

<b>Základní škola a mateřská škola logopedická, Brno, Veslařská 234</b>	
<b>Směrnice k postupu při šetření a vyřizování stížností, oznámení a podnětů</b>	
Vypracoval:	PhDr. Petr Kopečný, Ph.D.
Schválil:	PhDr. Petr Kopečný, Ph.D.
Na provozní poradě projednáno dne:	21. 6. 2024
Směrnice nabývá platnosti dne:	21. 6. 2024
Směrnice nabývá účinnosti dne:	21. 6. 2024
Směrnice zrušuje směrnici ze dne:	18. 3. 2022
Pořadové číslo:	15
Č. j.:	ZSLOGO-530/2024
Spisový znak/skartační znak/lhůta:	A.1.4./A/10

## Obsah

<b>1. Působnost interního předpisu</b> .....	2
<b>2. Přijetí stížnosti</b> .....	2
2.1 Stěžovatel, anonymní stížnost.....	2
2.2 Způsob podání stížnosti.....	2
2.3 Ústně podaná stížnost .....	2
2.4 Evidence stížnosti .....	3
2.5 Potvrzení přijetí stížnosti.....	3
<b>3. Šetření stížnosti</b> .....	3
3.1 Osoba oprávněná šetřit stížnost.....	3
3.2 Lhůta šetření stížnosti .....	3
3.3 Šetření stížnosti a vyřízení stížnosti při ústním podání stížnosti.....	4
3.4 Získávání podkladů v rámci šetření stížnosti .....	4
3.5 Výsledek šetření stížnosti .....	4
3.6 Vyřízení stížnosti.....	5
3.7 Vyrozumění stěžovatele a osoby, proti které stížnost směřuje, o výsledku šetření stížnosti a vyřízení stížnosti .....	5
<b>4. Opakování stížnosti</b> .....	5
<b>5. Závěrečná a zrušovací ustanovení</b> .....	5

Ředitel Základní školy a mateřské školy logopedické, Brno, Veslařská 234 v souladu s § 164 odst. 1 písm. a) zákona č. 561/2004 Sb., o předškolním, základním, středním, vyšším odborném a jiném vzdělávání (školský zákon), ve znění pozdějších předpisů, vydává tuto **Směrnici k postupu při šetření a vyřizování stížností, oznámení a podnětů** (dále jen „směrnice“).

## 1. Působnost interního předpisu

Směrnice upravuje pravidla šetření a vyřízení stížnosti, která svým obsahem směřuje vůči činnosti pedagogického pracovníka (s výjimkou ředitele školy) a nepedagogického pracovníka v oblasti poskytování vzdělávání nebo školských služeb.

## 2. Přijetí stížnosti

### 2.1 Stěžovatel, anonymní stížnost

2.1.1 Stížnost může podat jakákoli osoba, tj. nezletilý žák, zákonný zástupce nezletilého žáka nebo jiná osoba.

2.1.2 V případě podané anonymní stížnosti škola šetří stížnosti, pokud obsahuje konkrétní údaje. V opačném případě stížnost odloží.

2.1.3 V případě, že škola není oprávněna šetřit stížnost, postoupí stížnost kompetentnímu orgánu. O postoupení stížnosti kompetentnímu orgánu je stěžovatel informován.

### 2.2 Způsob podání stížnosti

#### 2.2.1 Stížnost lze podat:

- a) ústně v podatelně školy v úředních hodinách podatelny;
- b) písemně, kdy stížnost je doručena na adresu sídla právnické osoby Veslařská 339/234, 637 00, Brno-Jundrov;
- c) elektronicky, a to do datové schránky právnické osob (ID datové schránky 5yq2q32) nebo na elektronickou adresu podatelny (info@zslogo.cz) v případě podepsání stížnosti uznávaným elektronickým podpisem.

2.2.2 V případě stížnosti podané emailovou zprávou bez připojeného uznávaného elektronického podpisu je stěžovatel vyzván, aby stížnost podal písemně, ústně do protokolu nebo elektronicky s odpovídajícím podpisem, a to 5 pracovních dnů od doručení výzvy.

2.2.3 V případě stížnosti sdělované telefonicky je stěžovatel informován o tom, že stížnost je nutné podat ústně v podatelně, písemně nebo elektronicky.

