

Směrnice ředitelky školy č. 2025/3

SMĚRNICE O PODÁVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

Platnost od: 1.3.2025

Účinnost od 1.4.2025

Schválila: Mgr.Ivana Posseltová, ředitelka školy

Rozdělovník

Jméno	Funkce	Podpis
Posseltová Ivana, Mgr.	Ředitelka MŠ	
Ilavská Taťána	Statutární zástupce ŘŠ, hlavní účetní	
Vacková Barbora, Mgr.	Zástupce ŘŠ MŠ Srdíčko	
Hlaváčková Romana	Zástupce ŘŠ MŠ Pohádka	
Lebrušková Iveta	Zástupce ŘŠ MŠ Kytička a MŠ Kopretina	
Baierová Markéta	Vedoucí ŠJ MŠ Klíček a MŠ Srdíčko	
Šonková Jana	Vedoucí ŠJ MŠ Kytička, MŠ Kopretina a MŠ Pohádka	

Směrnice pro vyřizování stížností

1. Stížnost

Stížnost je takové podání, kterým se stěžovatel domáhá ochrany svých domnělých práv a požaduje nápravu ve vlastním zájmu (resp. zájmu dítěte). Stížnost obsahuje skutečná nebo domnělá pochybení, jejichž důvodnost nebo nedůvodnost je třeba ověřit důkladným objektivním šetřením.

2. Podání stížnosti

Stížnost lze podat písemně v listinné podobě (poštou nebo osobně), datovou schránkou, elektronicky (podepsaná elektronickým podpisem) nebo ústně, a to vedoucím jednotlivých odloučených pracovišť nebo přímo ředitelce školy.

Je-li podána stížnost ústně a nelze ji ihned vyřídit, sepíše se o ní písemný záznam, který obsahuje:

- Datum a místo podání
- Jméno, příjmení, adresa a telefonní kontakt stěžovatele
- Označení osoby nebo subjektu vůči kterému stížnost směřuje
- Předmět (obsah) stížnosti a všechny ostatní skutečnosti, které by mohly mít význam k podání stížnosti
- Podpis zaměstnance, který zápis provedl
- Podpis stěžovatele

Písemné stížnosti i zápisy o ústní stížnosti jsou zapsány do podacího deníku a v případě, že byly podány u vedoucích pracovišť, jsou následně předány ředitelce školy.

3. Šetření stížnosti

Po podání stížnosti je ředitelka školy povinna stížnost dále důsledně řešit.

Je třeba prověřit všechna tvrzení uvedená ve stížnosti a zjištění doložit dokumentací. Osobu, proti které stížnost směřuje, je potřeba s obsahem stížnosti seznámit a umožnit jí se ke stížnosti vyjádřit. Po zjištění všech okolností vyvodí ředitelka školy příslušný závěr. O zjištěných skutečnostech a závěru šetření stížnosti je vypracován zápis ve dvou vyhotoveních, z nichž jeden je uložen ve škole a druhý předán proti podpisu stěžovateli.

Anonymní stížnosti jsou ředitelkou školy prošetřeny v případě, že obsahují závažné skutečnosti.

Lhůta pro prošetření stížnosti je 30 dnů od podání stížnosti.

4. Přijetí opatření

V případě, že stížnost nebo její část byla shledána důvodnou, zajistí ředitelka školy odstranění zjištěných nedostatků, což následně kontroluje.

V Nové Boru dne: 1.3.2025

Mgr. Ivana Posseltová
Ředitelka školy