

Základní škola Klatovy, Plánická ul. 194, příspěvková organizace, se sídlem Plánická 194/I, 339 01 Klatovy			
SMĚRNICE K PREVENCI A POSTUPU PŘI ŠETŘENÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ A PODNĚTŮ			
Evidenční číslo:	3/2025	Spisový / skartační znak:	
Vypracoval/a:		Mgr. Yvona Nováková, ředitelka školy	
Schválil/a:		Mgr. Yvona Nováková, ředitelka školy	
Pedagogická rada projednala dne:		10. 4. 2025	
Směrnice nabývá platnosti dne:		3. 4. 2025	
Směrnice nabývá účinnosti dne:		14. 4. 2025	
Změny ve směrnici jsou prováděny formou číslovaných písemných dodatků, které tvoří součást tohoto předpisu.			

I Úvodní ustanovení

1. Tato směrnice upravuje pravidla pro šetření a vyřizování stížností a podnětů na úrovni Základní školy Klatovy, Plánická ul. 194 (dále jen „škola“). Vychází z metodického doporučení ČŠI Prevence a postup při šetření a vyřizování stížností a podnětů na úrovni škol a školských zařízení 2024/2025.
2. Tato směrnice platí pro všechny zaměstnance školy.
3. Za implementaci a kontrolu dodržování směrnice je odpovědná ředitelka školy.

I. Podávání a přijímání stížností

1. Stížnost může podat jakákoli osoba (i nezletilá).
2. Stížnost lze zaslat datovou schránkou (xe4yveb), poštou na adresu školy (Základní škola Klatovy, Plánická ul. 194, Plánická 194/I, 339 01 Klatovy), e-mailem na elektronickou adresu podatelny (info.skola@zsklatovyplanicka.cz) nebo předat osobně v úředních hodinách v podatelně školy, která sídlí na adrese Plánická 194/I, 339 01 Klatovy.
3. Ústní stížnost je možné přednést po předchozí domluvě v ředitelně školy ředitelce nebo zástupcům ředitelky školy. O podání ústní stížnosti je příjemcem sepsán záznam (viz příloha).
4. Ředitelka školy určí osobu odpovědnou za šetření stížnosti (dále jen „odpovědná osoba“) a stanoví časový rámec, do kdy musí být žádost vyřízena. Bezodkladně potvrdí písemně stěžovateli přijetí stížnosti a informuje ho o postupu jejího šetření.

II. Šetření stížnosti

1. Odpovědná osoba prošetří všechna tvrzení uvedená ve stížnosti. Veškerá zjištění jsou doložena příslušnou dokumentací (např. zápisy z jednání, hospitační záznamy, dotazníky apod.).

2. Osoba, proti které stížnost směřuje, je seznámena s obsahem stížnosti v takovém rozsahu a čase, aby prošetřování stížnosti nemělo negativní dopad na žáka nebo na osobu stěžovatele. Tato osoba zároveň předloží odpovědné osobě případné písemnosti, informace a údaje, nezbytné pro šetření stížnosti. Vyjádření této osoby ke stížnosti je součástí dokumentace.

3. Odpovědná osoba při prošetřování stížnosti důsledně posoudí stanoviska všech dotčených stran ve snaze zajistit objektivní pohled na situaci a vyřízení stížnosti. O svém zjištění informuje ředitelku školy.

III. Vyrozumění o šetření stížnosti

Ředitelka školy stěžovatele o výsledku šetření prokazatelně informuje (ústně či písemně). Součástí vyrozumění je i informace o odstranění zjištěných nedostatků.

IV. Přijatá opatření k odstranění zjištěných nedostatků

1. Pokud je stížnost shledána odůvodněnou, zajistí ředitelka školy odstranění zjištěných nedostatků.

2. Účinnost přijatých opatření ověří následnou kontrolou ředitelka školy. Podle povahy opatření zajistí tuto kontrolu i dále v čase.

V. Další ustanovení

V případě nepřítomnosti ředitelky školy zodpovídá za správný postup při šetření stížností statutární zástupkyně ředitelky školy.

VI. Další instituce, zabývající se stížnostmi

1. Česká školní inspekce
2. Město Klatovy – zřizovatel
3. Inspektorát práce
4. Úřad na ochranu osobních údajů
5. KHS Plzeňského kraje

VII. Přílohy:

1. Zápis o podání ústní stížnosti
2. Revizní doložka

V Klatovech dne 3. 4. 2025

Mgr. Yvona Nováková
ředitelka školy