

ZÁKLADNÍ ŠKOLA A MATEŘSKÁ ŠKOLA V ZAHRÁDKÁCH, ROZTOKY

SMĚRNICE K VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ A PODNĚTŮ

Č. j.	doplní škola	Účinnost od	1. 9. 2026
Spisový znak	doplní škola	Skartační znak/lhůta	podle spisového řádu
Vypracovala	Mgr. Libuše Bulantová	Funkce	ředitelka školy
Schválila	Mgr. Libuše Bulantová	Datum vydání	doplní škola
Nahrazuje	směrnicí č. j. ZŠMŠR–155/19	Web školy	www.zsroztoky.com

Čl. 1 Účel a působnost

1. Tato směrnice stanoví jednotný postup školy při přijímání, evidenci, posuzování, šetření a vyřizování stížností a podnětů. Vztahuje se na základní školu, mateřskou školu, školní družinu a školní jídelnu, jsou-li součástí téže právnické osoby.
2. Směrnice se použije přiměřeně na podání dětí, žáků, zákonných zástupců, zaměstnanců a dalších osob. Každé podání se posuzuje podle skutečného obsahu, nikoli podle názvu.
3. Směrnice nenahrazuje zvláštní zákonné postupy, zejména odvolání proti rozhodnutí ředitelky školy, žádost o přezkoumání výsledků hodnocení, žádost podle zákona o svobodném přístupu k informacím, petici, oznámení podle zákona o ochraně oznamovatelů ani postup při podezření na ohrožení dítěte, trestný čin nebo přestupek.

Čl. 2 Právní rámec

1. zákon č. 561/2004 Sb., školský zákon, zejména § 21, § 164, § 165, § 174 a § 175,
2. zákon č. 500/2004 Sb., správní řád, zejména § 37, § 42, § 80, § 175 a § 178,
3. zákon č. 85/1990 Sb., o právu petičním,
4. zákon č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím,
5. nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 (GDPR) a zákon č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů,
6. zákon č. 171/2023 Sb., o ochraně oznamovatelů, je-li na dané podání použitelný,
7. zákon č. 499/2004 Sb., o archivnictví a spisové službě, prováděcí předpisy a platný spisový řád školy,
8. aktuální metodické doporučení České školní inspekce k prevenci a postupu při šetření a vyřizování stížností a podnětů na úrovni škol a školských zařízení.

Čl. 3 Vymezení podání

1. Stížnost je podání, jímž se stěžovatel domáhá ochrany svých práv, práv dítěte nebo žáka anebo nápravy skutečného či domnělého pochybení školy či jejího pracovníka.
2. Podnět upozorňuje na skutečnost, kterou má škola prověřit nebo zohlednit, aniž se podatel nutně domáhá ochrany vlastního práva.
3. Stížností podle § 175 správního řádu je pouze stížnost proti nevhodnému chování úřední osoby nebo proti postupu správního orgánu při výkonu veřejné správy, neposkytuje-li

správní řád jiný prostředek ochrany. Nejde o náhradu odvolání ani jiného opravného či dozorčího prostředku.

4. Podání požadující zahájení řízení z moci úřední se posoudí jako podnět podle § 42 správního řádu. Podání směřující proti nečinnosti se vyřídí podle pravidel ochrany před nečinností. Podání ve věci hodnocení nebo rozhodnutí ředitelky se vyřídí zvláštním postupem podle školského zákona a správního řádu.

5. Petice se vyřizuje podle zákona o právu petičním. Žádost o informace a stížnost na postup při jejím vyřizování se vyřizují podle zákona č. 106/1999 Sb. Oznámení možného protiprávního jednání se předá do vnitřního oznamovacího systému, pokud se na školu a oznámení vztahuje zákon č. 171/2023 Sb.

Čl. 4 Kdo může podat stížnost

1. Stížnost nebo podnět může podat každá osoba, včetně dítěte nebo nezletilého žáka. Podání dítěte se přijímá srozumitelným, bezpečným a věku přiměřeným způsobem; dítěti se nesmí ztěžovat přístup k pomoci pouze proto, že podání nemá formální náležitosti.

2. Podání nesmí být stěžovateli ani dítěti na újmu. Škola předchází odvetným jednáním, stigmatizaci a nepřiměřenému zveřejnění totožnosti stěžovatele.

