ŠKOLA MAŠOV

Základní škola Turnov-Mašov,
příspěvková organizace

Směrnice o postupu řešení stížností a podávání podnětů

Č. j.: ZŠ Ma 34/2026

Směrnice je zpracována v souladu s Metodickým doporučením České školní inspekce k prevenci a postupu při šetření a vyřizování stížností a podnětů na úrovni škol a školských zařízení a platnou legislativou ČR.

Čl. I

Právní rámec a základní pojmy

1. **Právní rámec:**
   - **Zákon č. 500/2004 Sb.**, správní řád, ve znění pozdějších předpisů,
   - **Zákon č. 561/2004 Sb.**, o předškolním, základním, středním, vyšším odborném a jiném vzdělávání (školský zákon), ve znění pozdějších předpisů,
   - **Zákon č. 262/2006 Sb.**, zákoník práce, ve znění pozdějších předpisů,
   - **Zákon č. 110/2019 Sb.**, o zpracování osobních údajů, a Nařízení (EU) 2016/679 (GDPR),
   - **Zákon č. 171/2023 Sb.**, o ochraně oznamovatelů (whistleblowing),
   - **Rámcový vzdělávací program pro základní vzdělávání (RVP ZV)**.
2. **Vymezení pojmů:**
   - **Stížnost:** Podání fyzické nebo právnické osoby (stěžovatele), jímž se domáhá ochrany svých subjektivních práv a požaduje nápravu ve vlastním zájmu nebo v zájmu svého dítěte proti nevhodnému chování zaměstnanců školy nebo proti postupu školy nebo školského zařízení. Stížnost obsahuje skutečná nebo domnělá pochybení, jejichž důvodnost nebo nedůvodnost je třeba ověřit právě důkladným a objektivním šetřením.
   - **Podnět:** Návrh, upozornění nebo připomínka směřující ke zlepšení činnosti školy, organizace provozu či klimatu, která nemá charakter přímého porušení práv stěžovatele.
   - **Posuzování podání:** Každé podání se posuzuje výhradně podle svého **skutečného obsahu**, nikoli podle formálního označení (názvu).
   - **Ochrana stěžovatele:** Podání stížnosti nesmí být stěžovateli ani jeho dítěti na újmu.

Čl. II

Prevence vzniku stížností v základní škole

1. **Základní škola systematicky buduje bezpečné, vstřícné a transparentní prostředí** založené na vzájemném dialogu, partnerství a respektu mezi zaměstnanci školy, žáky a jejich zákonnými zástupci.
2. **Pedagogičtí pracovníci předcházejí vzniku nedorozumění a stížností** včasnou a průběžnou komunikací se zákonnými zástupci o všech podstatných záležitostech týkajících se vzdělávání, vývoje, adaptace a individuálních potřeb žáků.
3. Organizace denního režimu a výchovně-vzdělávacího procesu důsledně vychází ze zásad stanovených školským zákonem, Rámcovým vzdělávacím programem pro základní vzdělávání a školním řádem. **Pedagogické postupy plně respektují fyziologické, vývojové a psychosociální potřeby žáků a podporují jejich celkový wellbeing a psychické i fyzické bezpečí.**
4. Vedení školy pravidelně vyhodnocuje podněty ze strany pedagogů, provozních zaměstnanců i zákonných zástupců a přijímá včasná organizační a metodická opatření k eliminaci rizikových faktorů v klimatu školy.

Čl. III

Přijímání a evidence stížností

1. **Formy podání:**
    - **Písemně:** Listinnou poštou, osobním předáním v ředitelně školy nebo elektronicky (datovou schránkou školy, e-mailem s elektronickým podpisem či z ověřené e-mailové adresy zákonného zástupce).
    - **Ústně:** Osobní stížnost přijímá ředitelka školy (případně zástupkyně). O podání ústní stížnosti je účelné za účasti stěžovatele sepsat zápis. Zápis by měl obsahovat datum a místo podání, jméno, příjmení a adresu stěžovatele, označení osoby nebo subjektu, proti kterému stížnost směřuje, předmět stížnosti a všechny ostatní skutečnosti, které by mohly mít význam při prošetřování stížnosti, podpis zaměstnance, který zápis vyhotovil, a podpis stěžovatele. Pokud nelze věc vyřešit okamžitou dohodou na místě, vyhotoví se o ústním podání písemný zápis.
    - **Telefonicky:** Problematické je telefonické podání stížnosti, protože jeho obsah není zaznamenaný, a proto může snadno dojít k nedorozumění, ke zkreslení informací apod. Pokud se nepodaří záležitost s telefonujícím stěžovatelem vyřešit již při rozhovoru, je vhodné jej požádat, aby stížnost zaslal písemnou formou nebo doručil osobně.
2. **Potvrzení přijetí:** Přijetí písemné stížnosti ředitelka školy stěžovateli bezodkladně písemně/e-mailem potvrdí a informuje jej o dalším postupu.

