

Střední škola EDUCHEM, a.s. Okružní 128 435 13 Meziboří	
VNITROORGANIZAČNÍ SMĚRNICE PRO ROK 2017 POSTUP PŘI ŠETŘENÍ STÍŽNOSTÍ	
Č.j.: M 2017_postup při šetření stížností	Účinnost od: 15. 11. 2017
Spisový znak: M 2017	Skartační znak: A 5
Zpracovala: Mgr. Helena Kripnerová	

1. Úvodní ustanovení:

Za stížnost jsou považována **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.

2. Kdo může podat stížnost

Stížnost může podat **každá osoba** (i nezletilá). Specifickou skupinu stěžovatelů tvoří anonymní stěžovatelé. 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 třeba brát v úvahu i skutečnost, že anonymní stěžovatel může být v tíživé situaci a nemá odvalu, důvěru ani jistotu, že se podání stížnosti neobrátil proti němu nebo jeho dítěti.

V zájmu objektivity šetření a eliminace negativních dopadů na dítě, žáka nebo studenta 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 informovat stěžovatele.

3. Podávání stížností

Stížnost lze zaslat **písemně nebo předat osobně**. Při osobním předání stížnosti je nutno o tomto vytvořit záznam (viz příloha). Pozor na telefonické předání stížnosti. Vždy je nutné stěžovatele pozvat do školy a stížnost sepsat písemně, nebo doporučit, aby stížnost zaslal.

4. Přijímání stížností

O podání ústní stížnosti se sepisuje zápis. Stížnosti se neposuzují podle názvu nebo označení, ale výhradně podle jejich obsahu. Může se například stát, že podání označené jako stížnost svým obsahem stížností není, a naopak obyčejný dopis bez

Střední škola EDUCHEM a.s. Bankovní spojení

IČ: 250 141 88

ČSOB 228 756 701 /0300

DIČ: CZ 250 141 88

BIC CZ 830300

Společnost je zapsána v Obchodním rejstříku v Ústí nad Labem ve spisové značce B 947



příslušného označení svým charakterem a uváděnými skutečnostmi stížností být může.

5. Šetření stížnosti

Vždy je třeba 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 výsledky, a důsledně posoudit stanoviska všech dotčených stran.

S ohledem na okolnosti může být v průběhu prošetření jednáno také přímo se stěžovatelem. Je však třeba účastníky jednání volit účelně, aby např. stěžovatel nebyl sám proti početní převaze zástupců školy. Rovněž z tohoto jednání by měl být školou vyhotoven zápis s jednoznačnými závěry.

Na vyřešení stížnosti si škola vyhrazuje lhůtu 30 dnů.

V Meziboří, dne 15. listopadu 2017

Mgr. Helena Kripnerová
ředitelka školy

Střední škola EDUCHEM a.s. Bankovní spojení

IČ: 250 141 88

ČSOB 228 756 701 /0300

DIČ: CZ 250 141 88

BIC CZ 830300

Společnost je zapsána v Obchodním rejstříku v Ústí nad Labem ve spisové značce B 947





STŘEDNÍ ŠKOLA EDUCHEM a.s.

Okružní 128, CZ 435 13 Meziboří

Tel: +420 474 526 258

www.educhem.cz, info@educhem.cz

Stížnost č.

Datum a místo podání stížnosti	
Jméno, příjmení, adresa stěžovatele	
Označení osoby nebo subjektu, proti kterému stížnost směřuje	
Předmět stížnosti (i všechny skutečnosti, které by mohly mít význam)	
Podpis zaměstnance, který vyhotovil záznam	
Podpis stěžovatele	

Střední škola EDUCHEM a.s. Bankovní spojení

IČ: 250 141 88

ČSOB 228 756 701 /0300

DIČ: CZ 250 141 88

BIC CZ 830300

Společnost je zapsána v Obchodním rejstříku v Ústí nad Labem ve spisové značce B 947





STŘEDNÍ ŠKOLA EDUCHEM a.s.

Okružní 128, CZ 435 13 Meziboří

Tel: +420 474 526 258

www.educhem.cz, info@educhem.cz

Střední škola EDUCHEM a.s. Bankovní spojení

IČ: 250 141 88

ČSOB 228 756 701 /0300

DIČ: CZ 250 141 88

BIC CZ 830300

Společnost je zapsána v Obchodním rejstříku v Ústí nad Labem ve spisové značce B 947

