

Základní škola a mateřská škola Brno, Jihomoravské nám. 2, příspěvková organizace, Jihomoravské nám. 1089/2, 627 00 Brno	
<b>Směrnice</b> <b>k postupu při řešení a vyřizování stížností a podnětů a jejich prevenci</b>	
Č.j.:	ZSMSJHMN 2250 /2023
Vypracovala:	Mgr. Michaela Kašíková, ředitelka školy
Schválila:	Mgr. Michaela Kašíková, ředitelka školy
Směrnice nabývá účinnosti ode dne:	10. 11. 2023



## 1. Prevence stížností

Základním kritériem **prevence stížností** je cílená podpora funkční komunikace v rámci školy, zejména pak se zákonnými zástupci žáků, a to prostředky uvedenými ve školním vzdělávacím programu a ve školním řádu. Zájem o názory a podněty všech účastníků podílejících se na vzdělávání je hlavním prostředkem eliminace stížností.

Při komunikaci je třeba především postupovat tak, aby průběh jednání měl v první řadě za účel zlepšení stávající situace ve prospěch dotčené osoby (žáka, zákonného zástupce, pedagogického pracovníka).

Aby byl tento proces co nejlépe zajištěn, je třeba postupovat od osoby, kompetentní k řešení daného problému, k vedení školy.

Vždy, pokud nejste spokojeni s řešením vzniklé situace, obraťte se s jejím projednáním:

- a) Na učitele, který byl ve třídě přítomen a byl účasten na daném problému.
- b) Pokud se vám nepodaří situaci vyřešit s daným vyučujícím, obraťte se na zástupce ředitele, který zodpovídá za výchovně vzdělávací proces na daném stupni školy.
- c) Pokud i nadále nebudete spokojeni s řešením problému, obraťte se se stížností na ředitele školy.

## 2. Postup při řešení a vyřizování stížností

### 2.1. Co je stížnost

Za stížnosti jsou považována **podání, kterými se stěžovatel domáhá ochrany svých subjektivních práv a požaduje nápravu ve vlastním zájmu, resp. v zájmu svého dítěte.**

### 2.2. Kdo může podat stížnost

Stížnost může podat **každá osoba (i nezletilá)**. Specifickou skupinu stěžovatelů tvoří anonymní stěžovatelé. Ani takové stížnosti nelze podceňovat, byť je motivace stěžovatelů rozličná.

V zájmu objektivitu šetření a eliminace negativních dopadů na žáka je žádoucí **zachovávat anonymitu stěžovatele**. Pokud to charakter stížnosti neumožňuje (obsah stížnosti je natolik

specifický či jedinečný, že i bez udání jména lze stěžovatele identifikovat), měla by o tom ředitelka nebo její statutární zástupkyně před zahájením šetření informovat stěžovatele.

### 2.3. Podávání stížností

Stížnost **lze zaslat nebo osobně předat**. Problematické je telefonické podání stížnosti, protože jeho obsah není doložitelný ani jednou ze stran. Pokud se nepodaří záležitost s telefonujícím stěžovatelem vyřešit již při rozhovoru, je třeba mu doporučit, aby stížnost zaslal nebo osobně předal.

### 2.4. Přijímání stížností

**O podání ústní stížnosti se za účasti stěžovatele se sepíše zápis.** Stížnosti se neposuzují podle názvu nebo označení, ale výhradně podle jejich obsahu. Stížnost může přijmout třídní učitel, zástupce ředitele, asistentka ředitele nebo ředitelka školy. Zápis pak neprodleně předají do kanceláře školy, kde bude stížnosti přiděleno číslo jednací. Zaevidovaná stížnost bude obratem předána řediteli školy.

#### **Zápis musí obsahovat:**

- Datum a místo podání
- Jméno, příjmení a adresu stěžovatele
- Označení osoby nebo subjektu, proti kterému stížnost směřuje
- Předmět stížnosti a všechny ostatní skutečnosti, které by mohly mít význam při prošetřování stížnosti
- Podpis zaměstnance, který zápis vyhotovil
- Podpis stěžovatele

Ředitelka školy bezodkladně **stěžovateli přijetí stížnosti potvrdí**, dále jej informuje o postupu a stížnost důsledně řeší. Tímto postupem dává ředitelka školy najevo zájem o stěžovatele a snahu problém efektivně vyřešit v působnosti školy.

### 2.5. Šetření stížností

Všechna tvrzení uváděná ve stížnosti je třeba přešetřit.

Všechna zjištění učiněná v průběhu šetření stížnosti je nezbytné mít **doložena příslušnou dokumentací** (zápisy z jednání, hospitační záznamy apod.)

Ten, proti komu stížnost směřuje, bude s jejím obsahem neprodleně seznámen, aby se k ní mohl vyjádřit v termínu určeném ředitelkou.

Ve svém vyjádření předloží doklady, jiné písemnosti, informace a údaje nezbytné k šetření stížnosti.

S ohledem na okolnosti může být v průběhu šetření jednáno také přímo se stěžovatelem.

Z takového jednání se pořídí zápis s jednoznačnými závěry.

Při jednáních je nutné se vyvarovat emotivně zabarvených vyjádření.

**Stížnosti se vyřizují bez zbytečných prodlení, a to do 30 dnů ode dne doručení stížnosti. Pokud půjde o neodkladný problém, lhůta bude přiměřeně zkrácena.**

### 2.6. Vyrozměnění o výsledku šetření

Každý stěžovatel má právo být informován o tom, jak byla jeho stížnost prošetřena a vyřízena. Ředitelka školy proto musí stěžovatele o výsledku šetření stížnosti prokazatelně informovat.

### 2.7. Přijetí opatření k odstranění zjištěných nedostatků

V případě, že stížnost nebo její část byla shledána důvodnou, zajistí ředitelka školy odstranění zjištěných nedostatků. Informace o opatřeních přijatých k nápravě uvede do zprávy o výsledku šetření stížnosti, kterou stěžovatel obdrží. Současně zajistí realizaci opatření a jejich následnou kontrolu.

### **3. Kompetence ředitele školy při prošetřování stížností a podnětů podle školského zákona**

Stížnosti, jejichž prověření nenáleží do kompetence ředitele školy, postoupí věcně příslušnému orgánu či instituci. O tom vyrozumí stěžovatele. Není-li ze stížnosti zřejmé, který orgán je příslušný k řešení stížnosti, požádá ředitel stěžovatele o zpřesnění nebo doplnění stížnosti.

#### **Ředitel školy**

Rozhoduje ve všech záležitostech týkajících se vzdělávání

Plně odpovídá za odbornou a pedagogickou úroveň vzdělávání, tedy i za působení pedagogických a ostatních pracovníků, nad nimiž rozhoduje v rozsahu zákoníku práce výlučně a zcela samostatně.

Stížnostmi se musí ředitel školy zabývat a snažit se je objektivně řešit a vyřídit, a to korektním a odpovědným přístupem k řešení stížností již na úrovni školy.

Tato směrnice nabývá účinnosti dnem 7. 11. 2023

V Brně dne 6. 11. 2023 Mgr. Michaela Kašíková