

<b>Základní škola Strakonice, Dukelská 166, příspěvková organizace</b>	
<b>POSTUP PŘI PODÁVÁNÍ PODNĚTU NEBO STÍŽNOSTI</b>	
Č.j.: ZSDU-ST882/2023	Spisový / skartační znak <span style="float: right;">A.1.    A10</span>
Vypracoval:	Mgr. Rudolf Prušák, ředitel školy
Schválil:	Mgr. Rudolf Prušák, ředitel školy
Pedagogická rada projednala dne:	1. 9. 2023
Na provozní radě projednáno dne:	12. 9. 2023
Směrnice nabývá platnosti ode dne:	12. 9. 2023
Směrnice nabývá účinnosti ode dne:	18. 9. 2023

## Čl. I

### Vymezení pojmů

#### Podnět

Za podnět je bráno podání informace či připomínky, které nenaplní znaky stížnosti, v němž se upozorňuje na konkrétní negativní jevy v činnosti ZŠ, ŠD a ŠJ, zejména je-li poukazováno na porušování právních předpisů nebo školního řádu či vnitřních předpisů ZŠ. Podnětem podle této směrnice není vyjádření názoru, žádost nebo návrh ke zlepšení činnosti.

#### Stížnost

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

#### Stěžovatel

Stížnost může podat každá osoba (i nezletilá).

Specifickou skupinou stěžovatelů jsou stěžovatelé anonymní, u nichž je však třeba brát v úvahu skutečnost, že anonymní stěžovatel může být v tíživé situaci a nemusí mít odvahu, důvěru ani jistotu, že se podání stížnosti neobrátil proti němu nebo proti jeho dítěti.

V zájmu objektivního 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 kompetentní osoba před zahájením šetření stěžovatele informovat.

## Čl. II

### Postupy při vyřizování podnětů

#### 1. Zákonní zástupci žáků, žáci

Primárním příjemcem podnětů žáků a jejich zákonných zástupců je třídní učitel, vychovatel/ka. V případě, že by podnět mířil proti postupu a jednání třídního učitele nebo vychovatele/ky, směřují žáci a jejich zákonní zástupci svůj podnět na kteréhokoliv ze zástupců ředitele školy, vedoucímu vychovateli, popřípadě přímo na ředitele školy. Primárním příjemcem podnětů pro ŠJ je vedoucí ŠJ nebo ředitel školy.

Podnět může být podán ústně nebo písemně, v listinné podobě nebo elektronicky viz bod 3. Možnosti podání podnětů a může být podán také prostřednictvím schránky důvěry v hlavní budově školy naproti ředitelně. Správce schránky postoupí podnět třídnímu učiteli, nebo vedoucímu zaměstnanci školy k řešení.

Třídní učitel či vychovatel má povinnost takový podnět písemně zaevidovat. Pokud je v kompetenci třídního učitele, vychovatele/ky podnět prošetřit a aplikovat případná nápravná opatření, zapíše k zaevidovanému podnětu i to, jakým způsobem byl podnět vyřešen a předá evidenci podnětu svému bezprostřednímu nadřízenému. Podavatele podnětu prokazatelně informuje o tom, jak byl podnět vyhodnocen, případně jaká byla přijata opatření k jeho řešení.

Pokud je podnět takového charakteru, že není v kompetenci třídního učitele, vychovatele/ky podnět vyřešit, bez zbytečného odkladu předá podnět k řešení některému ze zástupců ředitele, vedoucímu vychovateli, případně přímo řediteli školy (podle toho, jaké oblasti se podnět týká, či na jednání jaké osoby směřuje) a podavatele informuje, komu podnět postoupil k řešení.

Zástupci ředitele, vedoucí vychovatel a ředitel školy vždy na nejbližší poradě vedení školy informují o podaných a vyřešených podnětech, o kterých je informovali třídní učitelé a vychovatelé, nebo které jim byli postoupeny k řešení. Vedoucí zaměstnanec, kterému bylo postoupeno řešení podnětu rovněž prokazatelně informuje podavatele podnětu o tom, jak byl podnět vyhodnocen a jaká nápravná opatření byla přijata a vypracuje písemnou evidenci.

Pokud se podavatel podnětu neztotožňuje s tím, jak byl jeho podnět klasifikován, nebo jak byl vyřešen, případně má za to, že přijatá nápravná opatření nejsou dostatečná, má možnost odvolat se vůči způsobu řešení svého podnětu přímo k řediteli školy. Ten ho pak informuje o dalším postupu.

Anonymně podané podněty se vždy předávají vedoucím zaměstnancům školy a ti o jejich řešení rozhodnou na poradě vedení v závislosti na relevanci a závažnosti podnětu. O výsledku šetření anonymně podaného podnětu stěžovatel nemůže být vyrozuměn, neboť jeho identita není známa.

## 2. Možnosti podání podnětů

Podání podnětů je možné uskutečnit:

- Písemně:
  - **doručením poštou na adresu:**  
*Základní škola Strakonice, Dukelská 166*  
*Dukelská 166*  
*386 01 Strakonice*
  - **datovou schránkou:** 2mrmqyu
  - **e-mailem:** [podatelna@dukelska.strakonice.cz](mailto:podatelna@dukelska.strakonice.cz)
- Ústně, viz bod 1. Při tomto podání je sepsán zápis s přesným vymezením obsahu podnětu, s nímž vyjádří prokazatelně podavatel souhlas (podpisem)
- Podání podnětu nelze uskutečnit telefonicky, protože její obsah není zaznamenaný, a proto může snadno dojít k nedorozumění, ke zkreslení informací apod.

