

Směrnice k vyřizování stížností

I. Základní ustanovení

1. Vyřizování stížností, oznámení a podnětů (dále jen „stížností“) se řídí:
 - a. touto směrnicí
 - b. zákonem č. 561/2004 Sb., Školský zákon, ve znění pozdějších předpisů
 - c. zákonem č. 500/2004 Sb., Správní řád, ve znění pozdějších předpisů

II. Druhy stížností

1. Stížnosti proti rozhodnutí ředitele školy podle zákona č. 500/2004 Sb., Správní řád, ve znění pozdějších předpisů – odvolacím orgánem je Krajský úřad Jihočeského kraje
2. Stížnosti proti podmínkám, průběhu nebo výsledkům vzdělávání
3. Stížnosti v oblasti pracovně-právních vztahů

III. Přijímání stížností

1. Stížnosti jsou přijímány ředitelem školy.
2. Stížnosti jsou přijímány v písemné nebo ústní podobě. Pokud stěžovatel neuvede jméno a příjmení, adresu trvalého pobytu popřípadě jinou adresu pro doručování, je stížnost kvalifikována jako anonymní.
3. Jestliže byla stížnost zaslána elektronickou poštou, nikoliv však prostřednictvím zaručeného elektronického podpisu, vyzve ředitel školy v takovém případě stěžovatele, aby tento údaj v přiměřené lhůtě doplnil. Neučiní-li tak, nemůže stěžovateli zaslat vyrozumění o vyřízení stížnosti.
4. Pokud příjemce ústní stížnost nevyřídí ihned, stěžovatele vyslechne a sepíše o ní písemný zápis, který musí obsahovat:
 - a. datum podání
 - b. jméno, příjmení a adresu trvalého bydliště stěžovatele
 - c. označení organizace nebo osoby, proti které stížnost směřuje
 - d. předmět stížnosti
5. Z obsahu stížnosti musí být zřejmé, čeho se stěžovatel domáhá a nelze-li toto zjistit, stížnost se bez dalšího odkládá.
6. Anonymní stížnost příjemce posoudí s přihlédnutím k obsahu a řeší jako ostatní stížnosti.
7. Lhůta k vyřízení stížnosti je 30 dnů. V této lhůtě musí obdržet stěžovatel odpověď v písemné nebo elektronické podobě.

IV. Povinnosti statutárního orgánu

1. Eviduje všechny stížnosti došlo škole a zajišťuje jejich správné a včasné vyřízení.
2. Vydává stěžovateli potvrzenou kopii zápisu stížnosti, jako potvrzení, že stížnost byla správně podána.
3. Rozhoduje, zda stížnost vyřídí přímo, ve spolupráci se zaměstnancem, do jehož kompetence problematika spadá anebo zda mu ji předá k úplnému vyřízení (včetně odpovědi stěžovateli).
4. Požádá-li stěžovatel, aby jeho jméno nebylo uváděno, nebo jestliže je to v zájmu správného vyřízení stížnosti, postoupí k vyjádření jen opis stížnosti bez uvedení jména stěžovatele.
5. O výsledku šetření vyrozumí stěžovatele ve lhůtě do 30 dnů.
6. Informuje stěžovatele o přijatých opatřeních, pokud o to požádal nebo pokud to uzná za vhodné.
7. Kontroluje plnění opatření k odstranění zjištěných nedostatků.
8. V případě postoupení stížnosti podle místní a věcné příslušnosti jiné právnické osobě vyrozumí o tom stěžovatele písemně.

V. Postup při vyřizování stížností

1. Všechny body stížnosti musí být objektivně prošetřeny a zjištění musí být zapsáno písemně.
2. Ve vyřízení stížnosti se uvede, zda byla stížnost jako celek, resp. její jednotlivé části důvodná, částečně důvodná nebo nedůvodná. V odůvodnění vyřízení se uvede, o jaké skutečnosti příp. právní předpis či vnitřní předpis školy se opírá.
3. U důvodných nebo částečně důvodných stížností je nutno přijmout opatření k odstranění zjištěných nedostatků.
4. Stížnost se pro potřeby evidence považuje za vyřízenou dnem, kdy je vyřízení stížnosti předáno k doručení nebo elektronicky odesláno stěžovateli.
5. Má-li stěžovatel za to, že stížnost, kterou podal, nebyla řádně vyřízena, může požádat ředitele školy, aby přešetřil způsob vyřízení stížnosti. Postup v tomto případě je analogický podle této organizační směrnice.
6. Stížnosti proti rozhodnutí ředitele školy podle zákona č. 500/2004 Sb., Správní řád ve znění pozdějších předpisů se podává řediteli školy, odvolacím orgánem je krajský úřad Jihočeského kraje.

VI. Závěrečná ustanovení

1. Tato směrnice se v plném rozsahu vztahuje na všechna pracoviště Základní školy Radomyšl, okres Strakonice.
2. Nakládání s osobními údaji stěžovatelů i dalších osob, kterých se stížnost týká, upravuje zákon č. 101/2002 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů ve znění pozdějších předpisů.

V Radomyšli dne 26. 2. 2026

Tato směrnice nabývá účinnosti ke dni 1. 3. 2026.

Pedagogický sbor byl seznámen s touto směrnicí na pracovní poradě dne 2. 3. 2026.

.....
Mgr. Jan Babka
ředitel školy