

Školské poradenské zařízení SPC a zařízení pro další vzdělávání pedagogických pracovníků

Fričova 199, 274 01 Slaný | IČO: 07 418 205 | RED IZO: 691 012 784

SMĚRNICE

ŘEŠENÍ STÍŽNOSTÍ A PODNĚTŮ

Typ dokumentu:	Směrnice
Název dokumentu:	Řešení stížností a podnětů
Zpracoval/a:	Mgr. Pavlína Hromádková, ředitelka SPC
Schválil/a:	Mgr. Pavlína Hromádková, ředitelka SPC
Datum vydání:	20. 10. 2025
Účinnost dokumentu od:	1. 11. 2025
Závaznost dokumentu:	Všichni zaměstnanci SPC
Počet stran/příloh:	5 / 0
Skartační znak:	S10

Článek 1 – Účel směrnice

Tato směrnice upravuje postup při přijímání, evidenci a vyřizování stížností a podnětů ve Speciálně pedagogickém centru (dále jen „SPC“).

Cílem této směrnice je:

- zajistit transparentní a spravedlivé řešení stížností,
- poskytnout klientům a spolupracujícím subjektům možnost vyjádřit nespokojenost,
- využívat stížnosti jako nástroj ke zlepšování kvality služeb.

Článek 2 – Vymezení stížnosti a podnětu

1. Za stížnost se považuje podání, ve kterém fyzická nebo právnická osoba vyjadřuje nespokojenost zejména s:
 - poskytovanou službou SPC,
 - postupem pracovníka SPC,
 - komunikací nebo chováním pracovníků,
 - organizací nebo dostupností služby.
2. Za podnět se považuje návrh nebo připomínka, která směřuje ke zlepšení činnosti SPC.
3. Za stížnost podle této směrnice se nepovažuje nesouhlas s obsahem Zprávy z vyšetření nebo Doporučení ke vzdělávání. Ten se řeší výhradně institutem žádosti o revizi do 30 dnů od jejich obdržení. O revizi může ze zákona požádat nejen zletilý klient či zákonný zástupce, ale nově také samotná škola, školské zařízení nebo orgán veřejné moci. O revizi lze požádat právnickou osobu zřízenou a pověřenou Ministerstvem školství, mládeže a tělovýchovy prováděním revizí.

Článek 3 – Kdo může podat stížnost

Stížnost může podat:

- klient SPC,
- zákonný zástupce nebo opatrovník,
- škola nebo jiný spolupracující subjekt,
- jiná osoba, která má oprávněný zájem.

Stížnost může být podána i anonymně.

Článek 4 – Způsob podání stížnosti

Stížnost lze podat:

- písemně (e-mail, dopis),
- ústně (osobně nebo telefonicky),
- prostřednictvím třetí osoby.

V případě ústní stížnosti je pracovník SPC povinen zajistit její zaznamenání.

Článek 5 – Přijetí a evidence stížnosti

1. Každá stížnost je evidována v přehledu stížností.
2. Evidence obsahuje zejména:
 - datum přijetí,
 - způsob podání,
 - stručný obsah,
 - osobu odpovědnou za řešení,
 - způsob a datum vyřízení.
3. Za evidenci odpovídá ředitelka SPC nebo jí pověřený pracovník.

Článek 6 – Postup při řešení stížnosti

6.1 Přijetí stížnosti

Po přijetí stížnosti je posouzen její obsah a závažnost. Pokud je to možné, je stížnost řešena nejprve na úrovni přímé komunikace s dotčeným pracovníkem.

6.2 Prošetření

V případě potřeby je stížnost prošetřena. Prošetření zahrnuje zejména:

- zjištění relevantních informací,
- rozhovor s dotčenými osobami,
- posouzení situace z odborného hlediska.

6.3 Vyřízení

Stížnost je vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů od jejího přijetí.

Výsledek řešení je sdělen:

- stěžovateli (pokud je znám),
- případně dalším dotčeným osobám.

6.4 Přijetí opatření

V případě oprávněné stížnosti SPC přijme odpovídající opatření, která mohou zahrnovat:

- úpravu postupů,
- metodické vedení pracovníků,
- organizační změny.

Článek 7 – Zásady řešení stížností

Při řešení stížností SPC dodržuje tyto zásady:

- **nestrannost a objektivita**
- **respekt vůči stěžovateli i pracovníkům**
- **důvěrnost informací**
- **ochrana práv všech zúčastněných**
- **snaha o konstruktivní řešení**

Stížnosti nejsou vnímány jako útok, ale jako příležitost ke zlepšení.

Článek 8 – Ochrana stěžovatele

1. Podání stížnosti nesmí mít negativní dopad na klienta ani na jeho přístup ke službám SPC.
2. SPC zajišťuje, aby:
 - stěžovatel nebyl znevýhodněn,
 - byla zachována důvěrnost podání,
 - bylo s podáním nakládáno citlivě.

Článek 9 – Opakované a nedůvodné stížnosti

1. V případě opakovaných stížností na stejnou věc, která již byla prošetřena, může SPC rozhodnout o jejich dalším neprojednávání.
2. Toto rozhodnutí musí být odůvodněné a transparentní a je stěžovateli písemně sděleno.

Článek 10 – Využití stížností pro rozvoj SPC

1. SPC využívá stížnosti jako zdroj zpětné vazby pro zkvalitňování poskytovaných služeb.
2. Pravidelně dochází k:
 - vyhodnocování stížností,
 - identifikaci opakujících se problémů,
 - přijímání opatření ke zlepšení služeb.

Článek 11 – Závěrečná ustanovení

1. Tato směrnice je závazná pro všechny pracovníky SPC.
2. Jejím cílem je zajistit otevřený, spravedlivý a profesionální přístup k řešení stížností a podnětů.
3. Tato směrnice nabývá účinnosti dnem 1. 11. 2025.

Ve Slaném dne 20. 10. 2025

.....
Mgr. Pavlína Hromádková
ředitelka