



Prevence a postup při šetření a vyřizování stížností a podnětů na úrovni škol a školských zařízení

ZÁKLADNÍ POJMY A POSTUP PŘI ŠETŘENÍ STÍŽNOSTÍ NA ÚROVNI ŠKOLY

Co je stížnost

Za **stížnosti** jsou považována taková podání, kterými 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.

Kdo může podat stížnost

Stížnost může podat **každá osoba** (i nezletilá).

Specifickou skupinu stěžovatelů tvoří stěžovatelé **anonymní**. Na jedné straně lze na věc nahlížet tak, že každý by měl snášet důsledky svého jednání, a měl by se tudíž podepsat. Na druhé straně je však třeba brát v úvahu i 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.

Postup při šetření stížností

1. Podávání stížností

Stížnost lze **zaslat** nebo **osobně předat**. Problematické je telefonické podání stížnosti, protože jeho obsah není zaznamenaný, a proto může snadno dojít k nedorozumění, ke zkreslení informací apod. Pokud se nepodaří záležitost s telefonujícím stěžovatelem vyřešit již při rozhovoru, je vhodné mu doporučit, aby stížnost zaslal nebo osobně předal.

2. Přijímání stížností

O podání ústní stížnosti je účelné za účasti stěžovatele sepsat **zápis**. Zápis by měl obsahovat datum a místo podání, jméno, příjmení a adresu stěžovatele, označení osoby nebo subjektu, proti kterému stížnost směřuje, předmět stížnosti a 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**. Může se stát, že podání označené jako *stížnost* svým obsahem stížností není, a naopak obyčejný dopis bez příslušného označení svým charakterem a uváděnými skutečnostmi stížností být může.



3. Šetření stížností

Je potřeba vždy **prošetřit všechna tvrzení** uváděná ve stížnosti. Všechna zjištění učiněná v průběhu šetření stížností je účelné mít řádně **doložena** příslušnou dokumentací (např. zápisy z jednání, hospitačními záznamy, dotazníky apod.).

Je vhodné seznámit 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, pokud je jím někdo jiný. Současně je třeba osobě, proti níž stížnost směřuje, umožnit **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.

4. Vyrozumění o výsledku šetření stížnosti

Každý **stěžovatel má právo být informován** o tom, jak byla jeho stížnost **prošetřena a vyřízena**. Ředitel školy tedy musí stěžovatele o výsledku šetření stížnosti informovat (prokazatelně).

5. Přijetí opatření k odstranění zjištěných nedostatků

V případě, že stížnost nebo její část byla shledána **důvodnou**, je nezbytné, aby ředitel školy zajistil **odstranění zjištěných nedostatků**. Informace o opatřeních přijatých k nápravě je vhodné uvést do zprávy o výsledku šetření stížnosti, kterou stěžovatel obdrží.

Vždy je potřeba zvolit efektivní a účinné opatření, které zajistí (a stěžovatele ujistí), že k opakování nedostatku v budoucnu již nedojde.

Povinností osoby, která určité opatření k nápravě uložila, je **ověřit následnou kontrolou jeho účinnost** (a podle povahy opatření jeho účinnost ověřovat i dále v čase).

V Prostějově 10. 7. 2023

Mgr. Pavlína Jedličková, MBA
ředitelka školy