

# VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

## Organizační řád školy

Č. jednací 1985/2021

### SMĚRNICE O POSTUPECH PŘI ŠETŘENÍ PODNĚTŮ A STÍŽNOSTÍ NA ÚROVNI ŠKOLY

Organizační řád školy

### SMĚRNICE O POSTUPECH PŘI ŠETŘENÍ PODNĚTŮ A STÍŽNOSTÍ NA ÚROVNI ŠKOLY

Směrnice o postupech při šetření podnětů a stížností na úrovni školy

#### Úvod

Ředitel Základní školy a Mateřské školy Smržice, příspěvková organizace vydává tuto směrnici k nastavení funkčních interních pravidel při řešení stížností a k posílení funkční komunikaci v rámci školy i k posílení funkční komunikace se zákonnými zástupci nezletilých žáků školy.

#### Ředitel školy

- Ředitel školy rozhoduje ve všech záležitostech týkajících se vzdělávání.
- Plně odpovídá za odbornou a pedagogickou úroveň vzdělávání a školských služeb, tedy i za působení pedagogických pracovníků a ostatních pracovníků, nad nimiž v rozsahu zákoníku práce rozhoduje výlučně a zcela samostatně.
- Stížnostmi se musí ředitel školy zabývat a snažit se je objektivně vyřešit a vyřídit.

#### 1. Co je stížnost

Za stížnost jsou považována podání, kterými se stěžovatel domáhá ochrany svých subjektivních práv a požaduje nápravu ve vlastním zájmu (respektive v zájmu svého dítěte). Stížnost obsahuje skutečná nebo domnělá pochybení, jejichž důvodnost nebo nedůvodnost je třeba ověřit právě důkladným a objektivním šetřením.

#### 2. Kdo může podat stížnost

Stížnost může podat každá osoba (i nezletilá). Specifickou skupinu stěžovatelů tvoří anonymní stěžovatelé. Na jedné straně lze na věc nahlížet tak, že každý by měl snášet důsledky svého jednání (a měl by se tudíž podepsat). Na druhé straně je třeba brát v úvahu i skutečnost, že anonymní stěžovatel může být v tíživé situaci a nemá odvahu, důvěru ani jistotu, že podání stížnosti se neobrátil proti němu nebo jeho dítěti (žákovi školy, účastníkovi ve školní družině, strážníkovi ve školní jídelně).

V zájmu objektivity šetření a eliminace negativních dopadů na dítě, žáka, účastníka, strážníka je žádoucí zachovat anonymitu stěžovatele. Pokud to ale charakter stížnosti neumožňuje (obsah stížnosti je natolik specifický či jedinečný, že i bez udání jména lze stěžovatele identifikovat), musí o tom ředitel školy nebo jím pověřená osoba před zahájením šetření informovat stěžovatele.

#### 3. Přijímání stížností

O podání ústní stížnosti je účelné za účasti stěžovatele sepsat zápis. Stížnosti se neposuzují podle názvu nebo označení, ale výhradně podle jejího obsahu. Pokud nepůjde o podání anonymní, je možné stěžovatele vyzvat, aby stížnost obsahově upřesnil a doplnil.