

## ZÁSADY

### PRO VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

podle § 175 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád

- Stížnost je možno škole podat ústně či písemnou stížnost doručit škole v pracovní den v době od 8.00 do 15.00 hod. Stížnost lze doručit i poštou, také v digitální podobě. U stížností podávaných ústně vyhotoví škola záznam, jejíž pravost stěžovatel potvrdí vlastnoručním podpisem.
- Došlé i ústně podané stížnosti přijímá, eviduje a vyřizuje ředitelka školy, případně statutární zástupce ředitelky nebo asistentka ředitelky školy zapsáním do podacího deníku doručené pošty. Stížnost nemůže vyřizovat ten, proti němuž stížnost směřuje.
- Údaje o stížnostech jsou chráněny podle zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů.
- Stížnost se vyřizuje ve lhůtě šedesáti dnů ode dne podání.
- Stížnost, jejíž prošetření a vyřízení náleží do působnosti jiného orgánu nebo organizace, než je organizace, postoupí škola příslušným orgánům a organizacím k přímému vyřízení do 5 dnů ode dne přijetí a vyrozumí o tom stěžovatele.
- Pokud základní škola obdrží stížnost, jejíž prošetření je v její pravomoci jen částečně, potvrdí její příjem stěžovateli a sdělí mu, které body stížnosti prošetří. Současně jej bude informovat, komu postoupuje další část stížnosti k prošetření a vyřízení.
- O přidělení stížnosti k prošetření a vyřízení dalším zaměstnancům školy rozhoduje ředitelka školy.
- Anonymní stížnosti, tj. stížnosti bez označení jména, příjmení a adresy stěžovatele, nemusí škola prošetřovat.
- Zprávu o vyřízení stížnosti podané více osobami doručí škola osobě označené ve stížnosti pro příjem písemností nebo osobě uvedené ve stížnosti na prvním místě.
- Stížnost se považuje za vyřízenou, jakmile po jejím prošetření byla učiněna opatření potřebná k odstranění zjištěných závad a stěžovatel je o tom vyrozuměn. Škola vyrozumí stěžovatele i tehdy, pokud je stížnost neoprávněná.
- Proti rozhodnutí školy o způsobu vyřízení stížnosti může stěžovatel podat odvolání ve lhůtě 15 dnů od jeho doručení. Odvolání se podává u ředitelky základní školy, jejíž činnost vykonává Základní škola a Mateřská škola, Brno, Staňkova 14, příspěvková organizace, a rozhoduje o něm Krajský úřad Jihomoravského kraje.
- Tyto zásady jsou účinné od 3. 9. 2018.