

**Základní škola Nejdek, náměstí Karla IV., příspěvková organizace**

## **Směrnice k vyřizování stížností**

### **Obecná ustanovení:**

V souladu se zákonem č. 561/2004 Sb., školského zákona, ve znění pozdějších předpisů, zákonem č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů, a souvisejícími pracovněprávními předpisy vydávám jako statutární orgán školy tuto směrnici, která stanoví postup při přijímání, evidenci, šetření a vyřizování stížností, oznámení a podnětů ( dále jen „stížnosti“).

### **1. Přijímání stížností**

1.1 Stížnost může být podána následujícími způsoby :

- ústně osobně ( nikoli telefonicky ) - přijímá ředitelka, zástupkyně ředitelky školy
- písemně osobně - přijímá ředitelka, zástupkyně ředitelky školy, samostatná administrativní pracovnice
- písemně poštou nebo prostřednictvím datové schránky - přijímá samostatná administrativní pracovnice

**Ústně podaná stížnost** : sepíše se záznam, který musí obsahovat:

- datum podání, místo podání
- jméno, příjmení a adresu stěžovatele (pokud je známa)
- označení osoby nebo organizační složky, proti níž stížnost směřuje
- předmět stížnosti
- údaj o tom, kdy a komu byla stížnost předána k prošetření
- návrh nebo popis případných opatření k nápravě
- podpis zaměstnance , který záznam vyhotovil
- podpis stěžovatele, pokud jej poskytne

**Písemně osobně podaná stížnost** : stěžovateli se potvrdí převzetí stížnosti zpravidla na její kopii

**Písemně poštou nebo prostřednictvím datové schránky** :

Příjemce stížnosti předá řádně zaevidovanou a označenou stížnost k dalšímu opatření ředitelce školy.

Stížnost, jejíž vyřízení nenáleží do působnosti školy, postoupí škola příslušnému orgánu nebo organizaci k přímému vyřízení nejpozději do 5 dnů ode dne jejího přijetí a o tomto postupu

vyrozumí stěžovatele. Ve stejné lhůtě vyrozumí škola stěžovatele také v případě, že předpokládaná lhůta pro vyřízení stížnosti přesáhne 10 dnů ode dne jejího přijetí.

1.2 Je-li podána anonymní stížnost, tj. Stížnost bez uvedení identifikačních údajů stěžovatele, rozhodne ředitelka školy, zda se bude stížnost prošetřena.

1.3 Stížnosti se přijímají každý pracovní den v obvyklé pracovní době školy.

1.4 Požádá-li stěžovatel o doklad o podání stížnosti, vydá mu jej samostatná administrativní pracovnice. (viz příloha č.2)

## **2. Evidence stížností**

2.1 Stížnosti se evidují na evidenčním listu stížnosti (viz příloha č.1). Evidenční číslo má tvar: S/pořadové číslo/rok.

2.2 O přidělení stížnosti k prošetření a vyřízení dalším zaměstnancům školy rozhoduje ředitelka školy.

2.3 Stížnost se vyřizuje bez zbytečných průtahů, nejpozději do 60 dnů ode dne jejího podání. Tato lhůta představuje nejzašší termín pro úplné vyřízení stížnosti.

## **3. Šetření a vyřizování stížností**

3.1 Stížnosti musí být prošetřeny a vyřízeny objektivně, bez průtahů a ve stanovených lhůtách.

3.2 Vyžaduje-li to řádné prošetření stížnosti, je nutno vyslechnout stěžovatele a rovněž osobu, proti níž stížnost směřuje.

3.3 Při šetření se posuzují všechny body stížnosti podle jejich obsahu.

3.4 O ústních jednáních při prošetření stížnosti se pořizuje zápis, který obsahuje zejména jména všech zúčastněných osob, stručný a výstižný popis průběhu a výsledků jednání a údaj o tom, že účastníci byli s obsahem zápisu seznámeni. Zápis podepisuje zaměstnanec provádějící šetření a zúčastněné osoby. Odmítne-li některý z účastníků zápis podepsat nebo s ním nesouhlasí, uvede se tato skutečnost včetně důvodu. Zápis se vyhotovuje nejméně ve dvou stejnopisech - pro školu a pro stěžovatele.