3. Anonymní podání se automaticky neodkládá. Je-li dostatečně konkrétní a závažné, prověří se v rozsahu, který umožňují dostupné informace. Anonymního podatele nelze vyznat o výsledku, není-li znám kontakt.

Čl. 5 Způsoby podání a přijetí

1. Podání lze učinit zejména:

9. písemně poštou nebo osobním předáním v kanceláři školy,

10. elektronicky na oficiální e-mail školy nebo prostřednictvím datové schránky,

11. ústně při osobním jednání; o ústním podání, které nelze vyřídit ihned, se sepíše záznam,

12. telefonicky; nelze-li věc vyřídit při hovoru, podatel se vyzve k písemnému podání nebo k osobnímu sepsání záznamu.

2. Podání může převzít ředitelka školy nebo kterýkoli zaměstnanec školy. Zaměstnanec je bez zbytečného odkladu předá ředitelce nebo pověřené osobě k evidenci. Nikdo nesmí odmítnout podání jen proto, že není označeno jako stížnost, je neúplné nebo bylo učiněno ústně.

3. Je vhodné, aby podání obsahovalo identifikaci a kontakt podatele, popis události, osoby, jichž se týká, datum nebo období, požadovaný způsob nápravy a dostupné podklady. Chybějící náležitosti samy o sobě nejsou důvodem k odložení, lze-li věc prošetřit.

4. U ústního podání se do záznamu uvede datum, místo, identifikace a kontakt podatele, obsah podání, požadavek podatele, jméno zapisujícího a podpisy přítomných, je-li to možné. Odmítne-li podatel záznam podepsat, tato skutečnost se poznamená.

Čl. 6 Evidence a prvotní posouzení

1. Podání se eviduje v elektronickém systému spisové služby nebo v podacím deníku podle spisového řádu. Eviduje se zejména datum přijetí, způsob doručení, podatel, předmět, přidělená osoba, lhůta, způsob vyřízení a přijatá opatření.
2. Pověřená osoba bezodkladně posoudí obsah, věcnou příslušnost, naléhavost, možné ohrožení dítěte, podjatost a to, zda se použije zvláštní právní postup. Je-li znám kontakt, škola zpravidla potvrdí přijetí a sdělí další postup.
3. Není-li škola příslušná, podání postoupí příslušnému orgánu jen tehdy, umožňuje-li to právní předpis a jsou-li splněny podmínky ochrany osobních údajů; jinak podateli sdělí, na koho se může obrátit. U podání podle správního řádu se postupuje podle jeho pravidel.
4. Je-li podání nejasné nebo chybí údaje nutné k prošetření, škola požádá podatele o doplnění a poskytne přiměřenou lhůtu. Neučiní-li tak, vyřídí se podání v rozsahu, který umožňuje jeho obsah; odloží se jen tehdy, nelze-li pokračovat.

Čl. 7 Příslušnost a nestrannost

1. Stížnost vyřizuje ředitelka školy nebo jí písemně či prokazatelně pověřený pracovník. Za zákonnost, nestrannost, úplnost a včasnost vyřízení odpovídá ředitelka školy.
2. Osoba, proti níž stížnost směřuje, nesmí stížnost sama prošetřovat ani rozhodovat o jejím vyřízení. Je jí však umožněno se k tvrzením vyjádřit a navrhnout důkazy. Při možné podjatosti ředitelka určí jinou nestrannou osobu.
3. Směřuje-li stížnost proti ředitelce školy, předá se podle jejího obsahu zřizovateli, České školní inspekci, nadřízenému správnímu orgánu nebo jinému příslušnému orgánu. Podatel je o dalším postupu informován.
4. Týká-li se podání oblastí v působnosti České školní inspekce, může se podatel obrátit na ČŠI. ČŠI prošetřuje stížnosti v rozsahu své působnosti podle § 174 odst. 6 školského zákona a výsledek předává zřizovateli k dalšímu řízení.

