

Mateřská škola Střed, příspěvková organizace města Kyjova, Mezi Mlaty 2, 697 01 Kyjov	
Směrnice pro prevenci a postup při šetření a vyřizování stížností	
Č.j.: 93-6-4/25	Účinnost od: 1. 9. 2025
Spisový znak: 6/4	Skartační znak: S5
Změny: aktualizace v případě změny	
Ředitelka školy: Mgr. Marie Galková Telefon: 518 612 039 e-mail: skolka@msstred.cz datová schránka: 24763bc	

PREVENCE A POSTUP PŘI ŠETŘENÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ A PODNĚTŮ

Tato směrnice je zpracována podle zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, v aktuálním znění, podle zákona č. 413/2005 Sb., v aktuálním znění, dále vychází z materiálu ČŠI „Prevence a postup při šetření a vyřizování stížností“ v aktualizovaném vydání a je v souladu se zákonem č. 171/2023 Sb. o ochraně oznamovatelů, v aktuálním znění.

1. Základní pojmy

1.a) Co je stížnost.

Stížnost je podání, kterým 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 šetřením.

1.b) Kdo může podat stížnost.

Stížnost může podat každá osoba (i nezletilá). Zvláštní skupinu tvoří anonymní stěžovatel. V zájmu objektivitu šetření a eliminace negativních dopadů na dítě je žádoucí zachovávat anonymitu stěžovatele. Pokud to charakter stížnosti neumožňuje (obsah stížnosti je natolik specifický, že je stěžovatel identifikovatelný), měla by o tom ředitelka před zahájením šetření informovat stěžovatele.

Stížnost může podat každá osoba, a to těmito způsoby:

- a) písemně do vlastních rukou ředitelky školy
- b) písemně do e-mailu skolka@msstred.cz
- c) poštou
- d) datovou schránkou: 24763bc

2. Možné postupy při šetření stížností na úrovni mateřské školy

2.a) Podání stížnosti.

Stížnost lze zaslat nebo osobně předat, tzn. podat písemně nebo ústně. Je-li podána ústně stížnost, kterou nelze ihned vyřídit, sepíše o ní správní orgán písemný záznam.

Telefonické podání je problematické, nelze obsah doložit. Pokud se nepodaří stížnost s telefonujícím stěžovatelem vyřešit již při rozhovoru, lze mu doporučit, aby stížnost zaslal nebo osobně předal.

2.b) Přijímání stížností.

O podání stížnosti se sepíše zápis za účasti stěžovatele. Stížnosti se posuzují zásadně podle jejich obsahu. Stížnost se podává u toho správního orgánu, který vede řízení. Tento správní orgán je povinen prošetřit skutečnosti ve stížnosti uvedené. Považuje-li to za vhodné, vyslechně stěžovatele, osoby, proti nimž stížnost směřuje, popřípadě další osoby, které mohou přispět k objasnění věci. Pokud nejde o podání anonymní, je možné stěžovatele vyzvat, aby stížnost doplnil nebo obsahově upřesnil, pokud to není zřejmé z prvního podání. Může nastat případ, že stížnost je nevhodná a řeší se podáním opravného prostředku- např. odvoláním ve správním řízení proti rozhodnutí ředitelky o nepřijetí do mateřské školy. Stěžovatel je o této záležitosti informován ředitelkou školy a je tak eliminována pravděpodobnost podání stížnosti k ČŠI.

Pokud je stížnost podána anonymně, ředitelka školy prověří oprávněnost tvrzení a stížnost odloží, protože není komu odpovědět.

Anonymita stěžovatele je zachována ve všech stížnostech.

2.c) Šetření stížností.

Vždy je třeba prošetřit všechna tvrzení uváděná ve stížnosti. Všechna tvrzení je účelné mít řádně doložena příslušnou dokumentací (zápisy z jednání, hospitační záznamy, dotazníky apod.). Stížnost přijímá a vyřizuje ředitelka školy podle povahy stížnosti (např. týkající se spisu nebo pedagogické oblasti apod.)

