

# VNITŘNÍ SMĚRNICE

## k přijímání, evidenci a vyřizování stížností

Číslo směrnice: 10/2026

Spisový znak: 02

Skartační znak: A

Vypracoval: Mgr. Pavel Kozák, ředitel školy

Schválil: Mgr. Pavel Kozák, ředitel školy

Účinnost od: 01.04.2026

Ředitel školy vydává tuto vnitřní směrnici k zajištění jednotného, přezkoumatelného a transparentního postupu při přijímání, evidenci, prošetřování a vyřizování stížností souvisejících s činností školy a poskytováním vzdělávání a školských služeb.

### Čl. 1

#### Předmět úpravy

1. Tato směrnice upravuje postup školy při přijímání, evidenci, posuzování, prošetřování a vyřizování stížností, podnětů a oznámení týkajících se činnosti školy, vzdělávání a poskytování školských služeb.
2. Směrnice se vztahuje na podání žáků, zákonných zástupců, zaměstnanců školy i dalších osob, které se obracejí na školu v souvislosti s její činností.
3. Směrnice upravuje vnitřní postup školy; tím nejsou dotčena práva osob obrátit se na zřizovatele, školskou radu, Českou školní inspekci nebo jiný příslušný orgán.

### Čl. 2

#### Právní východiska

1. Tato směrnice vychází zejména z:
  - zákona č. 561/2004 Sb., o předškolním, základním, středním, vyšším odborném a jiném vzdělávání,
  - zákona č. 500/2004 Sb., správní řád,
  - právních předpisů upravujících ochranu osobních údajů,
  - spisového a skartačního řádu školy.
2. Pokud škola nebo ředitel školy postupují v postavení správního orgánu, použije se při vyřizování stížnosti rovněž příslušný postup podle správního řádu.

### Čl. 3

#### Vymezení základních pojmů

1. **Stížnost** je podání, jímž stěžovatel namítá nevhodné chování zaměstnance školy, nesprávný postup školy nebo jinou skutečnost související s činností školy.

2. **Podnět** je upozornění na nedostatek, riziko nebo možnost zlepšení činnosti školy.
3. **Oznámení** je sdělení skutečností významných pro ochranu práv žáků, zákonných zástupců nebo pro řádný chod školy.
4. Anonymní podání se posuzuje podle obsahu. Je-li to odůvodněné, škola provede potřebné šetření i bez možnosti vyznění podatele.

## Čl. 4

### Zásady vyřizování stížností

1. Stížnosti se vyřizují nestranně, věcně, bez zbytečných průtahů a v souladu s právními předpisy.
2. Podání stížnosti nesmí být stěžovateli na újmu.
3. Při vyřizování stížností se dbá na ochranu osobních údajů, ochranu práv nezletilých žáků a důstojnosti všech dotčených osob.
4. Je-li to přiměřené povaze věci, škola se nejprve pokusí o rychlé neformální objasnění nebo odstranění nedostatku.
5. Vyřizování stížnosti nesmí provádět osoba, proti níž stížnost směřuje, ani osoba, u níž jsou pochybnosti o nepodjatosti.

## Čl. 5

### Přijímání stížností

1. Stížnost lze podat:
  - písemně v listinné podobě,
  - elektronicky,
  - prostřednictvím datové schránky,
  - ústně.
2. Ústní stížnost, kterou nelze vyřídit ihned, se zaznamená písemně.
3. Stížnosti přijímá zejména:
  - ředitel školy,
  - zástupce ředitele školy,
  - pověřený vedoucí zaměstnanec,
  - sekretariát nebo podatelna školy.
4. Zaměstnanec, který přijme stížnost a není příslušný k jejímu vyřízení, ji bezodkladně postoupí řediteli školy.
5. Stížnost proti řediteli školy se bezodkladně předá zřizovateli; tím není dotčena možnost podání k jinému příslušnému orgánu.

## Čl. 6

### Náležitosti stížnosti

1. Stížnost by měla obsahovat zejména:
  - označení stěžovatele,
  - kontaktní údaje pro doručení odpovědi,
  - popis skutečností, proti nimž směřuje,
  - označení osob nebo útvarů, jichž se týká, je-li to známo,
  - datum a podpis, je-li podána v listinné podobě.

2. Chyběj-li podstatné údaje a brání-li to řádnému posouzení věci, může škola vyzvat podatele k doplnění.
3. Podání se posuzuje vždy podle obsahu, i když není jako stížnost výslovně označeno.

## Čl. 7

### Evidence stížností

1. O každé stížnosti se vede evidence.
2. Evidence obsahuje alespoň:
  - pořadové číslo,
  - datum přijetí,
  - jméno stěžovatele, je-li známo,
  - stručný obsah stížnosti,
  - osobu pověřenou prošetřením,
  - datum a způsob vyřízení,
  - přijatá opatření.
3. Dokumenty související se stížností se ukládají podle spisového a skartačního řádu školy.

## Čl. 8

### Příslušnost k vyřízení stížnosti

1. O vyřízení stížnosti rozhoduje zpravidla ředitel školy.
2. Ředitel školy může pověřit prošetřením stížnosti jiného zaměstnance školy nebo více zaměstnanců podle povahy věci.
3. Jde-li o oblast, která spadá do působnosti jiného orgánu, škola podání postoupí příslušnému orgánu nebo o této skutečnosti informuje podatele, je-li to vhodné a možné.

