

PREVENCE A POSTUP PŘI ŠETŘENÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ A PODNĚTŮ

Č. j.:	ZSO-400/2025
Spisový znak	
Skartační znak	A5
Vypracoval	Mgr. Ivana Kellnerová
Schválil	Mgr. Ivana Kellnerová
Směrnice nabývá platnosti dne	1. 9. 2025
Směrnice nabývá účinnosti dne	1. 9. 2025

1. Úvod a účel

Tato směrnice stanoví jednotná pravidla pro:

1. prevenci vzniku stížností a podnětů,
2. přijímání, evidenci, šetření a vyřizování stížností a podnětů,
3. ochranu práv stěžovatelů a dotčených osob,
4. kontinuální zlepšování činnosti školy a školského zařízení.

Směrnice je závazná pro všechny zaměstnance Základní školy a Mateřské školy Olbramovice (dále jen „škola“), zákonné zástupce dětí/žáků a další osoby, které se na činnosti školy podílejí.

2. Právní rámec

Směrnice vychází zejména z těchto právních předpisů:

- [§ 164 odst. 1 písm. a\), h\) školského zákona](#) – odpovědnost ředitele školy za zajištění řádného provozu a bezpečí,
- [§ 175 správního řádu](#) – stížnosti na postup správních orgánů,
- [§ 174 a 175 školského zákona](#) – výkon inspekční činnosti ČŠI,
- Zákon č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím – v části související s podněty veřejnosti,
- Zákoník práce – povinnost zaměstnavatele vytvářet příznivé pracovní podmínky a předcházet konfliktům na pracovišti.

3. Vymezení pojmů

Stížnost – písemné nebo ústní podání, kterým se stěžovatel domáhá nápravy nevhodného chování zaměstnance školy, nesprávného postupu školy nebo porušení práv dítěte/žáka.

Podnět – písemné nebo ústní sdělení obsahující návrh na zlepšení činnosti školy, upozornění na nedostatky, které však nemusí představovat porušení práv.

Stěžovatel – osoba podávající stížnost nebo podnět (dítě/žák, zákonný zástupce, zaměstnanec, jiná fyzická či právnická osoba).

4. Prevence stížností a podnětů

1. Otevřená komunikace s rodiči (třídní schůzky, konzultační hodiny, elektronická komunikace).
2. Pravidelné hodnocení klimatu školy a tříd (dotazníky, besedy).
3. Transparentní vnitřní normy (školní řád, klasifikační řád, provozní řády) – veřejně dostupné.
4. Včasné řešení konfliktů mezi žáky, rodiči a pracovníky školy (mediace, individuální pohovory).
5. Školení zaměstnanců v oblasti komunikačních dovedností a práce s konfliktem.

5. Příjem stížností a podnětů

1. Stížnost/podnět lze podat: a) písemně (listinně, e-mailem, datovou schránkou), b) ústně – do protokolu, c) anonymně (schránka důvěry, formulář na webu).
2. Stížnost/podnět přijímá: a) ředitel školy, b) jeho zástupce, c) třídní učitel (ten neprodleně předá řediteli), d) zástupkyně ředitele pro MŠ.
3. Pro evidenci se používá **Kniha stížností a podnětů** vedená v analogové formě. Záznam obsahuje: datum přijetí, jméno stěžovatele (není-li anonymní), stručný obsah, přidělené číslo jednací, způsob přijetí, podpis přijímající osoby.

6. Postup při šetření

1. Předběžné posouzení: – je-li zřejmé, že podání nenaplnuje definici stížnosti/podnětu, je odmítnuto s odůvodněním.
2. Určení příslušnosti: – směřuje-li stížnost proti řediteli školy, vyřizuje ji zřizovatel.
3. Šetření provádí pověřená osoba (ředitel nebo jím určený pracovník). Součástí je: a) vyžádání vyjádření dotčených osob, b) shromáždění dokumentů (třídní knihy, záznamy dohledů, CCTV apod.), c) konzultace s metodikem prevence, či ČŠI dle potřeby.
4. Lhůty: – vyřízení do 30 dnů; u složitých případů lze lhůtu prodloužit na 60 dnů (§ 175 odst. 5 správního řádu) s písemným oznámením stěžovateli.
5. Výsledek šetření je zaznamenán do Protokolu o vyřízení stížnosti a stěžovateli je předáno písemné vyrozumění.

7. Vyrozumění stěžovatele

1. Obsahuje: shrnutí předmětu stížnosti, zjištěné skutečnosti, závěr šetření (důvodná / částečně důvodná / nedůvodná), přijatá opatření, poučení o dalším postupu (možnost obrátit se na ČŠI, zřizovatele, nadřízený orgán).
2. V anonymních případech je výsledek zveřejněn bez osobních údajů na nástěnce školy / webu.

