

## SMĚRNICE 19/2025 o postupu školy při podání a vyřizování stížností

### PODÁVÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

Pokud máte podnět nebo nejste spokojeni s činností školy, můžete se na nás obrátit. Prosíme zároveň o věcná a konkrétní sdělení, aby bylo možné situaci efektivně posoudit a řešit.

#### Článek I – Účel a právní základ směrnice

Tato směrnice upravuje postup při podávání, evidenci a vyřizování stížností ve škole zřízené právnickou osobou.

Směrnice vychází zejména z:

- zákon č. 561/2004 Sb., školský zákon
- vyhláška č. 15/2005 Sb. (§ 3 odst. 3)
- nařízení GDPR

Upozornění: Vyřizování stížností podle této směrnice není správním řízením.

#### Článek II – Vymezení pojmů

- **Stížnost** – podání vyjadřující nespokojenost s činností školy.
- **Stěžovatel** – osoba, která stížnost podala.
- **Podnět** – upozornění na nedostatky bez nároku na formální vyřízení.
- **Oznámení** – upozornění na možné protiprávní jednání.

### ČLÁNEK III – PODÁNÍ STÍŽNOSTI

1. Stížnost lze podat:
  - ✓ písemně (poštou, osobně),
  - ✓ elektronicky (e-mail školy),
  - ✓ ústně (o ústní stížnosti se sepíše záznam).
2. Stížnost by měla obsahovat:
  - ✓ identifikaci stěžovatele,
  - ✓ popis problému,
  - ✓ datum podání.
3. Anonymní stížnosti:
  - ✓ se zpravidla neprošetřují,
  - ✓ mohou být řešeny při podezření na závažné porušení práv nebo bezpečnosti.

#### Článek IV – Evidence stížností

1. Škola vede evidenci stížností.
2. Evidence obsahuje:
  - ✓ datum přijetí,
  - ✓ obsah stížnosti,
  - ✓ odpovědnou osobu za šetření,
  - ✓ způsob a datum vyřízení.
3. Evidence je vedena v souladu s ochranou osobních údajů.

### Článek V – Postup při vyřizování stížností

1. Za vyřízení odpovídá ředitel školy.
2. Ředitel:
  - ✓ posoudí obsah stížnosti,
  - ✓ rozhodne o dalším postupu,
  - ✓ může pověřit zaměstnance šetřením.
3. Lhůta pro vyřízení:
  - ✓ zpravidla do 30 dnů,
  - ✓ o prodloužení je stěžovatel informován.
4. Výsledek:
  - ✓ je zaznamenán,
  - ✓ obsahuje závěr a případná opatření.
5. Stěžovatel je o výsledku informován vhodným způsobem (zpravidla písemně).

### Článek VI – Odložení stížnosti

Stížnost lze odložit, pokud:

- ✓ není srozumitelná,
- ✓ nespadá do působnosti školy,
- ✓ jde o opakované podání bez nových skutečností.

### ČLÁNEK VII – ZVLÁŠTNÍ USTANOVENÍ

- ✓ Stížnosti na ředitele školy se podávají zřizovateli školy (tj. společnosti – s.r.o.).
- ✓ Stěžovatel má právo obrátit se také na ČŠI.
- ✓ Při podezření na protiprávní jednání škola postupuje podle právních předpisů (např. ve spolupráci s Policií České republiky).

### Článek VIII – Zveřejnění a závěrečná ustanovení

1. Směrnice je zveřejněna na webových stránkách školy.
2. Zaměstnanci jsou s ní prokazatelně seznámeni.
3. Směrnice nabývá účinnosti dne 1. 9. 2025

V České Lípě 1. 9. 2025



Mgr. Petra Kašparová  
ředitelka školy