Střední odborná škola MORAVA, o.p.s. Řehořova 5, 618 00 Brno	
ŠETŘENÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ A PODNĚTŮ	
Vypracoval/a:	Ing. Bc. Petra Kalousková, ředitelka školy
Schválila:	Ing. Bc. Petra Kalousková, ředitelka školy
Číslo jednací:	3/2023/Ř/A10
Pedagogická rada projednala dne:	3. dubna 2023 formou oběžníku
Směrnice nabývá platnosti dne:	3. dubna 2023
Směrnice nabývá účinnosti dne:	3. dubna 2023
Směrnice nahrazuje směrnici ze dne:	---

Čl. I

Obecná ustanovení

1. Ředitelka Střední odborná školy MORAVA, o.p.s., dále jen „Škola“, na základě ustanovení § 164 odst. (1.), písm. a) zákona č. 561/2004 Sb., o předškolním, základním, středním, vyšším odborném a jiném vzdělávání, dále jen „Školský zákon“, v platném znění, jako statutární orgán školy vydává směrnici Šetření a vyřizování stížností a podnětů, dále jen „Směrnice“.

2. Zdrojem informací pro zpracování Směrnice je Metodické doporučení vydané Českou školní inspekci ISBN 978-80-88492-11-5 a právní normy: Školský zákon, Zákon č. 85/1990 Sb., o právu petičním, ve znění pozdějších předpisů, Zákon č. 251/2005 Sb., o inspekci práce, ve znění pozdějších předpisů, Zákon č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů.

3. Směrnice je řádná informace pro zaměstnance školy, která se opírá o výše uvedené právní normy.

Čl. II.

Úvodní ustanovení

1. Žáci a zákonní zástupci mají právo vyjadřovat se ke všem rozhodnutím týkajících se podstatných záležitostí vzdělávání, kterým musí být ze strany školy věnována náležitá pozornost.

2. Směrnice upravuje interní pravidla pro přijímání a vyřizování stížností adresovaných škole a nastavuje korektní a úspěšné vyřešení stížností a podnětů.

3. Prevence stížností je úsilí o nastavení a udržování otevřeného, vstřícného školního prostředí, které je založeno na dialogu, spolupráci a vzájemném respektu všech účastníků vzdělávání.

4. Účelem Směrnice je podporovat principy kvalitní spolupráce a komunikace školy se žáky, zákonnými zástupci a občanskou veřejností. Úspěšné vyřešení stížností a podnětů ve škole snižuje riziko podání stížností České školní inspekci a zvyšuje dobré jméno a prestiž školy.

Čl. III.

Vymezení pojmů

1. Podnět je formální oznámení obsahující informace, návrhy upozorňující na nedostatky či závady. Podnět může podat fyzická nebo právnická osoba. Obvyklými podněty jsou stížnosti a petice.

2. Petice je písemné kolektivní podání, které může obsahovat stížnost, ve které se obvykle několik fyzických osob obrací na školu ve věci veřejného nebo společného zájmu.

3. Stížnost je podání, kterým se stěžovatel domáhá ochrany svých práv a požaduje nápravu ve

vlastním zájmu nebo v zájmu nezletilého žáka. Stížnost obsahuje skutečná nebo domnělá pochybení, jejichž důvodnost se ověřuje šetřením.

Čl. IV.

