



VNITŘNÍ PŘEDPIS - ZŠ a MŠ Sluníčko s.r.o.

ORG/2503/1.0

PODÁVÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

ZÁKLADNÍ A MATEŘSKÉ ŠKOLY SLUNÍČKO S.R.O.

Organizace: Základní škola a Mateřská škola Sluníčko s.r.o.
Sídlo/adresa: Loučská 237/1, Lipník nad Bečvou I-Město, 751 31
IČ: 25366556
E-mail: info@slunicko.cz

Rozsah: určeno pro celou organizaci (MŠ Loučská, MŠ Bajákova, ZŠ Loučská i Školská zařízení - Výdejna, SVČ)

Vypracovala: Petr Pospíšil, M.A. (Dunelm)
Schválil: Petr Pospíšil, M.A. (Dunelm)
Platnost: do 31. 8. 2028
Účinnost: od 1. 9. 2025

SLUNÍČKO
Základní škola a Mateřská škola Sluníčko s.r.o.
Loučská 237/1, 751 31 Lipník nad Bečvou
IČ: 25366556 Tel: +420 581 712 171

27/08/2025

.....
datum a podpis odpovědné osoby

Účel a cíl pravidel stanovených tímto řádem

Cílem tohoto řádu je ujistit rodiče a všechny, kteří mají jakýkoliv zájem na činnosti školy, že:

- každá **stížnost** bude řešena spravedlivě, otevřeně a s respektem, s cílem nalézt rychlé a smysluplné řešení,
- škola si uvědomuje, že ochota naslouchat zpětné vazbě a konstruktivně na ni reagovat pomáhá zlepšovat školní prostředí, péči, podmínky, průběh a výsledky vzdělávání a pro děti a žáky.

Na co se tento řád vztahuje?

Stížnost je chápána jako jasně vyjádřená nespokojenost s konkrétní oblastí činnosti školy.

Tento řád upravuje řešení běžných stížností vůči zaměstnancům, vedení, výuce či fungování školy. Nevztahuje se na závažné případy, které musí být řešeny zvláštními postupy (např. podezření na zneužití, trestnou činnost nebo disciplinární řízení zaměstnanců). Tyto situace se řeší v souladu s právními předpisy a povinnostmi školy.

Stěžovatelem může být kdokoliv – rodiče, zákonní zástupci, opatrovníci, prarodiče, sousedé či jiní, kteří mají jakýkoliv zájem na činnosti školy. Nejčastěji však jde o rodiče či zákonné zástupce. V textu proto používáme pro zjednodušení pojem „**rodič**“, který označuje všechny možné stěžovatele.

Stížnost lze podat telefonicky, e-mailem, osobně nebo písemně.

Obecná pravidla

- Ze zasedání **Komise pro stížnosti** se pořizují zápisy.
- Veškerá dokumentace ke stížnostem (korespondence, poznámky, zápisy) se ukládá do samostatného spisu „Stížnosti“ ve spisové službě v systému EduPage. Záznamy jsou vedeny odděleně od osobních spisů žáků.
- Pokud se ukáže, že stížnost přesahuje kompetence školy nebo rámec tohoto řádu, bude o tom rodič neprodleně informován.
- Pokud i po projití všemi kroky zůstane rodič nespokojen a snažil by se stejnou věc znovu otevřít, škola si vyhrazuje právo ho písemně informovat, že postup byl vyčerpán a záležitost je považována za uzavřenou.

Postup při podávání a řešení stížností

KROK 1: NEFORMÁLNÍ FÁZE ŘEŠENÍ

- Rodič může vznést obavu přímo u zaměstnance školy neformálně. V této fázi nemusí být hned jasné, zda jde o stížnost, žádost o vysvětlení nebo nedorozumění.
- Pokud lze záležitost vyřešit hned, není třeba dalších kroků.
- Pokud se problém nepodaří vyřešit okamžitě a rodič potvrdí, že jde o stížnost, je nabídnuto projednání s odpovědným pracovníkem školy (např. osobní schůzka).
- Týká-li se stížnost vedoucích zaměstnanců (vedoucí MŠ nebo ZŠ, vedoucí provozu, vedoucí SVC), musí být adresována přímo řediteli školy.
- Odpovědný pracovník řeší stížnost s rodičem i dotčenými osobami ve škole. Cílem je vyřešit záležitost co nejdříve, ideálně do 5 pracovních dnů. O výsledku a případných opatřeních je rodič informován.
- Pokud se problém nevyřeší, rodič je dotázán, zda si přeje pokračovat oficiálním postupem. Pokud ano, vyplní písemný **formulář pro stížnosti** (Příloha 1), který zašle řediteli školy **do 10 pracovních dnů** od obdržení výsledku neformálního řešení.

Podání formuláře zahajuje druhý krok v rámci procesu vyřizování stížností.