3. **Evidence stížností:** Veškeré přijaté stížnosti se evidují v Evidenci stížností (Kniha stížností vedená ředitelkou školy). Evidence obsahuje: datum doručení, jméno a příjmení stěžovatele, předmět stížnosti, jméno a příjmení šetřícího stížnost, způsob a datum vyřízení a přehled přijatých opatření.
4. **Anonymní stížnosti:** Anonymní podání se posuzují individuálně podle závažnosti obsahu. Pokud anonymní stížnost upozorňuje na bezprostřední ohrožení bezpečnosti, zdraví žáků nebo závažné porušování právních předpisů, ředitelka školy provede odpovídající šetření v zájmu ochrany žáků.
5. **Stížnost může podat** každá osoba (i nezletilá).
6. **Stížnosti se neposuzují podle názvu nebo označení**, ale posuzují se výhradně podle jejich obsahu. Může se stát, že podání označené jako stížnost svým obsahem stížností není, a naopak obyčejný dopis bez příslušného označení svým charakterem a uváděnými skutečnostmi stížností být může.
7. Pokud nejde o podání anonymní, je možné stěžovatele vyzvat, aby stížnost obsahově **upřesnil či doplnil.**
8. **Stížnost je nevhodná**, když stěžovatel mohl problém řešit jinak, např. podáním tzv. opravného prostředku (např. odvoláním ve správním řízení proti rozhodnutí ředitele o nepřijetí ke vzdělávání nebo žádostí u ředitele školy o komisionální přezkoušení v případě pochybností o správnosti hodnocení žáka na konci pololetí).

Čl. IV

Postup při šetření stížností

1. **Kompetence k šetření:**
    - Stížnosti týkající se výchovně-vzdělávacího procesu, chování zaměstnanců, provozu školy a bezpečnosti žáků prošetřuje a vyřizuje výhradně **ředitelka základní školy**.
    - Směřuje-li stížnost přímo proti osobě ředitelky školy, postupuje se k prošetření zřizovateli školy nebo České školní inspekci.
    - Stížnosti přijaté školskou radou, předává školská rada k šetření ředitelce školy.
2. **Zásady prošetřování:**
    - Šetření musí být **objektivní, důkladné, nestranné** a musí prověřit všechna konkrétní tvrzení uvedená ve stížnosti.
    - **Právo zaměstnance na vyjádření:** Zaměstnanec, proti kterému stížnost směřuje, musí být seznámen s jejím obsahem v takovém čase a rozsahu, aby nebyl zmařen účel šetření, a musí mu být umožněno se k věci písemně i ústně vyjádřit a předložit důkazy (zápisy z jednání, hospitační záznamy, dotazníky, třídní kniha, záznamy o žácích, jiné písemnosti apod.).
    - **Ochrana osobních údajů a identity:** Při projednávání se důsledně dbá na ochranu osobních údajů třetích osob (ostatních žáků a rodičů). V

odůvodněných případech je chráněna identita stěžovatele, pokud to charakter stížnosti umožňuje.

- **Osobní jednání se stěžovatelem:** S ohledem na okolnosti může být v průběhu prošetření jednáno také přímo se stěžovatelem. Je-li vedeno ústní jednání se stěžovatelem, dbá se na vyváženost zúčastněných stran (zamezení početní převahy ze strany školy) a z jednání se vždy pořizuje podrobný zápis se závěry.
- Podle potřeby se může uskutečnit **více jednání** tak, aby věc byla v rámci školy zcela vyřízena a uzavřena s konkrétním výsledkem.
- Stížnost **nemůže mít negativní dopad na žáka nebo na osobu stěžovatele.**
- Při šetření stížnosti se vyvarujeme **emotivně zabarveným vyjádřením** a unáhleným rozhodnutím.
- Zásadně bude postupováno ve snaze zajistit **objektivní výsledek** a důsledně posoudit stanoviska všech dotčených stran.

