



Příkaz ředitelky školy č. 3/2023

PRAVIDLA PRO VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

Označení předpisu:	Příkaz 2/2023 – Pravidla pro vyřizování stížností		
Vydal:	Mgr. Karin Houdová, ředitelka školy		
Vypracoval:	Mgr. Karin Houdová, Ivana Pechová		
Datum vydání	1. 10. 2023		
Datum schválení:	1.10.2023		
Platnost od:	1. 10. 2023	Platnost do:	Doba neurčitá
Počet stran:	4		

I. Obecná ustanovení

1. Pravidla stanoví postup při podávání, přijímání, evidenci a vyřizování stížností.
2. Stížností se pro účely těchto pravidel rozumí podání, které se vyjadřuje k rozhodnutím týkajících se záležitostí vzdělávání v základní škole a vyjadřuje k postupu nebo chování jejich zaměstnanců.
3. Tato pravidla se nevztahují:
 - a) na vyřizování stížností podle § 175 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád (dále jen „správní řád“),
 - b) na postup při vyřizování petic, kde tento postup je upraven v čl. 18 Listiny základních práv a svobod a v zákoně č. 85/1990 Sb., o právu petičním.
4. Za stížnost podle bodu 2. se nepovažuje:
 - a) projednání pracovně právních záležitostí, které vyplývají ze zákona č. 262/2006 Sb., zákoník práce,
 - b) opakovaná stížnost – tj. stížnost, která bude podána ve stejné věci, kde bude zcela shodný předmět stížnosti a současně se bude shodovat i v označení osoby či organizace, proti které směřuje. V takovém případě nebude stížnost opakovaně prošetřována.



Základní škola pro žáky se specifickými poruchami učení

U Boroviček 3, 163 00 Praha 6 – Řepy, tel. 235 325 362, tel/fax. 235 316 884, e-mail: reditelka@borovicky.cz

II. Podávání stížnosti

1. Stížnosti může být podána písemně, elektronickou poštou, telefonicky nebo ústně.
2. Pokud nebyla stížnosti podaná ústně nebo telefonicky vyřízena ihned v průběhu rozhovoru se stěžovatelem nebo po dohodě se stěžovatelem v pozdější lhůtě, provede příjemce stížnosti záznam o podání stížnosti.

III. Přijímání stížností

1. Stížnost přijímá:
 - a) ředitelka školy,
 - b) v případě její/jeho nepřítomnosti, statutární zástupce ředitele školy nebo hospodářka školy.
2. Stížnosti se přijímají každý pracovní den v pracovní době.

IV. Evidence stížností

1. Evidence stížností se vede centrálně v ředitelně školy v knize „Evidence stížností“.
2. Evidence stížností obsahuje:
 - pořadové číslo
 - datum podání
 - jméno, příjmení a adresa stěžovatele
 - označení osoby nebo organizace, proti které stížnost směřuje
 - předmět stížnosti
 - datum vyřízení stížnosti
 - zaměstnanec, který stížnost prošetřil a vyřídil
 - výsledek šetření
 - opatření k nápravě.

V. Lhůty k vyřízení stížností

1. Stížnosti, které nelze vyřídit ihned, se vyřídí do 30 dnů.
2. V případech, které jsou složité a k vyřízení stížnosti je potřeba provést větší množství důkazů nebo vyhodnotit mnoho podkladů, lze vyřídit stížnost nejpozději do 60 dnů.



VI. Vyřizování stížnosti

1. Prošetřování a vyřizování stížnosti provádí:
 - a) ředitelka školy
 - b) v případě její nepřítomnosti, statutární zástupce ředitele školy.
2. Při prošetřování a vyřizování stížnosti se dodržují tyto zásady:
 - a) Prošetřit a vyřídit stížnost bez průtahů a ve stanovených lhůtách,
 - b) Objektivně prošetřit všechny body stížnosti,
 - c) Výsledky šetření zhodnotit a rozhodnout, zda stížnost je nedůvodná nebo důvodná či částečně důvodná,
 - d) V případě důvodných či částečně důvodných stížností se přijmou opatření k odstranění zjištěných nedostatků.
3. Stížnost se považuje za vyřízenou, jakmile byla prošetřena a byla přijata opatření k nápravě a bylo vypraveno oznámení stěžovateli o vyřízení stížnosti.
4. Je-li zákonným zástupcem žáka podána stížnost proti správnosti hodnocení výsledků vzdělávání žáka, a to ve lhůtách uvedených v ustanovení § 52 odst. 4 školského zákona, je tato stížnost vyřízena v rámci přezkumného řízení, a to ve lhůtách uvedených v § 52 odst. 5 školského zákona, tj. nejpozději do 14 dnů ode dne doručení tohoto podání. O tomto postupu bude zákonný zástupce vyrozuměn
5. V zájmu žáka může být jednáním přítomen školní ombudsman. Cílem práce interního ombudsmana je předcházet a řešit neshody a spory, usnadnit komunikaci a udržet korektní vztahy. Případně řešit konflikty s vnějšími subjekty. O spolupráci ombudsmana v konkrétním případě rozhoduje škola, která z vlastních prostředků práci ombudsmana financuje. Pokud škola neshledá požadavek důvodným, může být přesto ombudsman přizván za podmínky, že jeho odměnu uhradí ten subjekt, jenž jeho účast požadoval.

VII. Náklady a jejich úhrada

Ředitelka školy bude požadovat úhradu skutečných nákladů spojených s vyhledáváním informací, pořízením kopií, opatřením technických nosičů dat a s odesláním informací žadateli.

Tento pokyn se nevztahuje na zákonné zástupce žáků, kteří požadují informace o škole (vzdělávací programy, učební plány, koncepce školy, organizační struktura) a o výsledcích žáků ve výchovně vzdělávacím procesu.

Sazebník úhrad:

- jednostranná kopie A4 černobílá 2,- Kč
- oboustranná kopie A4 černobílá 3,- Kč
- jednostranná kopie A3 černobílá 4,- Kč
- oboustranná kopie A3 černobílá 5,- Kč
- jedna strana tisku A4 černobílá 2,- Kč
- USB flash disk dle pořizovací ceny
- za odeslání informace na adresu udanou žadatelem bude účtováno poštovné (popř. balné) dle platného ceníku za poštovní služby
- náklady na vyhledávání informací a jejich zpracování (vyhledávání v archivech, výpisy z rozsáhlých spisů, opisy vysvědčení apod.) 75,- Kč za každých započatých 15 minut.



Základní škola pro žáky se specifickými poruchami učení

U Boroviček 3, 163 00 Praha 6 – Řepy, tel. 235 325 362, tel/fax. 235 316 884, e-mail: reditelka@borovicky.cz

Úhrady jsou vybírány v kanceláři hospodářky školy v hotovosti, žadateli je vždy potvrzena úhrada poplatku.
Úhrada nákladů je příjmem školy.

V Praze dne: 1.10.2023

Mgr. Karin Houdová
ředitelka školy

Základní škola pro žáky se specifickými
poruchami učení, Praha 6-Řepy, U Boroviček 3
163 00 Praha 6, U Boroviček 3
IČ: 68 379 919 tel.: 235 325 362 ②