

Směrnice

Postup při vyřizování stížností a podnětu

Obsah:

1. Základní pojmy
 - 1.1. Stížnost
 - 1.2. Podnět
2. Kdo může podat stížnost, podnět
3. Postupy při šetření stížnosti
4. Postup při vyřizování podnětu

1. Základní pojmy

1.1. Stížnost

Za stížnost je považováno takové podání, kterým 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 právě důkladným a objektivním šetřením.

1.2. Podnět

Podnětem je myšlen návrh na změnu, doplňující informace, postřeh.

2. Kdo může podat stížnost, podnět

Stížnost může podat **každá osoba**, i nezletilá (**stěžovatel**)

V zájmu objektivity šetření a eliminace negativních dopadů na žáka škola **zachovává anonymitu stěžovatele**.

3. Postupy při šetření stížností

a) podání stížnosti:

- písemně – doručením poštou, datovou schránkou nebo e-mailem
- ústně – při tomto podání je sepsán zápis s přesným vymezením obsahu stížnosti, s nímž vyjádří prokazatelně stěžovatel souhlas (podpisem). Tento zápis obsahuje:
 - jméno, příjmení a adresu stěžovatele,
 - označení osoby nebo subjektu, proti kterému stížnost směřuje,
 - předmět stížnosti
 - všechny ostatní skutečnosti, které by mohly mít význam při prošetřování stížnosti,
 - podpis zaměstnance, který zápis vyhotovil,
 - podpis stěžovatele.

Stížnosti se neposuzují podle názvu nebo označení, ale posuzují se **výhradně podle jejich obsahu**. Pokud není podání anonymní, je možné stěžovatele vyzvat, aby stížnost obsahově upřesnil či doplnil.

b) Šetření stížnosti

Ředitel nebo jím pověřená osoba:

- vždy prošetří všechna tvrzení uváděná ve stížnosti,
- řádně doloží všechna zjištění učiněná v průběhu šetření stížností příslušnou dokumentací (např. zápisy z jednání, hospitačními záznamy, dotazníky apod.),
- seznámí toho, proti komu stížnost směřuje, s jejím obsahem v takovém rozsahu a čase, aby se její prošetřování nemohlo zmařit, resp. nemělo negativní dopad na žáka nebo na osobu stěžovatele,
- umožní 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,
- s ohledem na okolnosti může v průběhu prošetření jednat také přímo se stěžovatelem.
- z tohoto jednání vyhotoví zápis s jednoznačnými závěry.

c) Vyrozumění o šetření stížnosti

Každý stěžovatel má právo být informován o tom, jak byla jeho stížnost prošetřena a vyřízena. Ředitel školy stěžovatele o výsledku šetření stížnosti informuje (prokazatelně), a to do 30 dnů od podání stížnosti. V případě složitosti šetření bude stěžovatel informován o prodloužení lhůty o dalších 30 dnů.

4. Postup při vyřizování podnětů

a) Podávání podnětu

Podání podnětu je možné uskutečnit:

- písemně – doručením poštou, datovou schránkou nebo e-mailem
- ústně

b) Příjemcem podnětu je

- třídní učitel
- zástupce ředitele
- ředitel školy

c) Vyřizování podnětu

Každý podnět musí být zaevidovaný (složka třídy, zápis z porady vedení).

Podaný podnět prošetřuje příjemce podnětu. Pokud je odůvodněný, navrhne nápravné opatření, případně k vyřešení postoupí řediteli školy.

Příjemce podnětu informuje ředitele školy o případném nápravném opatření. Tyto informace jsou pak uvedeny v zápise z porady vedení.

Stěžovatel je o výsledku šetření a případném nápravném opatření bez odkladu informován.

Pokud stěžovatel nesouhlasí s jeho vyřešením, případně má pochybnosti o přijatých nápravných opatřeních, má možnost se odvolat k řediteli školy. Ředitel školy informuje stěžovatele o dalším navrhovaném postupu.

V Mělníku dne 16. 10. 2024

Mgr. Kateřina Šebíková
ředitelka školy