Vyřizování stížností, oznámení a podnětů (dále jen „stížnosti“) se řídí touto směrnicí, zákonem č. 561/2004 Sb., školský zákon, ve znění pozdějších předpisů a zákonem č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů.

1. Přijímání stížností

a) Stížnost lze podat:

- *písemně*
 - prostřednictvím pošty na adresu organizace
 - osobním podáním písemné stížnosti
- *ústně*, je-li podaná stížnost ústně a nelze ji vyřídit na místě, musí o ní příjemce ve spolupráci se stěžovatelem sepsat zápis

Telefonicky se stížnosti nepřijímají ani neevidují.

b) Stížnosti přijímají:

- ředitelka školy
- zástupce ředitelky školy
- ostatní vedoucí zaměstnanci (technickohospodářský pracovník – školník, pracovník školního provozu vedoucí školní jídelny)

Ostatní zaměstnanci, kteří nemohou vzhledem ke svým kompetencím stížnost vyřídit, jsou povinni upozornit stěžovatele, aby stížnost podal kompetentní osobě.

c) **Anonymní podání** se eviduje do knihy došlé pošty s označením „anonymní stížnost“. V případě, že obsahuje závažné skutečnosti, jsou ředitelstvím školy prošetřeny.

d) Pokud stěžovatel neuvede místo trvalého pobytu, případně jinou adresu pro doručování, je stížnost kvalifikovaná jako *anonymní*.

e) Stížnost musí obsahovat:

- jméno, příjmení a adresu stěžovatele
- jméno osoby nebo problému, proti kterému stížnost směřuje
- bližší popis předmětu stížnosti (Z obsahu stížnosti musí být patrné, čeho se stěžovatel domáhá a nelze-li toto zjistit, stížnost se bez dalšího odkládá.)
- datum podání stížnosti
- vlastnoruční podpis stěžovatele

Pokud stížnost postrádá některý z výše uvedených údajů, je považována za bezdůvodnou. Je-li to možné, upozorní stěžovatele na tuto skutečnost příjemce stížnosti.

2. Evidování stížností

Všechny přijaté stížnosti jsou evidovány. Za evidenci stížností odpovídají pověřeni pracovníci školy.

Evidují se následující údaje:

- datum přijaté stížnosti
- forma stížnosti
- předmět stížnosti (jméno osoby s problémem, k němuž se stížnost vztahuje)
- jméno, příjmení a bydliště stěžovatele
- jméno a příjmení osoby, která stížnost přijala
- jména a příjmení osob, které se na řešení podílely
- záznam projednání stížnosti a vyjádření (výsledek šetření)
- datum a způsob doručení vyjádření stěžovateli.

3. Vyřizování stížností

a) Obecné zásady

- **diskrétnost** – všichni, kteří s informacemi o stížnosti přišli do kontaktu, jsou vázáni etickými pravidly a mlčenlivostí
- **bezpečí** – vstřícné přijetí stížnosti a ochrana stěžovatele před rizikem, že se podání stížnosti proti němu negativně neobrátlí
- **podpora** – podporu je nutné zajistit všem zúčastněným stranám – tj. stěžovateli, ale i případné osobě, vůči které stížnost směřuje; dále všem, kteří stížnost prošetřují
- **efektivita** – stížnost je nutno prověřovat a řešit efektivně a bez průtahů
- **objektivnost** – pracovník, který stížnost prověřuje, přistupuje ke všem informacím i účastníkům objektivně

b) Konkrétní zásady

- Všechny body stížnosti musí být prošetřeny a zjištění musí být dokladováno.
- Ve vyřízení stížnosti se uvede, zda byla stížnost jako celek, resp. její jednotlivé části důvodná, částečně důvodná nebo nedůvodná.
- V odůvodnění vyřízení stížnosti se uvede, o jaké skutečnosti, resp. právní předpis či vnitřní předpis se opírá.
- Pokud byla stížnost shledána oprávněnou nebo částečně oprávněnou, je vedoucí zaměstnanec povinen bezodkladně učinit nezbytná opatření k nápravě.
- Ve sporných případech a v případech, kdy přijetí opatření přesahuje rámec řídicího oprávnění vedoucího zaměstnance, rozhodne ředitel školy.
- Má-li stěžovatel za to, že stížnost, kterou podal, nebyla řádně vyřízena, může požádat nadřízeného zaměstnance – ředitelku školy, aby přešetřila způsob vyřízení stížnosti.
- O vyřízení stížnosti musí být stěžovateli podána zpráva ve stanovených lhůtách, a to i v případě, nebyla-li stížnost oprávněná.
- Je-li ústní stížnost projednána za účasti stěžovatele i osoby, proti které stížnost směřuje, bude sepsán zápis.
- Odmítne-li stěžovatel zápis podepsat nebo nesouhlasí s jeho obsahem, poznamená se to s uvedením důvodu.

4. Lhůta pro vyřizování stížností

Stížnosti musí být prošetřeny a vyřízeny včetně písemné odpovědi stěžovateli bezodkladně, nejdéle **do 30 dnů** ode dne, kdy byly zaevidovány ve spisové službě. Stanovenou lhůtu lze překročit jen tehdy, nelze-li v jejím průběhu zajistit podklady potřebné pro vyřízení stížnosti. Stěžovatel musí být s prodloužením lhůty vždy seznámen.

Mgr. Simona Škaroupková
ředitelka školy