8. Opatření k nápravě a prevence opakování

1. Písemná omluva, kázeňské opatření, změna vnitřních předpisů, personální či organizační změna.
2. Ředitel školy sleduje plnění opatření a archivuje doklady minimálně 5 let.

9. Evidence a ochrana osobních údajů

1. Dokumentace se ukládá odděleně od osobních spisů zaměstnanců a žáků.
2. Přístup mají pouze pověřené osoby.

3. Při zpracování osobních údajů se postupuje dle Nařízení (EU) 2016/679 (GDPR) a školského zákona.

10. Ochrana stěžovatele a dotčených osob

1. Nikdo nesmí být znevýhodněn za podání stížnosti.
2. Při anonymizaci se postupuje tak, aby nebyla dotčena práva účastníků.

11. Závěrečná ustanovení

1. Za seznámení zaměstnanců a zveřejnění odpovídá ředitel školy.
2. Směrnice podléhá průběžné revizi nejméně jednou za 3 roky nebo při změně příslušných právních předpisů.

12. Soulad s metodikou České školní inspekce (ČŠI)

Tato směrnice vychází z doporučení obsažených v poslední interní *Metodice šetření stížností na školy a školská zařízení* (ČŠI, čj. ČŠIG-3444/16-G23 v aktualizovaném znění 2024) a z navazujících stanovisek veřejného ochránce práv. Hlavní aspekty souladu jsou:

1. **Transparentnost a evidence** – škola vede Knihu stížností a podnětů v rozsahu doporučeném ČŠI (identifikace, obsah, klasifikace, lhůty, výsledek).
2. **Třícestný model vyřizování** – stížnost směřuje primárně: a) k řediteli školy, b) při stížnosti na ředitele ke zřizovateli, c) pokud stěžovatel není spokojen nebo jde o vážné porušení práv (např. šikana, diskriminace či bezpečnost), může se obrátit na ČŠI, která volí buď šetření stížnosti (§ 174 odst. 6 ŠZ) nebo standardní inspekční činnost (§ 174 odst. 2).
3. **Vyhodnocení závažnosti** – ředitel školy neprodleně posoudí, zda jde o • běžnou provozní stížnost (řeší interně), • závažnou stížnost s možným ohrožením práv dětí/žáků (okamžitě informuje zřizovatele a navrhne preventivní opatření).
4. **Propojení s inspekčními závěry** – pokud je stížnost důvodná a přijímají se nápravná opatření, jsou začleněna do vlastního hodnocení školy a monitorována při následných kontrolách.
5. **Ochrana stěžovatele** – naplňuje principy dobré správy podle metodiky ČŠI (efektivnost, otevřenost, nediskriminace).

13 Přílohy

Příloha č. 1 – Formulář pro podání stížnosti / podnětu

Č. j. (vyplní škola)	Datum přijetí	Způsob podání (<input type="checkbox"/> písemně <input type="checkbox"/> e-mail <input type="checkbox"/> datová schránka <input type="checkbox"/> ústně do protokolu <input type="checkbox"/> anonymně)
----------------------	---------------	--

1. Identifikační údaje stěžovatele (nevyplňuje se u anonymního podání)

Jméno a příjmení / název organizace:

Adresa / sídlo:

Telefon / e-mail:

2. Předmět stížnosti / podnětu

Popis události nebo nedostatku (kdy, kde, kdo, jak):

.....
.....

3. Požadovaný způsob nápravy (volitelné)

.....
.....

4. Přiložené důkazy / dokumenty

ano (specifikujte):

ne

5. Prohlášení stěžovatele

Prohlašuji, že uvedené údaje jsou pravdivé.

Datum:

Podpis:

Příloha č. 2 – Vyrozumění o vyřízení stížnosti / podnětu

Č. j.	Datum přijetí	Datum vyřízení	Věc

Stěžovatel:

Shrnutí obsahu stížnosti / podnětu:

.....

Výsledky šetření:

- Zjištěné skutečnosti:
- Klasifikace: důvodná částečně důvodná nedůvodná

Přijatá opatření k nápravě / prevenci:

.....

Poučení o dalším postupu:

Pokud nesouhlasíte se způsobem vyřízení, můžete se do 15 dnů obrátit na _____ (zřizovatel / nadřízený orgán) nebo na Českou školní inspekci.

V _____ dne _____ 202..

..... Jméno, příjmení a funkce osoby, která stížnost vyřídila

V _____ dne _____ 202..

Mgr. _____
ředitel/ka školy