

Základní škola a Mateřská škola Maletín, okres Šumperk, příspěvková organizace,  
Maletín 94, 789 01 Zábřeh  
Tel. 733 184 888, Email: [zsamsmaletin@centrum.cz](mailto:zsamsmaletin@centrum.cz)  
IČ: 750 290 65

## **Prevence a postup při šetření** **a vyřizování stížností a podnětů**

Cílem nastavení funkčních interních pravidel a cílené podpory funkční komunikace v rámci školy a funkční komunikace se zákonnými zástupci je snížení počtu podávaných stížností.

Ředitelka školy vykonává aktivity k minimalizaci počtu šetřených stížností:

- důsledně vede pracovníky školy ke správné komunikaci se žáky a jejich zákonnými zástupci,
- pravidelně analyzuje obsah jednání třídních schůzek, zápisy v žákovských knížkách,
- koncepční práci s výsledky evaluace,
- přijímá opatření k odstranění zjištěných nedostatků,
- přijímá preventivní opatření k neopakování zjištěného nedostatku.

### **Co je to stížnost:**

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

### **Kdo může podat stížnost:**

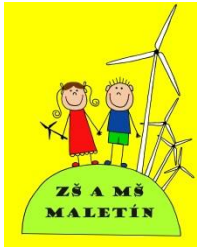
stížnost může podat každá osoba, i nezletilá. V zájmu objektivitu šetření a eliminace negativních projevů na dítě nebo žáka je žádoucí zachovávat anonymitu stěžovatele. Pokud to charakter stížnosti neumožňuje, měla by kompetentní osoba před zahájením šetření informovat stěžovatele.

### **Působnost ředitele školy při prošetřování stížností a podnětů dle školského zákona:**

ředitelka 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 tedy musí ředitelka školy zabývat a snažit se je objektivně vyřešit a vyřídit.



Základní škola a Mateřská škola Maletín, okres Šumperk, příspěvková organizace,  
Maletín 94, 789 01 Zábřeh  
Tel. 733 184 888, Email: [zsamsmaletin@centrum.cz](mailto:zsamsmaletin@centrum.cz)  
IČ: 750 290 65

### **Postup při šetření stížností:**

#### **1. Podávání stížností**

Stížnost lze zaslat poštou na adresu ZŠ a MŠ Maletín, Maletín 94, Zábřeh nebo na email [zsamsmaletin@centrum.cz](mailto:zsamsmaletin@centrum.cz) nebo do datové schránky 4zgmfcu. Stížnost je také možné podat osobně ústně. Problematické je telefonické podání stížnosti, protože jeho obsah není doložitelný ani jednou ze stran.

#### **2. Přijímání stížností**

O podání ústní stížnosti je sepsán zápis za účasti stěžovatele, tento obsahuje

- datum a místo podání,
- jméno, příjmení a adresu stěžovatele,
- označení osoby nebo subjektu, proti kterému stížnost směřuje,
- předmět stížnosti a všechny ostatní zkušenosti, které by mohly mít význam při prošetřování stížnosti,
- podpis zaměstnance, který zápis vyhotovil,
- podpis stěžovatele.

Pokud se jedná o nevhodnou stížnost ve smyslu, že stěžovatel mohl problém řešit podáním opravného prostředku, škola stěžovatele o tomto neprodleně informuje.

Resumé:

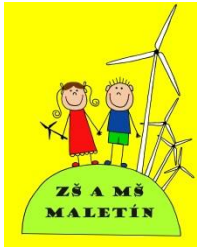
- 1) ředitelka školy bezodkladně stěžovateli přijetí stížnosti potvrdí,
- 2) informuje jej o postupu,
- 3) stížnost důkladně řeší.

#### **3. Šetření stížnosti**

Všechna zjištění učiněná v průběhu šetření stížností je důležité mít řádně doložena příslušnou dokumentací.

Tomu, proti komu stížnost směřuje, bude oznámen obsah stížnosti v takovém rozsahu a čase, aby se její prošetřování nemohlo zmařit, resp. nemělo negativní dopad na dítě, žáka nebo osobu stěžovatele. Současně bude osobě, proti které stížnost směřuje, umožněno vyjádřit se ke stížnosti, předložit doklady, údaje a informace pro zajištění objektivitu šetření.

S ohledem na okolnosti může v průběhu prošetření jednáno také přímo se stěžovatelem. Z tohoto jednání musí být vyhotoven zápis s jednoznačnými závěry.



Základní škola a Mateřská škola Maletín, okres Šumperk, příspěvková organizace,  
Maletín 94, 789 01 Zábřeh  
Tel. 733 184 888, Email: [zsamsmaletin@centrum.cz](mailto:zsamsmaletin@centrum.cz)  
IČ: 750 290 65

4. Vyrozumění o výsledku šetření stížnosti

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

5. Přijetí opatření k odstranění zjištěných nedostatků

V případě, že stížnost nebo její část byla shledána důvodnou, je ředitelka školy povinna zajistit odstranění zjištěných nedostatků.

Informace o opatřeních přijatých k nápravě je nutné uvést do zprávy o výsledku šetření činnosti, kterou obdrží stěžovatel.

Ředitelka školy je dále povinna uložená opatření a jejich účinnost ověřit následnou kontrolou a tuto v průběhu času opakovat.

V Maletíně 2. září 2019

Mgr. Helena Pospěchová  
ředitelka ZŠ a MŠ Maletín