Základní škola a Mateřská škola Vlastějovice,
okres Kutná Hora

Vlastějovice 56,PSČ 285 23
Tel: 733 102 668, e-mail reditelka@zsamsvlastejovice.cz
www.zsamsvlastejovice.cz

Číslo jednací: 44/2026

Směrnice k vyřizování stížností, oznámení a podnětů

Tato směrnice stanoví postup Základní školy a Mateřské školy Vlastějovice, při vyřizování stížností, oznámení a podnětů občanů podle ustanovení § 175 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů, včetně dalších stížností, při jejichž vyřízení nelze výše uvedené ustanovení správního řádu uplatnit.

I.
Základní pojmy a zásady
1. Každé podání se posuzuje podle skutečného obsahu, bez ohledu na to, jak je označeno.
2. Stížností se rozumí podání fyzické či právnické osoby v individuálním zájmu, kterým se domáhá ochrany svých porušovaných nebo ohrožovaných práv nebo oprávněných zájmů.
3. Oznámení jsou podání, která upozorňují na negativní jevy dotýkající se působnosti školy (školského zařízení) a sledují převážně zájmy větší skupiny.
4. Podněty jsou návrhy na zlepšení existujícího stavu, případně na řešení určité problematiky ve všech oblastech činnosti školy.
5. Následující pravidla pro příjem a vyřizování stížností se přiměřeně použijí i při vyřizování oznámení a podnětů.

II.
Kompetence k vyřizování stížností
1. Pokud stížnost směřuje proti postupu ředitelky školy nebo školského zařízení vystupujícímu jako správní orgán, tzn. pokud ředitelka školy nebo školského zařízení rozhoduje o právech a povinnostech v oblasti státní správy, a to v případech taxativně vymezených ustanovením § 165 odst. 2 zákona č. 561/2004 Sb. a § 24 odst. 3 zákona č. 109/2002 Sb., je třeba předmětnou stížnost podávat ředitelce školy nebo školského zařízení. Ta je pak povinna při jejím řešení postupovat v souladu s ustanovením § 175 zákona č. 500/2004 Sb.
2. Pokud se stížnost (podnět, petice) týká některé z oblastí, jejichž hodnocení a kontrola je v působnosti České školní inspekce v souladu s § 174 odst. 2 písm. b) až e) zákona č. 561/2004 Sb., je třeba tuto stížnost (podnět či petici) podávat školské radě, zřizovateli, popřípadě přímo České školní inspekci. Ta pak bude při jejím řešení postupovat v souladu s příslušnými ustanoveními zákona č. 561/2004 Sb. (§ 174 zákona) a vyhláškou č. 17/2005 Sb., o podrobnějších podmínkách organizace České školní inspekce a výkonu inspekční činnosti. Výsledek šetření předá zřizovateli k přijetí příslušných opatření.
3. Pokud je stížností napadána zaměstnancem právnické osoby vykonávající činnost školy nebo školského zařízení oblast pracovněprávních vztahů, je třeba tuto stížnost podat ředitelce školy nebo školského zařízení jako statutárnímu orgánu zaměstnavatele, který je povinen ji se zaměstnancem projednat, a to v souladu s ustanovením § 14 odst. 3 zákoníku práce.

III.
Přijímání stížností
1. Došlé i ústně podané stížnosti eviduje ředitelka školy odděleně od ostatní doručené pošty.
Přijímají a evidují se stížnosti došlé elektronickou poštou na adresu podatelna@zsamsvlastejovice.cz, do datové schránky 5kk6fy6, doručené Českou poštou.
Z obsahu stížnosti musí být patrné, kdo ji podává a které věci se týká.
Pokud stěžovatel neuvede místo svého trvalého pobytu či kontaktní adresu pro doručování písemností, je stížnost kvalifikována jako anonymní. (*Ředitel školy rozhodne, zda bude stěžovatel požádán o sdělení poštovní adresy, na které bude o vyřízení stížnosti vyrozuměn).*

Evidence stížností obsahuje:
- datum podání
- jméno, příjmení a adresu stěžovatele
- označení organizace nebo osoby, proti níž stížnost směřuje
- předmět stížnosti
- kdy a komu byla stížnost předána k prošetření nebo vyřízení
- výsledek šetření (zda je stížnost hodnocena jako nedůvodná, důvodná či důvodná částečně)
- přijatá opatření k nápravě zjištěných nedostatků
- datum podání zprávy o vyřízení stížnosti
- výsledek kontroly, jak byla opatření k nápravě splněna.

