

Způsob podávání a vyřizování stížností, oznámení či podnětů školské radě

I. Vymezení pojmů

1. **Stížnost** – za stížnost jsou považována taková 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 důkladným a objektivním šetřením.
2. **Podnět** je podání, které nenaplnuje znaky stížnosti. V podnětu se upozorňuje na konkrétní negativní jevy v činnosti školy, zejména je-li poukazováno na porušování právních předpisů, školního řádu či vnitřních předpisů.

II. Podání stížnosti

Kdokoliv, kdo má co do činění se školou, má možnost oslovit školskou radu.

Možnost kontaktu – je možné kontaktovat emailem jakéhokoliv člena ŠR či přímo předsedkyni – kontakty zveřejněny na webových stránkách školy. Osobní předání je pak možné předsedkyni ŠR, ev. je možné zaslat na adresu jejího pracoviště s jejím jménem.

Deklarace diskrétnosti - ŠR sdělí údaje o stěžovateli jen těm, se kterými bude stěžovatel souhlasit. Pokud je podání anonymní, stěžovatel nedostane zpětnou vazbu.

III. Přijetí stížnosti

ŠR po přijetí na mimořádném zasedání posoudí, zda má oprávnění a kapacitu danou věc projednávat.

Stěžovateli následně ŠR (nebo jím označený "důvěrník") oznámí, zda se ŠR bude věcí zabývat, případně mu (nezávazně) doporučí, na koho se v dané věci může dále obrátit.

IV. Šetření stížnosti

ŠR má omezené možnosti zpovídat konkrétní pracovníky, žáky školy či jejich zákonné zástupce, aby zjistila skutkový stav dané věci.

Má ale právo:

- požádat ředitele o poskytnutí potřebných informací nebo provedení konkrétního šetření,
- pozvat na své zasedání hosty, kteří se mohou k dané věci vyjádřit (v případě komunikace s nezletilými je nutné mít souhlas jejich zákonných zástupců - to se nevztahuje na zástupce žákovské samosprávy, kteří mají oprávnění komunikovat s ŠR napřímo),
- konzultovat věc s expertními organizacemi či státními orgány (některé jsou uvedeny v závěru článku)
 - Česká školní inspekce
 - Zřizovatel školy
 - Veřejný ochránce práv
 - Školský ombudsman
 - Úřad na ochranu osobních údajů
 - Krajská hygienická stanice
- vyzvat k prošetření dané věci Českou školní inspekci nebo jiný odpovědný orgán.

V. Opatření k nápravě

ŠR na základě informací, které má k dispozici, může

- pozvat ředitele na své zasedání a vyzvat jej, aby se k věci vyjádřil, případně aby ji napravil,
- zohlednit zjištěné informace při své další činnosti vydat ve věci vlastní komuniké,
- oslovit jiný odpovědný orgán, aby se věci věnoval,
- vyzvat účastníky sporu nebo problému, aby využili školní mediaci, facilitaci, restorativní kruh nebo podobný způsob řešení. Díky tomu bude možné pracovat na odstranění problému a zároveň pracovat na obnově narušených vztahů.

VI. Vyrozumění o výsledku řešení stížnosti

Pokud na sebe stěžovatel uvedl kontakt, bude informován o postupu a výsledku projednání jeho podnětu. Jestliže zná identitu stěžovatele jen jeho "důvěrník", informaci mu předá on sám.

ŠR nebude sdělovat veřejně, jakou konkrétní stížnost obdržela.

Obecnou zprávu o četnosti a okruzích stížností může ŠR podávat např. ve výroční zprávě školy.

V konkrétních kauzách je možné zveřejnění komuniké ŠR na webu školy, podat zprávu zřizovateli apod.).

VII. Evidence případu pro potřeby ŠR a ochrana citlivých informací

ŠR bude s údaji nakládat citlivě.

Členové ŠR budou dodržovat etické principy, zejména důvěrnost.

Dokumentace ŠR – vyhotovení zápisu z jednání, archiv usnesení, interní zápis, veřejné komuniké.

Datum vyhotovení: 1. 9. 2025

Zpracovala: Mgr. Marie Vondráčková, předsedkyně ŠR