

Podstatné informace ze směrnice školy Postup pro vyřizování stížností:

### Stížnost a její podání

Stížnost může být podána písemně, ústně nebo v elektronické podobě.

**Písemná stížnost:** musí být čitelná a musí z ní být patrné, které věci se týká, případně co navrhuje. Musí obsahovat jméno, příjmení, vlastnoruční podpis a adresu pro vyřízení.

**Ústní stížnost:** se vyřizuje ihned při jejím podání. Pokud to není možné, sepíše ředitelka nebo pověřený pracovník se stěžovatelem Písemný záznam o podání stížnosti. Tento záznam obsahuje kromě výše uvedeného dále jméno a příjmení toho, kdo záznam vypracoval a datum jeho pořízení. Obsahuje také vlastnoruční podpis stěžovatele i zapisovatele. Se stížností se dále nakládá jako s písemnou.

**Telefonická stížnost:** se vyřizuje ihned při jejím podání. Pokud to nelze, je stěžovatel vyzván k sepsání písemné stížnosti nebo k osobní schůzce. Písemný záznam o podání telefonické stížnosti se nepožuje.

**Elektronická stížnost:** se vytiskne a dále se s ní nakládá jako s písemnou stížností.

**Anonymní stížnost:** se zaeviduje a dále není povinnost ji prošetřovat, protože neobsahuje informace k identifikaci stěžovatele. Za anonymní stížnost považujeme i tu, u které je později zjištěna např. neexistující adresa nebo záměrné uvedení falešného jména.

**Opakovaná stížnost:** se neprošetřuje znovu, pokud neobsahuje žádné nové informace a pokud předchozí prošetření proběhlo správně. O tomto je stěžovatel písemně informován. Pokud stížnost obsahuje nové skutečnosti, prošetřuje se znovu.

### **Na žádost stěžovatele:**

- je stížnost sepsána i tehdy, kdy její vyřízení nespadá do kompetence školy,
- je pro potřeby vyřizování stížnosti vypuštěno jeho jméno (tj. stěžovatel není zveřejněn),
- je vydáváno Potvrzení o přijetí stížnosti.

### **Komu (kam) podat stížnost**

Stížnost směřující proti postupu vedení školy ve věcech stanovených v §165 odst. 2 školského zákona jsou podávány ředitelce školy.

Stížnost týkající se oblastí, jejichž kontrola a hodnocení spadají do kompetence České školní inspekce dle §174 odst. 2 písm. b) až e) školského zákona, je podávána ČŠI.

Stížnosti lze podat osobně v kanceláři školy nebo také do Schránky důvěry umístěné v obou budovách.