2. V případě ústně podané stížnosti se stěžovatelem jedná ředitelka školy, v případě její nepřítomnosti statutární zástupce ředitelky školy. Pořizují zápis z jednání.
O ústně podané stížnosti, kterou nelze vyřídit při jejím podání, sepíše pověřený zaměstnanec záznam, který obsahuje tyto náležitosti: jméno a příjmení stěžovatele, jeho bydliště, předmět stížnosti (tak, aby zaměstnanec pověřený jejím vyřízením nemusel dodatečně získávat od stěžovatele další informace), případně telefon, e-mailovou nebo jinou kontaktní adresu a dále informaci, zda stěžovatel požaduje informaci o výsledku šetření a opatřeních přijatých k nápravě zjištěných nedostatků.
3. Údaje o stížnostech jsou ochraňovány podle zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů.

IV.
Vyřizování stížností
1. O přidělení stížnosti odpovědnému zaměstnanci školy k prošetření a vyřízení rozhoduje ředitelka školy.
Pokud stížnost směřuje proti konkrétnímu zaměstnanci školy, bude jejím vyřízením pověřen jeho přímý nadřízený.
2. O stížnosti směřující vůči ředitelce školy bude ředitelka neprodleně informovat zřizovatele školy, který rozhodne o dalším postupu.
3. Stížnost, jejíž prošetření a vyřízení náleží do působnosti jiného orgánu nebo organizace, než je Základní škola a Mateřská škola Vlastějovice, postoupí škola příslušným orgánům a organizacím k přímému vyřízení do 5 dnů ode dne přijetí a vyrozumí o tom stěžovatele.
Pokud škola obdrží stížnost, jejíž prošetření je třeba jen zčásti v jejich pravomoci, potvrdí její příjem stěžovateli a sdělí mu, které body stížnosti prošetří. Současně jej bude informovat, komu postupuje další část stížnosti k prošetření a vyřízení
4. V zájmu odborného a věcně správného vyřízení předmětu stížnosti jsou všichni pracovníci školy povinni poskytnout nezbytnou součinnost.
5. Vůči stěžovatelům nesmí být činěny přímé ani nepřímé zákroky proto, že podali stížnost. Odpovědnost za trestný čin nebo správní delikt nejsou tímto dotčeny.
6. Nepodepsané (anonymní) stížnosti se prošetřují jen tehdy, pokud obsahují údaje, které lze prošetřit. V opačném případě se pouze evidují a následně odkládají.

7. Opakuje-li stěžovatel stížnost, ředitelka školy (odpovědný zaměstnanec) posoudí, zda stížnost obsahuje nové skutečnosti. Pokud tomu tak není, oznámí stěžovateli, že neshledal důvod se stížností opakovaně zabývat.
8. Pověřený zaměstnanec je povinen stížnost vyřídit do 60 dnů od jejího zaevidování. Je povinen prošetřit všechny body stížnosti a **o** vyřízení vyrozumět stěžovatele (písemně, osobním jednáním). Před zasláním písemného vyřízení je pověřený pracovník povinen návrh vyřízení konzultovat s ředitelkou školy. V případě vyřízení stížnosti osobním jednáním pověřený pracovník projedná s ředitelkou školy její případnou účast na jednání a z jednání zpracuje zápis. Zápis se vyhotoví minimálně ve 2 výtiscích. Jeden pro potřeby školy, druhý pro stěžovatele.
9. Zápis musí obsahovat datum jednání, jména všech osob, které se jednání zúčastnily, stručný a výstižný obsah jednání a vyřízení stížnosti. Zápis podepíší všichni účastníci jednání, pokud některý účastník odmítne zápis podepsat nebo nesouhlasí s jeho obsahem, poznamená se to s uvedením důvodů.
10. V závěru zápisu lze uvést: „Tímto jednáním považuje pan/paní …….. svoji stížnost za vyřízenou a netrvá na písemném vyrozumění“. Pokud stěžovatel zápis podepíše, není třeba vyřízení stížnosti zasílat stěžovateli písemně.
11. O výsledku šetření a opatřeních přijatých k nápravě (pokud byla stížnost shledána důvodnou nebo částečně důvodnou) se učiní záznam do spisu. Stěžovatel bude vyrozuměn jen tehdy, jestliže o to požádal.
12. Lhůtu k vyřízení stížnosti (60 dnů) lze překročit jen ve výjimečném případě se souhlasem ředitelky školy.
O důvodech musí být vyrozuměn stěžovatel a organizace, která stížnost postoupila k prošetření nebo si vyžádala zprávu o jejím vyřízení.
13. Kontrolu evidence a vyřizování stížností provádí ředitelka školy.
14. Opatření k odstranění zjištěných nedostatků v případě důvodných nebo částečně důvodných stížností stanoví ředitelka školy. Současně kontroluje jejich plnění.
15. Stížnosti a spisový materiál týkající se jejich vyřízení se ukládají odděleně od ostatních spisů po dobu 5 let.

Vypracovala: Mgr. Olga Sýsová, ředitelka

Platnost od 1. září 2026 do odvolání
Účinnost od 1. září 2026

projednáno pdg. radou: 31. 8. 2026
projednáno a schváleno školskou radou: 31. 8. 2026