

Jak postupovat při podávání stížností a podnětů

Zakládáme si na otevřené komunikaci. Pokud máte výhrady k provozu mateřské školy nebo k postupu našich zaměstnanců, postupujeme následovně: Pokud máte pocit, že něco nefunguje tak, jak má, nebo máte nápad na zlepšení, postupujte prosím podle těchto kroků:

1. Kde a jak podnět podat?

Podněty, oznámení nebo stížnosti můžete podat přímo v mateřské škole, a to buď:

- **Ústně:** Přímo u ředitelky školy nebo její zástupkyně. Pokud lze věc vyřešit ihned ústní dohodou, uděláme to. Pokud na písemném vyřízení trváte, poprosíme vás o sepsání podnětu na místě nebo jeho zaslání poštou/e-mailem.
- **Písemně:** Poštou na adresu školy, e-mailem nebo do datové schránky.

2. Evidence a šetření

Každou vaši stížnost řádně zaevidujeme a začneme ji prošetřovat. Prověříme všechny skutečnosti, které uvádíte, a v případě potřeby nahlédneme do dokumentace nebo požádáme o vyjádření dotčené osoby.

3. Lhůty pro vyřízení

- **Ústní podněty:** Řešíme podle možnosti ihned.
- **Písemné stížnosti:** Vyřídíme nejpozději **do 60 dnů** od doručení. V této lhůtě vás také budeme informovat o výsledku.
- **Prodloužení:** Pokud by vyřízení vyžadovalo více času (např. čekání na odborný posudek), včas vás informujeme, proč se lhůta prodlužuje.

4. Výsledek a náprava

Pokud zjistíme, že vaše stížnost byla oprávněná (zcela nebo částečně), bezodkladně zajistíme nápravu. O výsledku šetření a přijatých opatřeních vás budeme informovat, pokud o to v podání požádáte.

5. Co když nejste s výsledkem spokojeni?

Pokud máte pocit, že jsme vaši stížnost nevyřídili správně, máte právo požádat nadřízený správní orgán (**Magistrát města Pardubice**), aby přešetřil způsob, jakým jsme vaši stížnost řešili.

6. Anonymní podněty

Pokud si přejete zůstat v anonymitě, můžete využít naši „Anonymní schránku“ (umístěnou u hlavního vchodu u třídy Berušek nebo digitální formulář na webu). Anonymní podněty vyhodnocujeme se stejnou vážností jako podněty podepsané. Vzhledem k tomu, že u nich neznáme odesílatele, nemůžeme vás však zpětně informovat o výsledku šetření.

Digitální anonymní schránka: <https://forms.gle/tv6ZfsYFpx6ugUweA>



(Podrobně popsany postup s odkazem na zákon obsahuje „Směrnice pro poskytování informací dle zákona 106/1999 sb., o svobodném přístupu k informacím v platném znění“.)