

Směrnice k vyřizování stížností

Č. j.:	116/2026
Spisový znak:	1.2.5.
Skartační znak:	A 5 (po ztrátě platnosti)
Vypracoval:	Mgr. Najbrová Hana
Schválil:	Mgr. Najbrová Hana
Pedagogická a provozní rada projednala dne:	26. 5. 2026
Směrnice nabývá platnosti dne:	1. 6. 2026

I. Obecná ustanovení

1. Na základě ustanovení § 14, odst. 3 zákona č. 262/2006 Sb., zákoníku práce v platném znění a § 21 zákona č. 561/2004 Sb., školského zákona ve znění pozdějších předpisů a podle § 175 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů vydávám jako statutární orgán školy tuto směrnici. Stanoví jednotný postup školy při přijímání, evidenci a vyřizování stížností, oznámení a podnětů.

2. Tato směrnice platí pro všechny zaměstnance organizace.

3. Směrnice vychází ze zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů a GDPR (Nařízení EU 2016/679).

II. Vymezení pojmů

1. **Stížnost** – podání, kterým osoba vyjadřuje nespokojenost s činností školy, zaměstnanců nebo podmínkami vzdělávání.

2. **Stížnost podle správního řádu** – stížnost na postup ředitele školy jako správního orgánu při rozhodování podle § 165 odst. 2 školského zákona.

3. **Podnět** – upozornění na nedostatky, které nemusí mít povahu stížnosti.

III. Zásady směrnice

- směrnice musí být vydána písemně,
- nesmí být vydána se zpětnou účinností,
- nesmí být vydána v rozporu s právními předpisy,
- ředitelka školy je povinna seznámit zaměstnance s vydáním, změnami nebo zrušením této směrnice nejpozději do 15 dnů,
- směrnice musí být přístupná všem zaměstnancům,
- nevztahuje se na podněty, které jsou svým charakterem podněty k přezkoumání podle zákona č. 500/2004 Sb., o správním řízení (správní řád), v platném znění,
- nevztahuje se na petice podané podle zákona č. 85/1990 Sb., o právu petičním, v platném znění.

IV. Zásady pro vyřizování stížností

- stížnost nesmí být stěžovateli na újmu,
- vůči stěžovateli nesmí být činěny přímé ani nepřímé zákroky proto, že si stěžoval,
- nikdo nešetří stížnost směřující proti němu,
- vždy se vyslechnou obě strany a provede se záznam (datum, hodina, místo, přítomni, obsah,..),
- požádá-li stěžovatel, aby jeho jméno nebylo uvedeno, šetří se bez uvádění jména stěžovatele (zákon č. 110/2019 Sb.),
- stížnost se vyřizuje nestranně, bez zbytečného odkladu a hospodárně,
- stížnost se neukazuje osobám, proti nimž směřuje – vyhotoví se výpis bodů,
- anonymní stížnosti se prošetřují, pokud je to možné,
- osobní údaje jsou chráněny dle GDPR,
- byla-li stížnost shledána důvodnou, je ředitelka školy povinna bezodkladně učinit nezbytná opatření k nápravě,
- v zájmu odborného a věcně správného vyřízení stížnosti jsou všichni zaměstnanci školy povinni poskytnout nezbytnou součinnost.

V. Rozlišení druhů stížností

1. Stížnosti podle § 175 zákona č. 500/2004 Sb. o správním řízení ve znění pozdějších předpisů

Týkají se pouze postupů ředitele školy jako správního orgánu při rozhodování podle § 165 odst. 2 školského zákona (např. přijetí, odklad, individuální vzdělávání).

Lhůta pro vyřízení stížností:

- okamžitě, bez zbytečného odkladu, **nejpozději do 60 dnů** ode dne jejího doručení.

Nadřízeným orgánem je Krajský úřad Jihomoravského kraje (§ 183 odst. 3 školského zákona).

2. Ostatní běžné stížnosti týkající se chování zaměstnanců, organizace výuky, režimu organizace, apod., nejedná se o správní řízení

Lhůta pro vyřízení stížností:

- **nejpozději do 30 dnů** ode dne doručení, pokud není možné vyřídit a prošetřit v kratší době

VI. Přijímání stížností

Zaměstnanec pověřený příjmem stížností:

- a) ředitelka školy
- b) zástupce ředitelky školy v případě její nepřítomnosti

1. Stížnost může podat jakákoliv osoba (i nezletilá).

2. Přijímají se každý pracovní den v obvyklé pracovní době v ředitelně školy.

3. Stížnost lze podat:

- datovou schránkou (ID: yd52788)
- poštou na adresu školy (Mateřská škola a základní škola při Dětské léčebně Křetín 12, příspěvková organizace, Křetín č. 12, 679 62 Křetín)
- e-mailem na elektronickou adresu (skolakretin@zspridl.cz)
- osobně v úředních hodinách v ředitelně školy, která sídlí na adrese Křetín č. 12, 679 62 Křetín.

4. Telefonická stížnost se přijme, ale stěžovatel je upozorněn, aby svou stížnost přednesl písemně nebo osobně. Pokud odmítne, sepíše zaměstnanec záznam.

5. Ústní stížnost je možné přednést po předchozí domluvě v ředitelně školy ředitelce. O podání ústní stížnosti je příjemcem sepsán záznam, který obsahuje:

- datum, čas, místo,
- jména přítomných,
- obsah stížnosti,
- vyjádření stran,
- podpisy.

