

## **Pravidla pro přijímání a vyřizování stížností**

**Vyřizování stížností se řídí zákonem 500/2004 Sb., Správní řád.**

### **Stížnost lze podat:**

- **Písemně**
- **Ústně** (o ústně podané stížnosti sepíše příjemce ve spolupráci se stěžovatelem zápis)
- **Elektronicky** (podepsané zaručeným elektronickým podpisem)
- **E-mailem** (pokud bude do 5 dnů potvrzeno podpisem)

### **Stížnost musí obsahovat:**

- **Kdo ji činí**  
**Které věci se týká.** (Z obsahu stížnosti musí být zřejmé, čeho se stěžovatel domáhá a nelze-li toto zjistit, stížnost se bez dalšího odkládá).
- **Co se navrhuje**
- **Jméno, příjmení, datum narození a místo trvalého pobytu**, popřípadě i adresu pro doručování. (Pokud stěžovatel neuvede místo trvalého pobytu, popřípadě jinou adresu pro doručování, nemůže být stěžovateli zasláno vyrozumění o vyřízení stížnosti).
- **Datum podání stížnosti**
- **Vlastnoruční podpis**

### **Stížnosti přijímají:**

- ředitelka školy
- zástupce ředitelky školy

Všechny záznamy o stížnostech jsou evidovány a uloženy v ředitelně školy.  
Požádá-li stěžovatel o doklad o podání stížnosti, bude mu předán.

Všechny body stížnosti jsou objektivně prošetřeny a zjištění jsou dokladována.

Ve vyřízení stížnosti se uvede, zda byla stížnost důvodná, částečně důvodná nebo nedůvodná.  
V odůvodnění vyřízení se uvede, o jaké skutečnosti příp. právní předpis či vnitřní předpis školy se opírá.

U důvodných nebo částečně důvodných stížností budou přijata opatření k odstranění zjištěných nedostatků. Opatření přijímá příslušný zaměstnanec na základě dohody.

Stížnost se pro potřeby evidence považuje za vyřízenou dnem, kdy je vyřízení stížnosti předáno k doručení.

O výsledku šetření bude stěžovatel vyrozuměn ve lhůtě 60 dnů.

Nakládání s osobními údaji stěžovatelů i dalších osob, kterých se stížnost týká, se řídí nařízením Evropského Parlamentu a Rady č. 2016/679 ze dne 27. 4. 2016 s účinností od 28. 5. 2018 GDPR.