Čl. V

Lhůty a vyrozumění o vyřízení stížnosti

1. **Lhůta pro vyřízení:** Stížnost musí být prošetřena a vyřízena **nejpozději do 60 dnů** ode dne jejího doručení škole (§ 175 odst. 5 správního řádu). V jednoduchých záležitostech rozhoduje ředitelka bez zbytečného odkladu.
2. **Kategorizace výsledku:** Na základě zjištěných skutečností ředitelka školy stížnost vyhodnotí jako:
   - **Důvodnou** (všechna tvrzení se potvrdila),
   - **Částečně důvodnou** (potvrdila se jen některá tvrzení),
   - **Nedůvodnou** (žádné z uváděných pochybení se neprokázalo),
   - **Neoprávněnou / Neřešitelnou** (např. nepřísluší do působnosti školy, stěžovatel odmítl součinnost).
   - **Nevhodnou.**
3. **Písemná zpráva pro stěžovatele:** O výsledku šetření vyrozumí ředitelka školy stěžovatele **prokazatelnou písemnou formou** (doporučený dopis, datová schránka, osobní předání proti podpisu). Vyrozumění obsahuje popis průběhu šetření, konkrétní závěry ke každému bodu stížnosti a v případě důvodnosti i přehled přijatých nápravných opatření.
4. Má-li stěžovatel za to, že stížnost, kterou podal u základní školy, **nebyla řádně vyřízena**, může požádat Českou školní inspekci, aby přešetřil způsob vyřízení stížnosti.

Čl. VI

Přijetí nápravných opatření a následná kontrola

1. Byla-li stížnost shledána jako důvodná nebo částečně důvodná, ředitelka školy neprodleně stanoví konkrétní a účinná **nápravná a preventivní opatření**:

- Uložení pracovněprávních opatření dle zákoníku práce (upozornění na porušení povinností, metodické vedení),
- Úprava organizace provozu, denního režimu nebo vnitřních předpisů školy,
- Prokazatelné proškolení pedagogických/provozních pracovníků,
- Zajištění hospitační činnosti a zvýšeného dohledu.
- Jiná dle potřeby.

2. Ředitelka školy provádí **následnou kontrolu** účinnosti přijatých opatření v čase, aby se zjištěné nedostatky v budoucnu neopakovaly.
3. O opravných prostředcích škola stěžovatele **informuje**.

Čl. VII
Postoupení stížností dalším orgánům

Pokud obsah podání nespadá do výlučné kompetence ředitelky školy, postoupí jej škola do 5 pracovních dnů příslušnému věcnému orgánu a uvědomí o tom stěžovatele:

Oblast podání mimo kompetenci ředitele	**Příslušný orgán k řešení**
Kvalita vzdělávání, naplňování ŠVP, rovný přístup, ochrana zdraví a bezpečnosti (při nesouhlasu s vyřízením ředitelkou). **Stížnosti na ředitelku školy.**	**Česká školní inspekce (ČŠI)** – Liberecký inspektorát
Hospodaření školy, provoz školy.	**Zřizovatel**
Hygienické normy, stravování, infekční prostředí.	**Krajská hygienická stanice Libereckého kraje**
Porušování pracovněprávních předpisů vůči zaměstnancům.	**Oblastní inspektorát práce**
Porušení ochrany osobních údajů (GDPR).	**Úřad pro ochranu osobních údajů (ÚOOÚ)**

Čl. VIII
Podávání podnětů

Podněty ze strany zákonných zástupců lze podávat učitelům, ředitelce školy a školské radě ústně, písemně či e-mailem. Škola nebo školská rada se těmito podněty bude zabývat.

Čl. IX

Závěrečná ustanovení

1. Informace o pravidlech podávání a vyřizování stížností a podávání podnětů jsou veřejně přístupné na webových stránkách školy.
2. S touto směrnicí byli všichni zaměstnanci školy prokazatelně seznámeni.
3. Směrnice nabývá platnosti dnem podpisu a účinnosti dnem 1. listopadu 2026.

V Mašově dne 1.10. 2026 Mgr. Denisa Štelzigová, ředitelka školy