VII. Evidence stížností

Došlé stížnosti eviduje ředitelka školy zapsáním do zvláštního deníku.

Zápis vede o každém šetření a obsahuje:

- datum přijetí,
- jméno a příjmení, adresa stěžovatele, (pokud není anonymní),
- předmět stížnosti – stručné a výstižné vylíčení,
- označení organizace nebo osoby, proti níž stížnost směřuje,
- kdy a kam byla stížnost předána k šetření nebo vyřízení,
- stručný a výstižný popis průběhu jednání (každý účastník si může nadiktovat)
- výsledek šetření (zda je stížnost vyřízena jako oprávněná, neoprávněná, částečně oprávněná),
- přijatá nápravná opatření k nápravě zjištěných nedostatků,
- doložka: *Všichni účastníci jednání byli s obsahem zápisu seznámeni.*
- datum vyřízení,
- výsledek následné kontroly, jak byla nápravná opatření k nápravě splněna,
- podpisy přítomných. Pokud se někdo odmítne podepsat, запиše se: XY se podepsat odmítl, případně se uvede důvod,
- podpisy přítomných musí být až na konci zápisu

VIII. Prošetření a vyřízení stížností

1. Pověřený zaměstnanec prošetří všechny body stížnosti.

2. Vyslechne obě strany a provede zápis.

3. Stěžovateli je vydáno potvrzení o přijetí stížnosti, a to formou zhotovení kopie stížnosti nebo vytištěním textu z dodaného záznamového média, podepsaného pracovníkem, který stížnost přijal, s čitelným uvedením jeho jména a funkce /pracovní zařazení, datum, razítko školy.

4. O výsledku informuje prokazatelně stěžovatele osobně nebo písemně. V případě vyřízení stížnosti osobním jednáním pověřený pracovník z jednání zpracuje zápis. Zápis vyhotoví minimálně ve dvou stejnopisech pro obě strany – školu a stěžovatele.

5. V závěru zápisu se vždy uvede vyjádření stěžovatele ke způsobu vyřízení stížnosti, např.: „Tímto považuje stěžovatel svoji stížnost za vyřízenou a netrvá na písemné odpovědi“. Pokud stěžovatel zápis podepíše, není třeba o výsledku šetření informovat stěžovatele písemně. Pokud stěžovatel podepíše zápis s vyjádřením, že považuje stížnost za vyřízenou, není nutné zasílat písemnou odpověď.
6. Stížnost je vyřízena okamžikem přijetí nápravných opatření a provedením záznamu. Opatření k odstranění zjištěných nedostatků v případě oprávněných stížností stanoví ředitelka školy a současně kontroluje jejich plnění.
7. Proti výsledku šetření se nelze odvolat, lze podat novou stížnost.

IX. Stížností na ředitelku školy

Stížnosti na ředitelku školy se postupují zřizovateli Jihomoravskému kraji nebo Krajskému úřadu Jihomoravského kraje (pokud jde o postup správního orgánu).

Lhůta pro postoupení:

- do 5 dnů

X. Ochrana osobních údajů

1. Osobní údaje jsou zpracovávány na základě čl. 6 odst. 1 písm. c) GDPR – splnění právní povinnosti.
2. Přístup mají pouze pověřeni zaměstnanci.
3. Údaje jsou uchovávány dle spisového a skartačního řádu školy.
4. Stěžovatel má práva dle GDPR (přístup, oprava, omezení zpracování).

XI. Archivace

Stížnosti a dokumentace k jejich vyřízení se ukládají:

- dle spisového a skartačního řádu školy,
- archivují se pod skartačním znakem A po dobu 5 let.

XII. Závěrečná ustanovení

Kontrolu evidence a vyřizování stížností provádí ředitelka školy.

O kontrolách provádí písemné záznamy.

Uložení směrnice se řídí Spisovým a skartačním řádem školy.

Touto směrnicí se ruší směrnice k vyřizování stížností ze dne 1. 9. 2006.

Součástí směrnice jsou následující přílohy:

1. Evidence stížností
2. Záznam o ústní stížnosti
3. Potvrzení o přijetí stížnosti, oznámení nebo podnětu

V Křetíně 26. 5. 2026

.....
ředitelka školy

EVIDENCE STÍŽNOSTÍ

Č. j.:	
Datum podání:	
Stěžovatel	
Jméno a příjmení:	
Adresa:	
Osoba, organizace, proti níž stížnost směřuje	
Předmět stížnosti:	
Kdy a komu byla stížnost předána k prošetření:	
Datum vyřízení stížnosti:	
Výsledek šetření:	
Nápravná opatření:	
Výsledek následné kontroly nápravných opatření:	

Příloha č. 2

Mateřská škola a základní škola při Dětské léčebně Křetín 12, příspěvková organizace

Záznam o ústním podání stížnosti

Datum podání:	
Čas a místo podání:	
Jména přítomných:	
Obsah stížnosti:	
Vyjádření stran:	
Podpisy:	

Potvrzení o přijetí stížnosti, oznámení nebo podnětu

Potvrzuji, že Mateřská škola a základní škola při Dětské léčebně Křetín 12, příspěvková organizace

prevzala

stížnost (oznámení, podnět) číslo

od

V Křetíně dne

.....
razítko, podpis