### 2.3 Ústně podaná stížnost

2.3.1 Obsah ústně podané stížnosti zaznamená do protokolu vedoucí pracovník.

2.3.2 V protokolu se zaznamená:

- a) datum a místo podání;
- b) jméno a příjmení, adresa stěžovatele;
- c) označení osoby, subjektu, proti kterému stížnost směřuje;
- d) předmět stížnosti;
- e) všechny skutečnosti, které by mohly mít vliv na prošetření stížnosti;

- f) podpis zaměstnance, který zápis provedl;
- g) podpis stěžovatele.

2.3.3 Kopie protokolu je předána stěžovateli.

## 2.4 Evidence stížnosti

2.4.1 Stížnost je evidována v evidenční pomůcce, tj. v podacím deníku.

2.4.2 Dále je stížnost evidována v evidenci stížnosti, ve které je zaznamenáno:

- a) pořadové číslo;
- b) datum podání;
- c) jméno, příjmení, adresa stěžovatele;
- d) označení organizace nebo osoby, proti níž stížnost směřuje;
- e) předmět stížnosti;
- f) kdy a komu byla stížnost předána k prošetření nebo vyřízení; postoupení k šetření jinému orgánu;
- g) výsledek šetření (zda je stížnost vyřízena jako neoprávněná, oprávněná či oprávněná částečně);
- h) jaká byla přijata opatření k nápravě zjištěných nedostatků;
- i) datum podání zpráv o vyřízení stížnosti;
- j) výsledek následné kontroly, jak byla opatření k nápravě splněna.

2.4.3 Evidenci stížnosti vede určený zaměstnanec.

## 2.5 Potvrzení přijetí stížnosti

2.5.1 V případě, kdy je stížnost podána písemně nebo elektronicky, určený zaměstnanec potvrdí stěžovateli přijetí stížnosti, a to nejpozději do 5 dnů ode dne přijetí stížnosti.

2.5.2 Současně s potvrzením přijetí stížnosti je stěžovatel informován o dalším postupu při šetření stížnosti.

## 3. Šetření stížnosti

### 3.1 Osoba oprávněná šetřit stížnost

3.1.1 Osobou oprávněnou šetřit stížnost je ředitel školy. V době nepřítomnosti ředitele školy je oprávněn šetřit stížnost určený zaměstnanec.

3.1.2 Stížnost šetří zaměstnanec, který je nadřízen osobě, proti které stížnost směřuje.

### 3.2 Lhůta šetření stížnosti

3.2.1 Oprávněný zaměstnanec prošetří stížnost ve lhůtě 30 dnů od doručení stížnosti.

3.2.2 V případě nutnosti (např. z důvodu obtížného získávání podkladů, obtíží v oblasti personálního zabezpečení) je lhůta určená k šetření prodloužena o dalších 30 dnů. O prodloužení lhůty určené k šetření stížnosti je stěžovatel informován.

### 3.3 Šetření stížnosti a vyřízení stížnosti při ústním podání stížnosti

3.3.1 Pokud je možné prošetřit stížnost a vyřídit stížnost bezprostředně poté, co stěžovatel podal stížnost ústně, je tato skutečnost konstatována v závěru protokolu o ústně podané žádosti.

3.3.2 V protokolu ústně podané stížnosti se uvede, že vyjádření stěžovatele k prošetření stížnosti a vyřízení stížnosti (např. tímto stěžovatel považuje stížnost za prošetřenou a vyřízenou, netrvá na písemném sdělení o prošetření a vyřízení stížnosti).

### 3.4 Získávání podkladů v rámci šetření stížnosti

3.4.1 V zájmu objektivy šetření a eliminace negativních dopadů na dítě, žáka nebo studenta je zachovávána anonymita stěžovatele. Pokud to charakter stížnosti neumožňuje (obsah stížnosti je natolik specifický či jedinečný, že i bez udání jména lze stěžovatele identifikovat), informuje o tom stěžovatele osoba, která je oprávněna šetřit stížnost, před zahájením šetření informovat stěžovatele.

3.4.2 Pokud je to k řádnému prošetření tvrzení uvedených ve stížnosti nezbytné, oprávněný zaměstnanec vyzve stěžovatele k dalšímu slyšení. Uvedenou výzvu doručí stěžovateli písemně nebo elektronicky.

3.4.3 Zaměstnanec oprávněný k šetření stížnosti získá vyjádření osoby, proti které stížnost směřuje. Přitom osobě, proti které směřuje stížnost,

- a) předloží doklady, jiné písemnosti, informace a údaje nezbytné pro šetření stížnosti,
- b) v takovém rozsahu a čase, aby se prošetřování stížnosti nemohlo zmařit, resp. nemělo negativní dopad na dítě, žáka či studenta nebo na osobu stěžovatele, pokud je jím někdo jiný.