Podání a přijímání stížností

1. Stížnost může podat každá zletilá i nezletilá osoba, zákonný zástupce, žák, ústně nebo písemně. Stížnost lze podat osobně na sekretariátu školy, vložit do schránky důvěry, zaslat poštou nebo elektronicky do datové schránky. Příjemce podnětů, petice, stížností je zaměstnanec nebo škola, která má povinnost tyto přijímat a zaevidovat do systému spisové služby a provést všechny úkony dle spisového řádu. Škola stěžovateli potvrdí přijetí stížnosti a informuje jej o postupu šetření.
2. Při podání ústní stížnosti je nutné sepsat zápis za účasti stěžovatele. Zápis bude obsahovat datum a místo podání, jméno, příjmení a adresu stěžovatele, všechny skutečnosti a předmět stížnosti, podpis zaměstnance-zapisovatele a podpis stěžovatele. Zápis se vyhotoví ve dvou vyhotoveních, z nichž jeden obdrží stěžovatel a jeden se neprodleně zaeviduje na podatelně.
3. Při podání stížnosti telefonicky, kdy obsah není zaznamenaný, může dojít k nedorozumění a ke zkreslení informací. Nepodaří-li se záležitost s telefonujícím stěžovatelem vyřešit již při rozhovoru, je vhodné doporučit, aby „stížnost byla podána jiným způsobem".
4. Anonymní stížnost se zaeviduje, může se šetřit jen, je-li obsah natolik specifický, že i bez udání jména lze stěžovatele identifikovat, pak příjemce stížnosti informuje stěžovatele o této skutečnosti ještě před zahájením šetření.

Čl. V.

Šetření stížností

1. Příjemce stížnosti zkontroluje všechny náležitosti a vykazuje-li stížnost formální nedostatky:
a. upozorní stěžovatele, aby stížnost obsahově upřesnil či doplnil
b. vyzve stěžovatele, aby stížnost řešil jiným způsobem, a to podáním tzv. opravného prostředku např. odvoláním proti rozhodnutí, anebo podáním žádosti na adresu ředitelky školy.
c. do 30 dnů od přijetí petice nebo stížnosti se tato odmítne v písemném sdělení.
2. V šetření stížnosti se postupuje se snahou zajistit objektivní výsledek a důsledně posoudit stanoviska všech dotčených stran. **Šetření má obvyklý postup, kdy se k obsahu stížnosti nebo podnětu nejdříve vyjádří a řeší dotčený učitel, třídní učitel, který spolupracuje s výchovným poradcem a metodikem prevence. Výsledek řešení třídní učitel předá ředitelce školy.** Pokud nedojde k vyřešení tímto způsobem, stížnost nebo podnět řeší ředitelka školy.
3. Při šetření se účelně volí účastníci jednání. Směřuje-li stížnost ke konkrétní osobě, je nutné umožnit této osobě se ke stížnosti vyjádřit. V průběhu šetření může být jednáno přímo se stěžovatelem. Při jednáních je nutné se vyvarovat emotivně zabarveným vyjádřením.
4. Šetřením se zjišťují všechna tvrzení uváděná ve stížnosti a dokládají se příslušnou dokumentací, např. zápis z jednání, hospitační zápisy, dotazníky apod.
5. Škola je povinna obsah stížnosti v šetření posoudit do 60 dnů po jejím obdržení a písemně podat zprávu o vyřízení stížnosti stěžovateli.

Čl. VI.

Výsledek šetření stížnosti a přijetí opatření

1. Výsledkem šetření je zcela vyřízená a uzavřená stížnost s konkrétním výsledkem.
2. V případě, že stížnost byla shledána důvodnou, ředitelka školy zajistí odstranění případných nedostatků a zvolí efektivní a účinné opatření, které zajistí, že k opakování nedostatků již v budoucnu nedojde.
3. Na podanou stížnost nebude brán zřetel v případě, že její obsah byl již prošetřen a u které se ani opakovaným šetřením neprokázaly nové skutečnosti nebo nedostatky.
4. Stěžovatel má právo být informován o tom, jak byla jeho stížnost prošetřena a vyřízena. Ředitelka školy prokazatelně stěžovatele informuje o výsledku šetření**.**

Čl. VII.

Závěrečné ustanovení

1. Úspěšné vyřešení stížnosti a podnětů na úrovni školy vytváří prostor k zvyšování kvality vzdělávání.

2. Směrnice je v písemné formě uložena v kanceláři ředitelky školy. Směrnice je zveřejněna za účelem seznámení žáků a jejich zákonných zástupců s vyřizováním stížností a podnětů v rámci školy.

3. Směrnice je platná pro všechny zaměstnance školy.

4. Směrnice se vydává na dobu neurčitou a slouží výhradně pro potřebu Střední odborné školy MORAVA o.p.s.

Brno dne 3. dubna 2023

….....

Ing. Bc. Petra Kalousková v. r.
ředitelka školy