



SMĚRNICE K VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

Obecná ustanovení

Tato směrnice upravuje postup Mateřské školy Klubíčko při přijímání, evidenci, prošetřování a vyřizování stížností podaných zákonnými zástupci dětí nebo dalšími osobami.

Směrnice vychází zejména z:

- zákona č. 561/2004 Sb., školský zákon, ve znění pozdějších předpisů,
- zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů,
- zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů,
- souvisejících právních předpisů.

Stížností se rozumí podání, kterým se stěžovatel domáhá ochrany svých práv nebo práv svého dítěte a upozorňuje na skutečná nebo domnělá pochybení v činnosti školy. Důvodnost stížnosti je nutné ověřit objektivním a důsledným šetřením.

Postup při vyřizování stížností

1. Podávání stížností

Stížnosti jsou podávány ředitelce školy:

- ústně,
- písemně,
- elektronicky prostřednictvím e-mailu,
- v listinné podobě.

Při ústním podání stížnosti je za účasti stěžovatele vyhotoven písemný záznam, který obsahuje:

- datum a místo podání stížnosti,
- jméno, příjmení, adresu a kontakt na stěžovatele,
- označení osoby nebo skutečnosti, proti které stížnost směřuje,
- obsah stížnosti a další skutečnosti, které mohou mít význam pro její šetření,
- podpis zaměstnance, který záznam vyhotovil,
- podpis stěžovatele.

Anonymní stížnosti budou prošetřeny pouze v případě, že obsahují konkrétní skutečnosti nasvědčující možnému porušení právních předpisů, ohrožení bezpečnosti dětí nebo závažnému porušení povinností zaměstnanců školy.

2. Šetření stížností

Po přijetí stížnosti je ředitelka školy povinna stěžovatele informovat o postupu jejího vyřizování a zajistit důkladné a objektivní prošetření všech uvedených skutečností.

V rámci šetření mohou být využity zejména:

- rozhovory se zaměstnanci nebo zákonnými zástupci,
- hospitační záznamy,
- pedagogická dokumentace,

- interní zápisy školy,
- další relevantní podklady.

Osoba, proti které stížnost směřuje, musí být seznámena s obsahem stížnosti a musí jí být umožněno se ke stížnosti vyjádřit.

Po zjištění všech skutečností souvisejících se stížností ředitelka školy vyvodí příslušné závěry a přijme případná opatření.

O průběhu a výsledku šetření je vypracován písemný záznam ve dvou vyhotoveních:

- jedno vyhotovení zůstává založeno ve škole,
- druhé obdrží stěžovatel.

Při vyřizování stížností je dbáno na ochranu osobních údajů všech zúčastněných osob.

Lhůta pro vyřízení stížnosti činí 30 dnů ode dne jejího podání.

3. Přijetí opatření k odstranění zjištěných nedostatků

V případě, že je stížnost nebo její část shledána důvodnou, přijme ředitelka školy opatření k odstranění zjištěných nedostatků a následně kontroluje jejich plnění.

Závěrečná ustanovení

Směrnice podléhá průběžné aktualizaci dle změn právních předpisů a provozních potřeb školy.

Tato směrnice nabývá účinnosti dne: 1. 7. 2026

V Plzni dne: 30. 6. 2026

Bc. Marta Hálová
ředitelka MŠ Klubíčko