

Postup při podání a vyřízení stížnosti

Za stížnost se považuje podání, kterým se stěžovatel domáhá ochrany svých práv a požaduje nápravu ve vlastním zájmu nebo v zájmu svého dítěte. Stížnosti se posuzují podle obsahu, nikoli podle názvu.

Kdo může stížnost podat

Stížnost může podat každá osoba (včetně nezletilé). Požádá-li stěžovatel o zachování anonymity, nebo je-li to v zájmu správného vyřízení, postupuje se k prošetření tak, aby nebyla identita stěžovatele uváděna.

Postup vyřízení stížnosti ve škole

1) Podání stížnosti

Stížnost lze podat:

- **písemně** (poštou nebo osobně),
- **ústně** (do protokolu/zápisu),
- **datovou schránkou**.

Telefonické podání je problematické, jeho obsah není doložitelný; pokud nelze věc vyřešit v hovoru, doporučuje se podat stížnost některým z výše uvedených způsobů.

2) Přijetí a potvrzení stížnosti

- Škola stížnost zaeviduje.
- Na žádost stěžovatele škola **potvrdí převzetí stížnosti**.
- Pokud je stížnost neúplná (nejde-li o anonymní podání), může být stěžovatel vyzván k doplnění/upřesnění.

3) Zápis o ústní stížnosti

Nelze-li ústní stížnost vyřídit ihned, sepiše se **zápis** za účasti stěžovatele. Zápis obsahuje zejména datum a místo podání, identifikaci stěžovatele, označení osoby/subjektu, proti němuž stížnost směřuje, předmět stížnosti, podstatné skutečnosti a podpisy.

4) Prošetření stížnosti

- Ředitel školy určí způsob a zajištění prošetření.
- Prošetření probíhá **bez průtahů**, objektivně a úplně; zjištění se dokládají dokumentací.
- Je **nepřípustné** postupovat stížnost k prošetření osobě/osobám, proti nimž stížnost směřuje. Stížnosti na vedoucí zaměstnance se postupují příslušnému nadřízenému orgánu.
- Osobě, proti které stížnost směřuje, se umožní vyjádřit se a předložit podklady tak, aby se prošetření nezmařilo a nemělo negativní dopad na dítě/žáka nebo stěžovatele.

5) Vyrozumění o výsledku

Stěžovatel je o výsledku šetření **prokazatelně** vyrozuměn (písemně nebo osobním jednáním). V případě jednání se pořizuje zápis se závěry.

6) Opatření k nápravě

Je-li stížnost (nebo její část) shledána důvodnou, škola **bezodkladně** přijme opatření k odstranění zjištěných nedostatků. Opatření a informace o jejich přijetí jsou součástí vyrozumění; účinnost opatření se ověřuje následnou kontrolou.

Lhůty

- Stížnost musí být vyřízena a stěžovatel vyrozuměn **do 60 dnů** od doručení/přijetí (resp. zaevidování). Lhůtu lze překročit jen tehdy, nelze-li v jejím průběhu zajistit podklady potřebné pro vyřízení.
- Pokud prošetření náleží jinému orgánu/organizaci, škola stížnost **postoupí do 5 dnů** od přijetí a stěžovatele o tom vyrozumí (je-li stížnost zčásti v působnosti školy, škola sdělí, které body prošetří a komu postupuje zbytek).

Další možnosti stěžovatele

- Týká-li se stížnost postupu ředitele školy při rozhodování ve správním řízení, postupuje se podle **§ 175 správního řádu**.
- Má-li stěžovatel za to, že stížnost nebyla řádně vyřízena, může požádat **nadřízený správní orgán** o přešetření způsobu vyřízení.
- V případech spadajících do působnosti **České školní inspekce** podle školského zákona lze podat stížnost zřizovateli, popřípadě přímo ČŠI.

Ochrana osobních údajů

Při šetření stížností jsou chráněny osobní údaje a zaměstnanci zachovávají mlčenlivost.

Pozn.: Tento postup se nevztahuje na petice podané podle zákona o právu petičním.