

# ORGANIZAČNÍ ŘÁD ŠKOLY

## Směrnice k vyřizování stížností

Č.8/2025

|                                                         |                                     |
|---------------------------------------------------------|-------------------------------------|
| Spisový/skartační znak                                  | A.1/A10                             |
| Vypracoval:                                             | Mgr. Alena Víšková, ředitelka školy |
| Schválil:                                               | Mgr. Alena Víšková, ředitelka školy |
| Pedagogická rada projednala dne:                        | 27. 8. 2025                         |
| Směrnice nabývá platnosti ode dne:                      | 27. 8. 2025                         |
| Směrnice nabývá účinnosti ode dne:                      | 27. 8. 2025                         |
| Změny ve směrnici jsou prováděny vydáním nové směrnice. |                                     |

**Základní škola a Mateřská škola**

**Golčův Jeníkov**

príspevková organizace

## **SMĚRNICE K VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ**

**Směrnice č. 8/2025**

Projednáno a schváleno na pedagogické radě dne: 27. 8. 2025

.....

Vedení ZŠ a MŠ Golčův Jeníkov

## Úvodní ustanovení

Vyřizování stížností, oznámení a podnětů (dále jen "stížnosti") se řídí touto směrnicí, zákonem č. 561/2004 Sb., školský zákon a zákonem č. 500/2004 Sb., správní řád a z metodického doporučení: Prevence a postup při řešení a vyřizování stížností a podnětů na úrovni škol a školských zařízení z r. 2025.

### 1. Přijímání stížností

Stížnosti přijímají:

- zástupce statutárního orgánu – ředitel/ka ZŠ a zástupce ředitele pro MŠ
- ostatní vedoucí zaměstnanci na všech úrovních řízení /vedoucí ŠD, jídelny/
- výchovný poradce pro I. a II. stupeň
- metodik prevence SPJ
- třídní učitelé a ostatní vyučující

Stížnosti jsou přijímány v písemné nebo ústní podobě. Telefonické stížnosti nebudou akceptovány, stejně tak i stížnosti podané ústně mimo pracoviště ZŠ a MŠ. O ústně podané stížnosti musí příjemce ve spolupráci se stěžovatelem osobně sepsat zápis. Pokud stěžovatel neuvede místo trvalého pobytu, popřípadě jinou adresu pro doručování, je stížnost kvalifikována jako anonymní. Jestliže byla zaslána elektronickou poštou, nikoliv však prostřednictvím zaručeného elektronického podpisu, vyzve příjemce v takovém případě stěžovatele, aby tento údaj v přiměřené lhůtě doplnil, neučiní-li tak, nemůže stěžovateli zaslat vyrozumění o vyřízení stížnosti.

Z obsahu stížnosti musí být zřejmé, **čeho se stěžovatel domáhá** a nelze-li toto zjistit, stížnost se bez dalšího odkládá.

Anonymní stížnost příjemce posoudí s přihlédnutím k obsahu a řeší jako ostatní stížnosti.

**Lhůta k vyřízení stížnosti je třicetidenní.** V této lhůtě musí obdržet stěžovatel odpověď v písemné nebo elektronické podobě.

Všichni pedagogičtí pracovníci oznámí závažný kázeňský přestupek nebo stížnost rodičů vedení školy. Řešení situace je v kompetenci školního poradenského pracoviště.

## **2. Povinnosti zástupce statutárního orgánu – ředitel /ka/ školy**

Ústředně eviduje všechny stížnosti došlé škole a zajišťuje jejich správné a včasné vyřízení.

Rozhoduje, zda stížnost vyřídí přímo, ve spolupráci s vedoucím zaměstnancem, do jehož kompetence problematika spadá, anebo zda mu ji předá k úplnému vyřízení (včetně odpovědi stěžovateli).

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.

O výsledku šetření vyrozumí stěžovatele ve lhůtě 30 dnů. O přijatých opatřeních informuje stěžovatele, pokud o to požádal.

Kontroluje plnění opatření k odstranění zjištěných nedostatků.

V případě postoupení stížnosti podle místní a věcné příslušnosti jiné právnické osobě, vyrozumí o tom stěžovatele písemně.

Veškeré písemnosti související s vyřizováním stížností zakládá se zápisem stížnosti odděleně od ostatních spisů.

## **3. Postup při vyřizování stížností**

**Všechny body stížnosti musí být objektivně prošetřeny a zjištění musí být dokladováno.**

**Řešení kázeňských přestupků – je v kompetenci ŠPP**

**Povinností ŠPP je:**

se všemi žáky provést výchovné pohovory, zhotovit zápisy z pohovorů, které budou podepsány písemně uvědomit zákonné zástupce všech žáků o kázeňských přestupcích, výsledku šetření a opatřeních, která škola přijala

výsledek šetření v písemné podobě předat řediteli školy

seznámit všechny pedagogické pracovníky s vyšetřováním a výchovnými opatřeními, která škola přijala na pedagogické radě

Záznamy výchovných pohovorů a výsledky šetření budou uloženy v dokumentaci MP.

**V případě ostatních stížností se postupuje takto:**

- 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

- u důvodných nebo částečně důvodných stížností je nutno přijmout opatření k odstranění zjištěných nedostatků
- stížnost se pro potřeby evidence považuje za vyřízenou dnem, kdy je vyřízení stížnosti předáno k doručení
- má-li stěžovatel za to, že stížnost, kterou podal, nebyla řádně vyřízena, může požádat ředitele školy, aby přeshetřil způsob vyřízení stížnosti
- stížnosti proti rozhodnutím ředitele školy podle zákona č. 500/2004 Sb., správní řád. - podává se řediteli školy, odvolacím orgánem je krajský úřad.

#### **4. Stížnosti proti podmínkám, průběhu a výsledkům vzdělávání**

Stížnost se podává učitelům jednotlivých předmětů, třídním učitelům, výchovnému poradci, řediteli školy, zřizovateli, České školní inspekci. Při řešení stížnosti se postupuje obdobně jako v bodě 3.

Česká školní inspekce předá výsledky šetření zřizovateli a zřizovatel informuje Českou školní inspekci o přijatých opatřeních.

§ 174 odst. 4 zákona č. 561/2004 Sb., školský zákon.

#### **5. Stížnosti v oblasti pracovněprávních vztahů**

Stížnost je povinen projednat ředitel školy se zaměstnancem.

Zaměstnanec se může domáhat svých práv u soudu.

odst. (3) § 14, zákona č. 262/2006 Sb., zákoník práce, § 24 zákona č. 251/2005 Sb., o inspekci práce, Vyhláška, kterou se stanoví pracovní řád pro zaměstnance škol a školských zařízení č. 263/2007 Sb. III. Závěrečná ustanovení

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 Golčově Jeníkově, dne 1. 9. 2025