### Čl. III Postupy při šetření stížností

#### 1. Podávání stížností

Podání stížností je možné uskutečnit:

- Písemně:
  - **doručením poštou na adresu:**  
*Základní škola Strakonice, Dukelská 166*  
*Dukelská 166*  
*386 01 Strakonice*
  - **datovou schránkou:** 2mrmqyu
  - **e-mailem:** [podatelna@dukelska.strakonice.cz](mailto:podatelna@dukelska.strakonice.cz)
- Ústně jakémukoli pedagogickému zaměstnanci, vedoucím pracovníkům školy nebo přímo řediteli školy  
Při tomto podání je sepsán zápis s přesným vymezením obsahu stížnosti, s nímž vyjádří prokazatelně stěžovatel souhlas (podpisem)

Podání stížnosti nelze uskutečnit telefonicky, protože její obsah není zaznamenaný, a proto může snadno dojít k nedorozumění, ke zkreslení informací apod.

#### 2. Příjem stížnosti

O podání ústní stížnosti se provede zápis, který obsahuje:

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

Stížnosti se neposuzují podle názvu nebo označení, ale posuzují se **výhradně podle jejich obsahu**.

Pokud není podání anonymní, je možné stěžovatele vyzvat, aby stížnost obsahově upřesnil či doplnil.

Může-li stěžovatel problém řešit jinak, např. podáním tzv. opravného prostředku (např. odvoláním ve správním řízení proti rozhodnutí ředitele o nepřijetí ke vzdělávání nebo žádostí u ředitele školy o komisionální přezkoušení v případě pochybností o správnosti hodnocení žáka na konci pololetí), informuje škola o opravných prostředcích stěžovatele adekvátními cestami.

Ředitel nebo statutární zástupce školy bezodkladně stěžovateli

- potvrdí přijetí stížnosti,
- informuje jej o postupu a
- stížnost důsledně řeší.

### 3. Šetření stížnosti

Ředitel nebo jím pověřená osoba:

- vždy prošetří všechna tvrzení uváděná ve stížnosti,
- řádně doloží všechna zjištění učiněná v průběhu šetření stížností příslušnou dokumentací (např. zápisy z jednání, hospitačními záznamy, dotazníky apod.),
- seznámí toho, proti komu stížnost směřuje, s jejím obsahem v takovém rozsahu a čase, aby se její prošetřování nemohlo zmařit, resp. nemělo negativní dopad na žáka nebo na osobu stěžovatele,
- umožní osobě, proti níž stížnost směřuje, vyjádřit se ke stížnosti, předložit doklady, jiné písemnosti, informace a údaje nezbytné pro šetření stížnosti, tak, aby bylo postupováno ve snaze zajistit objektivní výsledek a důsledně posoudit stanoviska všech dotčených stran,
- s ohledem na okolnosti může v průběhu prošetření jednat také přímo se stěžovatelem,
- je nepřípustné postupovat stížnosti k prošetření nebo vyřízení oddělením a zaměstnancům, proti kterým stížnost směřuje.

Podle potřeby se může uskutečnit více jednání tak, aby věc byla, pokud je to možné, v rámci školy zcela vyřízena a uzavřena s konkrétním výsledkem.

### 4. Vyrozumění o šetření stížnosti

Každý stěžovatel má právo být informován o tom, jak byla jeho stížnost prošetřena a vyřízena.

Ředitel školy nebo jím pověřená osoba prokazatelně informuje stěžovatele o výsledku šetření prostřednictvím zápisu. Zápis obsahuje datum jednání, jména všech osob, které se jednání zúčastnily, stručný a výstižný obsah jednání a výsledek šetření stížnosti. Zápis podepíše všichni účastníci jednání, pokud některý účastník odmítne zápis podepsat nebo nesouhlasí s jeho obsahem, poznamená se to s uvedením důvodů.

V závěru zápisu se vždy uvede vyjádření stěžovatele ke způsobu vyřízení stížnosti, např.: **"Tímto považuje stěžovatel svoji stížnost za vyřízenou a netrvá na písemné odpovědi"**. Pokud stěžovatel zápis podepíše, není třeba o výsledku šetření informovat stěžovatele písemně.

### 5. Přijetí opatření k odstranění zjištěných nedostatků

V případě, že stížnost nebo její část byla shledána důvodnou, ředitel školy

- zajistí odstranění zjištěných nedostatků,
- uvede do zprávy o výsledku šetření, kterou obdrží stěžovatel, informace o opatřeních přijatých k nápravě,
- zvolí efektivní a účinné opatření, které zajistí (a stěžovatele ujistí), že k opakování nedostatku v budoucnu již nedojde,
- ověří následnou kontrolou účinnost opatření (podle povahy opatření ověří jeho účinnost i dále v čase).

## Čl. IV Zaměstnanci školy

Kterýkoliv zaměstnanec školy má možnost podat podnět a stížnost, a to ústně nebo písemně, v listinné podobě nebo elektronicky.

Zaměstnanec školy má povinnost bezodkladně informovat svého nadřízeného, případně přímo ředitele školy zejména v případech, kdy se domnívá, že jsou porušována základní práva žáků nebo zaměstnanců školy jakož i v případech, kdy se domnívá, že jednání osob ve škole je v přímém rozporu se standardními společenskými

zásadami etiky a komunikace.

Podněty a stížnosti zaměstnanců se vždy projednávají na poradě vedení. O řešení případných anonymních podnětů se rozhodne na poradě vedení v závislosti na relevanci a závažnosti podnětu.

O výsledku šetření a případných nápravných opatřeních je stěžovatel vyrozuměn, pokud je jeho identita známa.

## **Čl. V** **Závěrečná ustanovení**

Směrnice se vydává na dobu neurčitou.

Ve Strakonících dne 1. 9. 2023

Mgr. Rudolf Prušák  
ředitel školy