Je vhodné seznámit toho, proti komu stížnost směřuje, s jejím obsahem, aby se její prošetřování nemohlo zmařit, resp. nemělo negativní dopad na dítě nebo na stěžovatele. Osobě, proti níž stížnost směřuje, je třeba umožnit se ke stížnosti vyjádřit. Může být v průběhu prošetření jednáno přímo se stěžovatelem. Z tohoto jednání je vyhotoven zápis s jednoznačnými závěry. Mateřská škola vede jednání tak, aby společně se stěžovatelem nacházeli efektivní řešení a snižovali tak pravděpodobnost podání stížnosti k ČŠI. Při jednáních je třeba se vyvarovat emotivně zabarveným vyjádřením a odvoláváním se na ČŠI.

2.d) Vyrozumění o výsledku šetření stížností.

Každý stěžovatel má právo být informován o tom, jak byla jeho stížnost prošetřena a vyřízena. Ředitelka mateřské školy musí stěžovatele o výsledku šetření stížnosti prokazatelně informovat. Stížnost musí být vyřízena do 60 dnů ode dne jejího doručení správnímu orgánu příslušnému k jejímu vyřízení. O vyřízení stížnosti musí být stěžovatel v této lhůtě vyrozuměn. Stanovenou lhůtu lze překročit jen tehdy, nelze-li v jejím průběhu zajistit podklady potřebné pro vyřízení stížnosti. Má-li stěžovatel za to, že stížnost, kterou podal u příslušného správního orgánu, nebyla řádně vyřízena, může požádat nadřízený správní orgán, aby přešetřil způsob vyřízení stížnosti. V případě anonymní stížnosti je sepsán pouze záznam z šetření (není komu zaslat výsledek šetření).

3. Přijetí opatření k odstranění zjištěných nedostatků

V případě, že stížnost nebo její část byla shledána důvodnou, je nezbytné, aby ředitelka mateřské školy zajistila odstranění zjištěných nedostatků. Informace o opatřeních k nápravě uvede ředitelka do zprávy o výsledku šetření stížnosti, kterou stěžovatel obdrží. Povinností ředitelky, která opatření k nápravě uložila, je ověřit následnou kontrolou jeho účinnost.

4. Kompetence stanovené orgánům veřejné správy

Každý orgán je oprávněn šetřit pouze stížnosti v rozsahu kompetencí, které vyplývají z charakteru jeho činnosti a které jsou mu svěřeny příslušnými právními předpisy. Stížnosti, jejichž prošetření nenáleží do jeho kompetence, by měl postoupit věcně příslušnému orgánu či instituci a vyrozumět o tom stěžovatele.

5. Závěrečná ustanovení

Tato směrnice nabývá platnosti dnem podpisu ředitelkou školy a je **účinná od 1. 9. 2025.**

Přílohy:

č. 1.: Jednotlivé kompetence ředitelky školy a ČŠI.

V Kyjově 8. 8. 2025

.....
Mgr. Marie Galková, ředitelka školy

Jednotlivé kompetence ředitelky MŠ a ČŠI

ředitelka mateřské školy podle §164- §166 zákona 561/2004 (Školský zákon)

- rozhoduje o všech záležitostech týkajících se vzdělávání
- odpovídá za odbornou a pedagogickou úroveň vzdělávání a školských služeb, tedy i za působení pedagogických pracovníků, nad nimiž v rozsahu zákoníku práce rozhoduje výlučně a zcela samostatně
- stížnostmi se musí ředitelka MŠ zabývat a snažit se je objektivně vyřešit a vyřídit
- korektním a odpovědným přístupem k řešení stížností již na úrovni MŠ se sníží pravděpodobnost, že se stěžovatel se svou stížností obrátí na ČŠI.

Česká školní inspekce podle §174 odst. 6 zákona č. 561/2004 (Školský zákon)

prošetřuje stížnosti na školy, které svým obsahem spadají do její působnosti dle §174 odst. 2 písm. b) až e) školského zákona, např.:

- komunikace se zákonnými zástupci
- hodnocení výsledků vzdělávání
- zajištění bezpečnosti dětí
- obsah školního řádu a ŠVP
- vzdělávání dětí se speciálními vzdělávacími potřebami

Příklady stížností, které do působnosti ČŠI nespadají:

- nesouhlas s výpovědí
- interpersonální vztahy
- nevhodné hygienické podmínky pro vzdělávání
- nevhodné nakládání s osobními údaji pedagogických pracovníků, dětí apod.