

Vnitřní směrnice k prevenci a postupu při šetření a vyřizování stížností a podnětů

Směrnice vychází z metodického doporučení České školní inspekce z roku 2022

Naše škola vítá jakékoli návrhy a připomínky rodičů, i dalších osob. Naším cílem je, aby:

- všichni, kteří chtějí podat stížnost, věděli, jak postupovat
- z naší strany proběhla reakce na stížnost v přiměřené lhůtě, a to zdvořile a účinně
- dali jsme najevo, že všechny stížnosti vyslechneme a bereme je vážně
- tam, kde to je vhodné, byla přijata odpovídající opatření.

1. Prevence stížností

Nejvhodnější je začít u osoby, které se problém bezprostředně týká – třídního učitele či vyučujícího, dalšího pedagogického pracovníka či zaměstnance školy a zkusit návrh či připomínku vykomunikovat ke spokojenosti všech zúčastněných stran bez podání stížnosti.

V případě, že tento způsob komunikace nevede k vyřešení problému, postup je následující:

2. Podávání a přijímání stížností

Stížnost může podat každá osoba. Stížnosti jsou přijímány v písemné formě. Stížnost lze zaslat na adresu školy nebo osobně předat v budově školy. Pokud se jedná o stížnost podanou v ústní formě musí příjemce ve spolupráci se stěžovatelem sepsat zápis.

2.1 Stížnost přijímají:

- ředitelka školy
- zástupkyně ředitelky pro teoretickou výuku
- zástupkyně ředitelky pro odborný výcvik
- předsedkyně školské rady
- vedoucí školní jídelny
- vedoucí domova mládeže

2.2. Obsah stížnosti:

- jméno, příjmení a adresa stěžovatele
- datum podání stížnosti
- předmět stížnosti, případně všechny ostatní skutečnosti, které mohou mít význam při prošetřování stížnosti, a to včetně označení osoby nebo subjektu, proti kterému stížnost směřuje
- podpis příjemce stížnosti
- podpis stěžovatele

2.3. Z obsahu stížnosti musí být zřejmé, čeho se stěžovatel domáhá. Stížnost se posuzuje výhradně podle svého obsahu.

2.4. V zájmu objektivitu šetření a eliminace negativních dopadů se škola bude snažit zachovávat anonymitu stěžovatele. Pokud to charakter stížnosti neumožňuje (obsah stížnosti je natolik specifický či jedinečný, že i bez udání jména lze stěžovatele identifikovat), bude o této skutečnosti kompetentní osoba před zahájením šetření stěžovatele informovat.

2.5. Lhůta k vyřízení stížnosti je 30 dní. Ve složitějších případech může být tato lhůta prodloužena nejvýše o dalších 30 dní. O těchto okolnostech musí být stěžovatel informován.

3. Povinnosti sekretariátu školy

Vede evidenci všech stížností a veškeré stížnosti předává ředitelce školy. Písemnosti související s vyřizováním stížnosti zakládá společně s evidenčním listem stížnosti odděleně od ostatních spisů. Dvakrát do roka zpracuje evidenci došlých, vyřízených a nevyřízených stížností. Tuto evidenci předloží na poradě vedení, kde bude projednána.

4. Povinnosti příjemců stížností

Zaměstnanci, kteří přijali stížnost (viz bod 2.1.) vyplní v případě potřeby evidenční list stížnosti (viz příloha číslo 1) a zajistí jeho předání na sekretariát školy k zaevidování. Bezodkladně potvrdí stěžovateli převzetí stížnosti (viz příloha číslo 2) a informují jej o dalším postupu.

5. Postup při vyřizování stížností

5.1. K řešení stížnosti jsou oprávněni tito zaměstnanci:

- ředitelka školy
- zástupkyně školy pro teoretickou výuku
- zástupkyně školy pro odborný výcvik

5.2. Všechna tvrzení uváděna ve stížnosti budou objektivně prošetřena a dokladována.

5.3. Pokud je stížnost namířena proti konkrétní osobě, je tato osoba seznámena s obsahem stížnosti a je jí dána možnost se k obsahu stížnosti vyjádřit. Zároveň má možnost předložit důkazy, které mohou vést k objasnění podané stížnosti. Vyjádření k obsahu stížnosti bude zaevidováno.

5.4. Osoba oprávněná k řešení stížnosti je povinna připravit veškeré podklady potřebné pro objektivní prošetření stížnosti, obvykle:

- případné doplnění stížnosti podané stěžovatelem
- vyjádření osoby, na kterou je stížnost namířena
- dokumentaci vzniklou v průběhu řešení stížnosti
- výsledek šetření stížnosti

5.5. Ředitelka školy je povinna stěžovatele o výsledku šetření stížnosti ve stanovené lhůtě prokazatelně informovat (viz příloha číslo 3) a kopii písemné odpovědi, která byla zaslána či osobně předána stěžovateli, předat na sekretariát školy k uložení, a to společně s veškerými podklady, které se stížností souvisí.

5.6. Ve vyřízení stížnosti se uvede, zda byla stížnost, případně její část důvodná, částečně důvodná nebo nedůvodná. U důvodných nebo částečně důvodných stížností bude přijato nápravné opatření k odstranění zjištěných nedostatků.

5.7. Stížnost se považuje za vyřízenou dnem, kdy je vyřízení stížnosti předáno k doručení.

Ve Žďáře nad Sázavou dne 2. 1. 2026

razítko a podpis ŘŠ

Příloha číslo 1

Evidenční list stížnosti

Evidenční číslo:

Jméno, příjmení a adresa stěžovatele:

Datum podání stížnosti:

Předmět stížnosti:

Stížnost přijal:

.....
Příjemce stížnosti

.....
Stěžovatel

Datum, jméno a příjmení osoby, které byla stížnost předána k vyřízení:

Příloha číslo 2

Potvrzení o převzetí stížnosti

Střední škola obchodní a služeb SČMSD, Žďár nad Sázavou, s.r.o.
Komenského 10
591 01 Žďár nad Sázavou

Jméno a příjmení stěžovatele:

Převzal dne, jméno a příjmení:

razítko a podpis

Příloha číslo 3

Výsledek šetření stížnosti

Evidenční číslo:

Jméno, příjmení a adresa stěžovatele:

Datum přijetí stížnosti:

Stížnost řešil/a:

Předmět stížnosti:

Záznam a způsob šetření (včetně doložení případných příloh):

Výsledek šetření:

Přijatá opatření:

Datum vyrozumění stěžovatele o způsobu vyřízení stížnosti:

.....
Podpis oprávněné osoby

.....
Ing. Radka Hronková
Ředitelka školy