



## Postup při vyřizování stížností a podnětů

### Obsah:

- 1. Základní pojmy**
  - 1.1. Stížnost
  - 1.2. Podnět
- 2. Kdo může podat stížnost, podnět**
- 3. Postup při šetření stížnosti**
  - 3.1. Přijímání stížností
  - 3.2. Šetření stížností
  - 3.3. Vyrozumění o výsledku šetření stížnosti
  - 3.4. Přijetí opatření k odstranění zjištěných nedostatků
- 4. Postup při vyřizování podnětu**
  - 4.1. Podávání podnětu
  - 4.2. Příjemce podnětu
  - 4.3. 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**).

Specifickou skupinou stěžovatelů jsou stěžovatelé **anonymní**, u nichž je však třeba brát v úvahu skutečnost, že anonymní stěžovatel může být v tíživé situaci a nemusí mít odvahu, důvěru ani jistotu, že se podání stížnosti neobrátil proti němu nebo proti jeho dítěti.

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

Pokud to charakter stížnosti neumožňuje (obsah stížnosti je natolik specifický či jedinečný, že i bez udání jména lze stěžovatele identifikovat), bude o tom kompetentní osoba před zahájením šetření stěžovatele informovat.

### 3. Postupy při šetření stížností

#### 3.1. Podávání stížností

Podání stížností je možné uskutečnit:

- 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).

Podání stížnosti nelze uskutečnit telefonicky, protože její obsah není zaznamenaný, a proto může snadno dojít k nedorozumění, ke zkreslení informací apod. Pokud se nepodaří záležitost s telefonujícím stěžovatelem vyřešit již při rozhovoru, bude mu doporučeno, aby stížnost zaslal nebo osobně předal.

#### 3.2. Příjem stížnosti

O podání ústní stížnosti se provede zápis za účasti, který obsahuje:

- datum a místo podání,
- 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, a
- 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.

Může-li stěžovatel problém řešit jinak, např. podáním tzv. opravného prostředku (např. odvoláním ve správním řízení proti rozhodnutí ředitele o nepřijetí ke vzdělávání nebo žádostí u ředitele školy o komisionální přezkoušení v případě pochybností o správnosti hodnocení žáka na konci pololetí), informuje škola o opravných prostředcích stěžovatele adekvátními cestami.

Ředitel školy bezodkladně stěžovateli:

- přijetí stížnosti potvrdí,
- informuje jej o postupu a
- stížnost důsledně řeší.

Tímto postupem ředitel školy dává najevo zájem o věc samotnou a snahu problém efektivně vyřešit.

#### 3.3. 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.

Podle potřeby se může uskutečnit více jednání tak, aby věc byla, pokud je to možné, v rámci školy zcela vyřízena a uzavřena s konkrétním výsledkem.

#### 3.4. 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.

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

V případě, že stížnost nebo její část byla shledána důvodnou, pak ředitel školy zajistil odstranění zjištěných nedostatků. Informace o opatřeních přijatých k nápravě budou uvedeny ve zprávě o výsledku šetření stížnosti, kterou stěžovatel obdrží. Mělo by být přijato efektivní a účinné opatření, které zajistí (a stěžovatele ujistí), že k opakování nedostatku v budoucnu již nedojde. Povinností osoby, která určité opatření k nápravě uložila, je následnou kontrolou ověřit jeho účinnost (a podle povahy opatření jeho účinnost i ověřovat i nadále v čase).

Stížnosti a spisový materiál se ukládají v Dokumentaci školy.

## **4. Postup při vyřizování podnětů**

### **4.1. Podávání podnětu**

Podání podnětu je možné uskutečnit:

- písemně – doručením poštou, datovou schránkou nebo e-mailem;
- Ústně.

### **4.2. Příjemcem podnětu je**

- třídní učitel,
- zástupce ředitele,
- ředitel školy.

### **4.3 Vyřizování podnětu**

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

Podaný podnět prošetřuje příjemce podnětu. Pokud je podnět odůvodněný, navrhne příjemce podnětu nápravné opatření, případně podnět postoupí k vyřešení 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 Brně dne 01. 05. 2024

doc. RNDr. Aleš Ruda, Ph.D., MBA  
ředitel školy