Čl. 8 Šetření stížnosti

13. Šetření se vede bez zbytečných průtahů, nestranně, důvěrně a v rozsahu nezbytném k objasnění všech bodů stížnosti.
14. Prověřují se tvrzení obou stran a obstarávají dostupné podklady, např. záznamy z jednání, školní dokumentace, hospitační záznamy nebo vyjádření dotčených osob.
15. Osoba, proti níž stížnost směřuje, se seznámí s jejím obsahem v rozsahu a okamžiku, který nezmaří šetření a neohrozí dítě ani stěžovatele.
16. Z jednání se pořizuje věcný záznam; účastníci dostanou možnost se k němu vyjádřit. Sporné připomínky se v záznamu zachytí.
17. Je-li zde podezření na bezprostřední ohrožení zdraví, násilí, šikanu, trestný čin, přestupek nebo ohrožení dítěte, škola nečeká na konečné vyřízení stížnosti a bezodkladně přijme ochranná opatření a plní oznamovací povinnosti.
18. Smírné nebo mediační řešení lze nabídnout pouze tehdy, je-li dobrovolné, bezpečné a vhodné; nesmí nahrazovat povinnost závažné skutečnosti řádně prošetřit.

Čl. 9 Lhůty

1. Běžnou stížnost nebo podnět škola vyřídí zpravidla do 30 dnů ode dne doručení. Ve složitější věci nejpozději do 60 dnů; nelze-li lhůtu dodržet, známému podateli před jejím uplynutím sdělí důvody a předpokládaný termín vyřízení.
2. Stížnost podle § 175 správního řádu musí být vyřízena do 60 dnů ode dne doručení správnímu orgánu. O překročení této lhůty lze uvažovat pouze tehdy, nelze-li v jejím průběhu zajistit podklady potřebné pro vyřízení.
3. Pro petice, žádosti o informace, opravné prostředky a jiná zvláštní podání platí lhůty stanovené příslušným právním předpisem.

Čl. 10 Vyřízení a nápravná opatření

1. O výsledku se vyhotoví písemný závěr. U každého bodu se uvede, zda je důvodný, částečně důvodný, nedůvodný, neprokazatelný nebo zda jej škola není příslušná posoudit; stručně se popíše postup a podstatné důvody.
2. Známý podatel je prokazatelně vyrozuměn o výsledku a o obecném charakteru přijatých opatření. Vyrozumění nesmí neoprávněně zpřístupnit osobní údaje, údaje o dítěti, pracovněprávní opatření ani jiné chráněné informace.
3. Je-li stížnost důvodná nebo částečně důvodná, ředitelka stanoví konkrétní nápravná a preventivní opatření, odpovědnou osobu a termín. Následně ověří jejich splnění a účinnost.
4. Má-li stěžovatel za to, že stížnost podle § 175 správního řádu nebyla řádně vyřízena, může požádat nadřízený správní orgán o přešetření způsobu vyřízení. U jiných stížností může podle předmětu využít podnět zřizovateli, České školní inspekci nebo jinému příslušnému orgánu; tím nejsou dotčeny zákonné opravné prostředky.

Čl. 11 Dokumentace a ochrana informací

1. Spis obsahuje podání a jeho doplnění, záznamy o komunikaci, podklady, vyjádření dotčených osob, záznamy z jednání, závěr, vyrozumění, uložená opatření a záznam o kontrole jejich účinnosti.
2. Osobní údaje se zpracovávají pouze v nezbytném rozsahu, pro stanovený účel a po dobu podle právních předpisů a spisového řádu. Přístup mají jen osoby, které je potřebují k plnění pracovních úkolů. Totožnost stěžovatele se nesděluje nad rozsah nutný pro spravedlivé a účinné prošetření.
3. Dokumentace se ukládá a vyřazuje podle platného spisového a skartačního plánu školy. Záznamy nesmí být vedeny v nechráněných soukromých úložištích zaměstnanců.

Čl. 12 Závěrečná ustanovení

1. Se směrnicí jsou prokazatelně seznámeni zaměstnanci školy. Základní informace o způsobech podání stížnosti jsou zveřejněny na www.zsroztoky.com a jsou dětem a žákům sdělovány věku přiměřeným způsobem.
2. Kontrolou dodržování směrnice je pověřena ředitelka školy. Změny se provádějí písemnými dodatky nebo vydáním nové směrnice.

3. Tato směrnice nabývá účinnosti dne 1. 9. 2026 a nahrazuje směrnici č. j. ZŠMŠR–155/19 účinnou od 1. 1. 2020.

V Rostokách dne:

Mgr. Libuše Bulantová

ředitelka školy