



Směrnice k postupu při řešení a vyřizování stížností a podnětů a jejich prevenci

Čj. ZSO/0658/2025

1 Obecná pravidla

- Tato směrnice vychází ze zákona č. 500/2004 Sb., správní řád (§ 175) a z metodického dokumentu České školní inspekce *Prevence a postup při šetření a vyřizování stížností a podnětů*.
- Cílem směrnice je zajistit, aby byly veškeré stížnosti, oznámení a podněty podané škole přijímány, vyřizovány a vyhodnocovány řádně, včas a spravedlivě.
- Prevenci vzniku stížností škola podporuje zejména otevřenou komunikací s rodiči, pravidelnými konzultacemi, činností školního poradenského pracoviště a možností využití anonymní schránky důvěry.

2 Stížnosti, oznámení a podněty

Naše škola vítá jakékoli návrhy a připomínky rodičů i dalších osob a bere vážně veškeré stížnosti a obavy. Každá stížnost je vnímána jako výraz skutečné nespokojenosti, na kterou je třeba reagovat.

Chceme zajistit, aby:

- rodiče a další osoby věděli, jak postupovat při podávání stížností,
- reakce školy byla vždy zdvořilá, účinná a v přiměřené lhůtě,
- všechny stížnosti byly vyslechnuty a brány vážně,
- tam, kde je to vhodné, byla přijata odpovídající opatření.

3 Kdo může podávat stížnost

Stížnost, oznámení nebo podnět může podat každá fyzická i právnická osoba, včetně nezletilých.

4 Postup podávání stížnosti

- Stěžovatel se může obrátit na jakéhokoli zaměstnance školy.
- Školu lze dále oslovit prostřednictvím dopisu, e-mailu či telefonicky.
- Stížnost by měla být srozumitelná a konkrétní.
- Nejvhodnější je začít u osoby, které se problém bezprostředně týká (třídní učitel, vyučující).
- V případě potřeby je možné se obrátit na člena vedení školy (zástupce ředitele, ředitele školy) nebo na člena školního poradenského pracoviště (výchovného poradce, školního metodika prevence)..

5 Přijímání stížnosti

- Stížnost může být podána písemně, elektronicky nebo ústně.
- Ústní stížnost musí být vždy zaznamenána za účasti stěžovatele do zápisu, který obsahuje:
 - datum a místo podání,
 - jméno, příjmení a adresu stěžovatele,
 - označení osoby nebo subjektu, proti kterému stížnost směřuje,
 - předmět stížnosti a všechny další skutečnosti důležité pro prošetření,
 - podpis zaměstnance, který zápis vyhotovil



- podpis stěžovatele.

- O každé přijaté stížnosti se vede písemný záznam a stížnost je zaevidována v samostatné složce.

6 Řešení stížnosti ze strany ředitele školy

- Ředitel školy reaguje na stížnost bezodkladně a stěžovateli přijetí stížnosti potvrdí.
- Pokud je podána stížnost písemně, bude stěžovatel kontaktován do 5 pracovních dnů s návrhem dalšího postupu.
- Je-li nutné podrobné prošetření problému, obdrží stěžovatel do 10 pracovních dnů zprávu o stavu šetření, přijatých závěrech a navrhovaných krocích.
- Škola vždy seznámí osobu, proti níž stížnost směřuje, s jejím obsahem. Tato osoba má možnost se ke stížnosti vyjádřit a předložit potřebné doklady a informace.
- Stížnost musí být vyřízena nejpozději do 60 dnů od doručení. Tuto lhůtu lze přiměřeně prodloužit, pokud je nutné získat další podklady; o tom je stěžovatel vždy informován.

7 Přijetí opatření k odstranění zjištěných nedostatků

- Je-li stížnost shledána důvodnou, ředitel školy zajistí odstranění zjištěných nedostatků.
- Informace o opatřeních přijatých k nápravě se uvede do zprávy o výsledku šetření stížnosti, kterou stěžovatel obdrží.
- Ředitel školy ověří následnou kontrolou účinnost přijatých opatření.

8 Co dělat v případě, že nejsem spokojen/a s výsledkem?

Pokud stěžovatel nesouhlasí s výsledkem šetření nebo má za to, že nebyly jeho námitky dostatečně posouzeny, má právo se podle povahy věci obrátit na kompetentní orgány, zejména na: Českou školní inspekci, zřizovatele školy, Státní úřad inspekce práce, Úřad pro ochranu osobních údajů, Krajskou hygienickou stanici, případně jiné příslušné orgány.

Platnost směrnice od 1. 9. 2025



Mgr. Eliška Handšuhová

ředitelka školy

**Základní škola, Liberec,
Oblačná 101/15,
příspěvková organizace
460 01 Liberec 5
IČ 46744908**