



Směrnice pro podávání a vyřizování stížností

1. Úvod

Tato směrnice stanovuje pravidla pro podávání a vyřizování stížností ve škole. Cílem je zajistit transparentní, spravedlivý a efektivní proces řešení podnětů od žáků, rodičů, zaměstnanců i dalších osob.

2. Účel směrnice

Účelem této směrnice je upravit postupy při přijímání, evidenci, šetření a vyřizování stížností tak, aby byla zajištěna ochrana práv všech zúčastněných stran a podpořeno zlepšování kvality vzdělávání.

3. Definice stížnosti

Stížností se rozumí podnět, kterým stěžovatel vyjadřuje nespokojenost s jednáním, rozhodnutím nebo postupem školy, jejích zaměstnanců a žáků či jiných osob působících ve škole.

4. Způsob podání stížnosti

Stížnost může být podána:

- písemně (osobně, poštou, e-mailem),
- ústně (s vyhotovením zápisu),
- anonymně (pokud si stěžovatel přeje).

Stížnost může podat žák, zákonný zástupce, zaměstnanec školy nebo jiná osoba.

5. Postup vyřizování stížnosti

1. Přijetí stížnosti a její evidence.
2. Posouzení oprávněnosti a určení osoby k šetření (nesmí být osobou, proti níž stížnost směřuje).
3. Prošetření stížnosti včetně vyjádření všech zúčastněných stran.
4. Vyhotovení záznamu o výsledku šetření.
5. Informování stěžovatele o výsledku a přijetí případných nápravných opatření.

6. Ochrana stěžovatele

Škola zajišťuje ochranu identity stěžovatele, pokud o to požádá. Stížnost nesmí být důvodem k diskriminaci nebo znevýhodnění stěžovatele.



**Střední škola André Citroëna Boskovice,
příspěvková organizace**

Sídlo: náměstí 9. května 2153/2a, 680 11 Boskovice

7. Evidence stížností

Škola vede evidenci stížností, která obsahuje datum podání, předmět stížnosti, způsob vyřízení a přijatá opatření. Evidence je vedena důvěrně a přístup k ní má pouze ředitel školy.

8. Závěrečná ustanovení

Tato směrnice nabývá účinnosti dnem jejího schválení ředitelem školy. Je pravidelně aktualizována v souladu s platnou legislativou a doporučeními České školní inspekce.

V Boskovicích dne 1.9.2024

Střední škola André Citroëna Boskovice,
příspěvková organizace
náměstí 9. května 2a
680 11 Boskovice
(3)

Ing. Radovan Krajíček
ředitel školy