KROK 2: ŘEDITEL ŠKOLY

- Pokud byla stížnost řešena jiným zaměstnancem, projednává ji nyní ředitel školy.
- Pokud byla řešena přímo ředitelem v 1. kroku, stížnost postupuje rovnou do **KROKU 3**.
- Ředitel potvrdí přijetí stížnosti do 5 pracovních dnů a nabídne osobní setkání.
- Provede šetření a do 10 pracovních dnů obvykle zašle písemnou odpověď. Pokud to nebude možné, sdělí důvod a nový termín.
- Písemná odpověď obsahuje shrnutí závěrů a případná opatření. Pokud rodič nesouhlasí, může požádat o projednání věci **Nezávislou komisí pro stížnosti (NKS)**, a to do 10 pracovních dnů.

KROK 3: NEZÁVISLÁ KOMISE PRO STÍŽNOSTI (NKS)

- Do této fáze se stížnosti dostávají jen výjimečně.
- Ředitel potvrdí rodiči do 5 pracovních dnů, že obdržel žádost o projednání před komisí.
- Jednání komise proběhne do 20 pracovních dnů.
- Rodič má právo dodat další dokumenty nebo navrhnout svědky (se souhlasem předsedy NKS).
- Všechny podklady jsou uchovávány důvěrně – v tištěné podobě u ředitele i v chráněné digitální složce školy.
- Jednání probíhá podle pravidel v Příloze 3.
- Předseda NKS zašle rodiči (a případně osobě, proti níž stížnost směřovala) písemné rozhodnutí do 10 pracovních dnů od jednání. Rozhodnutí je konečné.

Zachování důvěrnosti

Veškerá šetření probíhají **důvěrně**. Informace jsou sdíleny jen s těmi, kdo je nezbytně potřebují. Rodiče mají jistotu, že jejich stížnosti jsou brány vážně a že dokumentace bude uchovávána odděleně a bezpečně.

Možnost odvolání

Rozhodnutí NKS je konečné. Pokud má rodič i nadále závažné výhrady, může se obrátit na příslušný kontrolní orgán – ve většině případů na **Českou školní inspekci** nebo jiný kompetentní orgán.

Příloha 1

Formulář pro podání stížnosti a zahájení formálního řízení

Jméno dítěte/žáka:

Třída:

Rodič/Zákonný zástupce:

Kontakty (mobil, e-mail):

A – Podrobnosti stížnosti

(Uveďte prosím co nejpřesnější informace – např. datum, kdo byl zapojen, kde se událost odehrála, apod.)

.....

.....

.....

B – Jaké řešení byste si přáli?

(Napište, co by podle vás škola měla udělat, aby se situace vyřešila k oboustranné spokojenosti.)

.....

.....

.....

Datum:

Podpis:

Složení Nezávislé komise pro stížnosti (NKS)

Nezávislá komise pro stížnosti (NKS) se skládá minimálně ze dvou členů školské rady a alespoň jednoho dalšího člena, který není zapojen do vedení ani každodenního chodu školy.

Protože zřizovatel školy je zároveň jejím ředitelem, členové školské rady, kteří byli jmenováni přímo zřizovatelem, nemohou být členy komise.

Žádný člen NKS se nesmí účastnit předchozího řešení stížnosti, kterou má komise projednávat.

Nezávislá komise pro stížnosti (NKS) – Jak probíhá jednání

Cílem jednání je spravedlivě posoudit stížnost a najít řešení přijatelné jak pro rodiče, tak pro školu.

Předseda komise zajistí, aby byl z jednání pořízen zápis. Přestože jednání má jasně stanovený postup, předseda se snaží, aby atmosféra byla klidná a neformální a aby se všichni účastníci cítili co nejpohodlněji.

Pokud se v průběhu jednání objeví nové informace nebo svědci, o kterých druhá strana nevěděla, jednání se přeruší a přesune, aby byl dostatek času na jejich posouzení.

Průběh jednání

1. Předseda komise přivítá rodiče a jejich doprovod a představí členy NKS.
2. Vysvětlí účel jednání, postup a ověří, že obě strany mají všechny podklady.
3. Rodič nebo jeho zástupce představí svou stížnost a může přizvat svědky.
4. Členové komise mohou klást otázky rodiči, jeho doprovodu i svědkům.
5. Rodič s doprovodem dočasně opustí místnost.
6. Předseda přivítá ředitele školy.
7. Vysvětlí účel a postup jednání a potvrdí, že ředitel má všechny podklady.
8. Ředitel přednese svou odpověď na stížnost, může také přizvat svědky.
9. Členové komise mohou klást otázky řediteli.
10. Ředitel opustí místnost.
11. Rodič a jeho doprovod se vrátí a pronesou závěrečné vyjádření, poté znovu odejdou.
12. Ředitel školy se vrátí, pronesie závěrečné vyjádření a znovu odejde.

13. Komise projedná stížnost a rozhodne (jednomyslně nebo většinou). Součástí rozhodnutí mohou být i návrhy opatření či doporučení pro budoucnost.
14. Předseda pozve rodiče i ředitele školy a sdělí jim výsledek jednání a případná opatření.
15. Obě strany obdrží rozhodnutí také písemně.