



Základní škola Vrané nad Vltavou, okres Praha-západ

Směrnice o přijímání a vyřizování stížností

Č.j.:	Spisový / skartační znak	3VM /202š	A.1.	A 5
Vydala:	Mgr. Vladimíra Melicharová, ředitelka školy			
Směrnice nabývá platnosti dne:	1. 1. 2023			
Směrnice nabývá účinnosti dne:	1. 1. 2023			

1. Obecná ustanovení

- 1.1. Tato směrnice upravuje postup při podávání, přijímání, evidenci a vyřizování stížností, podnětů a připomínek na Základní škole Vrané nad Vltavou, okres Praha-západ (dále jen „škola“).
- 1.2. Cílem této směrnice je zajistit transparentní, efektivní a spravedlivé řešení stížností a podnětů, a přispět tak k budování pozitivních vztahů mezi školou, žáky, rodiči a veřejností.
- 1.3. Směrnice je v souladu s platnými právními předpisy, zejména se zákonem č. 561/2004 Sb. (školský zákon), zákonem č. 500/2004 Sb. (správní řád) a dalšími relevantními normami.

2. Definice stížnosti

- 2.1. Stížností se rozumí podání, ve kterém stěžovatel vyjadřuje nespokojenost s činností školy, jejich zaměstnanců nebo organizací vzdělávacího procesu.
- 2.2. Stížnost může být podána jakoukoliv fyzickou nebo právnickou osobou, která je přímo či nepřímo dotčena činností školy (např. rodiči, zákonnými zástupci žáků, samotnými žáky, zástupci veřejnosti).
- 2.3. Podnětem se rozumí návrh na zlepšení činnosti školy či upozornění na potenciální problémy, který nemusí vyjadřovat nespokojenost.

3. Způsoby podání stížnosti

- 3.1. Stížnost lze podat následujícími způsoby:
 - a) Písemně – zasláním na adresu školy: Základní škola Vrané nad Vltavou, U Školy 208, 252 46 Vrané nad Vltavou. Písemnou žádost je také možné vhodit osobně do poštovní schránky školy umístěné u vstupu.
 - b) Elektronicky – prostřednictvím e-mailu na adresu: reditelstvi@zsvrane.cz
 - c) Osobně – při jednání s ředitelem školy nebo zástupci ředitele.
 - d) Prostřednictvím datové schránky: ID datové schránky školy: 88gmt93
- 3.2. Anonymní stížnosti budou řešeny pouze v případě, že obsahují konkrétní a závažné skutečnosti.

4. Postup při přijímání a evidenci stížností

- 4.1. Stížnosti přijímá ředitel školy nebo jeho zástupce.
- 4.2. Každá stížnost je zaevidována na seznamu stížností, který je uložen u ředitelky školy. Evidence obsahuje:
 - Datum přijetí stížnosti.
 - Jméno a kontaktní údaje stěžovatele (pokud není anonymní).
 - Stručný popis obsahu stížnosti.
 - Jméno osoby, která stížnost přijala.
 - Způsob a datum vyřízení.

5. Lhůta pro vyřízení stížností

- 5.1. Lhůta pro vyřízení stížnosti činí zpravidla 30 kalendářních dnů od jejího přijetí.
- 5.2. Pokud je k vyřízení stížnosti nutné provést další šetření nebo spolupráci s jinými institucemi, může být lhůta prodloužena, o čemž bude stěžovatel písemně informován.

6. Postup při řešení stížností

- 6.1. Ředitelka školy nebo pověřená osoba provede šetření, které zahrnuje:
- Projednání stížnosti s dotčenými osobami.
 - Zjištění potřebných skutečností a důkazů.
 - Návrh opatření k nápravě, pokud je stížnost oprávněná.
- 6.2. O výsledku šetření bude stěžovatel informován písemně nebo ústně dle dohody.
- 6.3. Pokud není stěžovatel s výsledkem spokojen, může podat stížnost České školní inspekci, případně jinému příslušnému orgánu.

7. Ochrana osobních údajů

- 7.1. Škola při vyřizování stížností důsledně dbá na ochranu osobních údajů všech zúčastněných v souladu s GDPR a zákonem č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů.
- 7.2. Informace ze stížností jsou uchovávány v zabezpečené podobě a přístup k nim má pouze ředitel školy nebo pověřené osoby.

8. Závěrečná ustanovení

- 8.1. Směrnice nabývá účinnosti dnem 1. 1. 2023.
- 8.2. Směrnice bude zveřejněna na webových stránkách školy (www.zsvrane.cz) a bude k dispozici v tištěné podobě v kanceláři školy.

Ve Vraném nad Vltavou dne 1. 1. 2023

Základní škola Vrané nad Vltavou
okres Praha - západ
10. února 2023
32 46 Vltava nad Vltavou
100 73631/10 -1-

Mgr. Vladimíra Melicharová
ředitelka školy