**3.5 Stížnost nesmí prošetřovat ani vyřizovat osoba, proti níž stížnost směřuje.**

3.6 Na základě zjištěných skutečností se posoudí, zda je stížnost důvodná, částečně důvodná nebo nedůvodná. Je-li stížnost důvodná, nebo částečně důvodná, přijmou se opatření k odstranění zjištěných nedostatků.

3.7 Stížnost se považuje za vyřízenou dnem, kdy jsou splněna přijatá opatření k nápravě a stěžovatel je o způsobu vyřízení prokazatelně vyrozuměn.

3.8 Je-li výsledek šetření projednán se stěžovatelem ústně, sepíše se záznam o seznámení stěžovatele s výsledkem šetření. V záznamu se uvede, zda stěžovatel trvá na písemném vyrozumění.

3.9 Pokud stěžovatel uvede své identifikační údaje, avšak nepřeje si jejich zveřejnění, je škola povinna tyto údaje chránit.

3.10 Vůči stěžovateli nesmí být uplatňována žádná forma postihu, a to ani v případě, že se stížnost ukáže jako nedůvodná nebo opakovaná.

3.11 U anonymních stížností, které jsou prošetřovány, se výsledek šetření nesděluje žádné konkrétní osobě.

3.12 Opakuje-li stěžovatel stížnost, porovná ředitelka školy původní a opakovanou stížnost. Pokud byla původní stížnost řádně vyřízena a opakovaná stížnost neobsahuje nové skutečnosti, nebude se dále projednávat.

3.13 Je-li stížnost podána proti ředitelce školy, posoupí se k vyřízení zřizovateli školy.

#### **4. Druhy stížností**

##### 4.1 Stížnosti proti rozhodnutím ředitele školy podle zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů.

- podává se ředitelce školy,
- odvolacím orgánem je příslušný krajský úřad.

##### 4.2 Stížnosti proti podmínkám, průběhu a výsledkům vzdělávání.

- mohou být podány učitelům jednotlivých předmětů, třídním učitelům, výchovnému poradci, ředitelce školy, zřizovateli nebo České školní inspekci,
- Česká školní inspekce předá výsledky šetření zřizovateli, který informuje Českou školní inspekci o přijatých opatřeních.

##### 4.3 Stížnosti v oblasti pracovněprávních vztazích.

Stížnosti v pracovně právních věcech mohou směřovat zejména:

- na příslušný odborový orgán, působí – li u zaměstnavatele odborová organizace,
- na nadřízený orgán zaměstnavatele, kterým je zřizovatel školy,
- k podání podnětu ke kontrole dodržování pracovněprávních předpisů oblastnímu inspektorátu práce,
- k uplatnění nároku u příslušného soudu.

#### **5. Závěrečná ustanovení**

5.1 Stížnosti a související spisový materiál se ukládají v dokumentaci školy po dobu stanovenou spisovým a skartačním řádem školy.

5.2 Nakládání s osobními údaji stěžovateli a dalších dotčených osob se řídí zákonem č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů.

5.3 Tato směrnice nabývá účinnosti dnem 1. 9. 2025.

5.4 Směrnice byla projednána na pedagogické radě 26. 8. 2025.

#### **Přílohy:**

1. Evidenční list stížnosti

2. Potvrzení o převzetí stížnosti, oznámení a podnětu

Příloha 1.:

**Evidenční list stížností**

<b>EVIDENČNÍ LIST STÍŽNOSTI</b>	
Evidenční číslo	
Stěžovatel Jméno, příjmení adresa	
Datum přijetí stížnosti	
Předmět stížnosti	
Obdržel	
Kdy a komu byla stížnost postoupena k vyřízení	
Vyřídil	
Datum vyrozumění stěžovatele o způsobu vyřízení	
Důvodnost (D důvodná, ND nedůvodná, ČD částečně důvodná)	
Záznam o způsobu šetření	

Přijatá opatření	
------------------	--

Příloha č. 2

**Potvrzení o převzetí stížnosti, oznámení a podnětu**

Základní škola ..... převzala dne ..... od  
..... stížnost (oznámení, podnět).

.....  
razítko a podpis