3.4.4 Zápis ze slyšení se stěžovatelem a zápis vyjádření osoby, proti které stížnosti směřuje, obsahuje

- a) prošetření všech tvrzení uvedených ve stížnosti,
- b) doložku o souhlasu účastníka s obsahem zápisu a jeho podpis, případně poznámka o odmítnutí podepsat zápis nebo poznámka o nesouhlasu s obsahem zápisu s uvedením důvodu.

3.4.5 Zápis ze slyšení se stěžovatelem a zápis vyjádření osoby, proti které stížnost směřuje, se vyhovuje ve dvou exemplářích. Jeden exemplář je předán stěžovateli nebo osobě, proti které stížnost směřuje.

3.4.6 Zaměstnanec oprávněný k šetření stížnosti v rámci šetření stížnosti shromáždí nezbytné písemností, informace a údaje nezbytné pro šetření stížnosti.

### 3.5 Výsledek šetření stížnosti

3.5.1 Výsledek šetření stížnosti zpracuje oprávněný zaměstnanec.

3.5.2 Výsledek šetření stížnosti obsahuje

- a) uvedení data a místa prošetření,

- b) předmět šetření a jeho členění na dílčí body stížnosti,
- c) stručný popis předmětných událostí a souvisejících okolností v rámci jednotlivých bodů stížnosti,
- d) jednotlivá zjištění a zhodnocení, zda jsou tvrzení uvedená v určitém bodě stížnosti důvodná, nedůvodná, částečně důvodná nebo neprokazatelná,
- e) pokud je zjištěno, že je stížnost v určitém bodě důvodná nebo částečně důvodná, označení přijatých opatření k odstranění zjištěných nedostatků.

3.5.3 Ve výsledku šetření stížnosti se neuvádějí údaje o stěžovateli.

### 3.6 Vyřízení stížnosti

3.6.1 Vyřízením stížnosti se chápe přijetí opatření potřebných k odstranění zjištěných závad.

3.6.2 Oprávněný zaměstnanec přijme opatření potřebná k odstranění zjištěných závad do 10 pracovních dnů ode dne zjištění výsledku šetření stížnosti.

3.6.3 Následnou kontrolu, kterou se zjistí efektivnost opatření přijatých k odstranění zjištěných závad, provede určený zaměstnanec nejpozději do 6 měsíců od přijetí potřebných opatření.

3.7 Vyrozumění stěžovatele a osoby, proti které stížnost směřuje, o výsledku šetření stížnosti a vyřízení stížnosti

3.7.1 Stěžovatel a osoba, proti které stížnost směřuje, je písemně nebo elektronicky vyrozuměna o výsledku šetření stížnosti a o přijatých opatřeních, pomocí kterých je stížnost vyřízena, a to do 5 pracovních dnů ode dne přijetí opatření potřebných k odstranění zjištěných závad.

3.7.2 Vyrozumění neobsahuje údaje o stěžovateli.

## 4. Opakování stížnosti

4.1 Při opakování stížnosti pověřený zaměstnanec přezkoumá formálně a věcně, zda původní stížnost byla správně vyřízena.

4.2 Pokud opakovaná stížnost v téže věci neobsahuje nové skutečnosti a formální a věcné přezkoumání potvrdilo správnost vyřízení původní stížnosti, stěžovatel se vyrozumí o následujícím:

- a) stížnost byla doručena;
- b) jedná se o opakovanou stížnost, která ve vztahu k předchozí stížnosti neobsahuje nové skutečnosti;
- c) opakovaná stížnost nebude opětovně šetřena.

4.3 Pokud opakovaná stížnost obsahuje nové skutečnosti, opakovaně se prošetří.

## 5. Závěrečná a zrušovací ustanovení

5.1 Směrnice byla projednána na provozní poradě dne 21. 6. 2024.

5.2 Směrnice nabývá platnosti dne 21. 6. 2024.

- 5.3 Směrnice nabývá účinnosti dne 21. 6. 2024.
- 5.4 Směrnice zrušuje Směrnici k postupu při šetření a vyřizování stížností, oznámení a podnětů ze dne 18. 3. 2022.

Brno, 21. 6. 2024

PhDr. Petr Kopečný, Ph.D.  
ředitel školy