## Čl. 9

### Prošetření stížnosti

1. Při prošetřování stížnosti škola zjistí skutkový stav v rozsahu potřebném pro řádné posouzení věci.
2. K objasnění věci lze zejména:
  - vyžádat písemné nebo ústní vyjádření dotčených osob,
  - nahlédnout do dokumentace školy,
  - provést pohovor se žákem, zákonným zástupcem nebo zaměstnancem,
  - vyžádat další podklady.
3. O provedených úkonech se pořizují záznamy přiměřené významu věci.
4. Týká-li se podání postupu školy vůči žákovi se speciálními vzdělávacími potřebami a vzniknou-li pochybnosti o souladu s doporučením školského poradenského zařízení, zajistí ředitel školy další postup podle zvláštních pravidel stanovených právními předpisy.

## Čl. 10

### Lhůty pro vyřízení

1. Stížnosti se vyřizují bez zbytečného odkladu.
2. Vyřizuje-li se stížnost v režimu správního řádu, postupuje se ve lhůtě stanovené tímto právním

předpisem.

3. Ostatní stížnosti škola vyřizuje zpravidla do 30 dnů od jejich doručení.
4. Nelze-li stížnost ve stanovené nebo obvyklé lhůtě vyřídit, učiní škola nezbytné kroky k dokončení šetření a podle povahy věci o tom stěžovatele vyrozumí.

## Čl. 11

### Způsob vyřízení stížnosti

1. Stížnost se po prošetření vyhodnotí jako:
  - důvodná,
  - částečně důvodná,
  - nedůvodná,
  - nepřislušná.
2. Je-li stížnost důvodná nebo částečně důvodná, přijme škola bezodkladně odpovídající opatření k nápravě.
3. O výsledku vyřízení stížnosti se stěžovatel vhodným způsobem vyrozumí, nebrání-li tomu právní předpis nebo povaha věci.
4. Vyrozumění obsahuje zejména stručné shrnutí předmětu stížnosti, závěr šetření a případně informaci o přijatých opatřeních.

## Čl. 12

### Opakované a anonymní stížnosti

1. Opakovanou stížnost ve stejné věci, která neobsahuje nové skutečnosti, lze vyřídit odkazem na předchozí vyřízení.
2. Anonymní stížnost se neodkládá automaticky; škola posoudí její obsah a význam pro ochranu práv žáků a řádný chod školy.
3. Podání urážlivého nebo zjevně šikanózního charakteru se eviduje; škola však není povinna vést opakovanou věcnou komunikaci nad rámec nezbytného posouzení obsahu.

## Čl. 13

### Součinnost se školskou radou, zřizovatelem a dalšími orgány

1. Školská rada projednává podněty, oznámení a stížnosti v rozsahu stanoveném právními předpisy.
2. Směřuje-li stížnost do působnosti zřizovatele, poskytne škola potřebnou součinnost.
3. Je-li stížnost šetřena Českou školní inspekcí nebo jiným orgánem veřejné moci, škola poskytne potřebné podklady a součinnost.
4. Na základě výsledků šetření přijme ředitel školy odpovídající opatření a zajistí jejich evidenci a kontrolu splnění.

## Čl. 14

### Ochrana osobních údajů a mlčenlivost

1. Osobní údaje obsažené ve stížnostech a souvisejících podkladech jsou zpracovávány pouze v rozsahu nezbytném pro vyřízení věci.
2. Se spisem a podklady se seznamují jen osoby, které to potřebují k plnění svých pracovních povinností.

3. Zaměstnanci školy jsou povinni zachovávat mlčenlivost o skutečnostech, s nimiž se při vyřizování stížností seznámili, pokud zvláštní právní předpis nestanoví jinak.

## Čl. 15

### Závěrečná ustanovení

1. Tato směrnice je závazná pro všechny zaměstnance školy.
2. Zaměstnanci školy budou s touto směrnicí prokazatelně seznámeni.
3. Nedílnou součástí této směrnice tvoří tyto přílohy:
  - **Příloha č. 1** – Formulář pro podání stížnosti,
  - **Příloha č. 2** – Evidenční list stížnosti,
  - **Příloha č. 3** – Vzor vyrozumění o vyřízení stížnosti,
  - **Příloha č. 4** – Doložka o seznámení zaměstnanců.
4. Směrnice se ukládá v sídle školy a zveřejňuje se způsobem obvyklým pro vnitřní předpisy školy.
5. Tato směrnice nabývá účinnosti dnem uvedeným v jejím záhlaví.

V Miroticích dne 01.04.2026

.....  
Mgr. Pavel Kozák  
ředitel školy

---

## Příloha č. 1

### Formulář pro podání stížnosti

Název školy: Základní škola Mikoláše Alše a Mateřská škola Mirovice, okres Písek

Číslo jednací / evidenční číslo: [doplň škola]

#### 1. Údaje o stěžovateli

- Jméno a příjmení / název: .....
- Datum narození / IČO: .....
- Adresa bydliště / sídla: .....
- Telefon: .....
- E-mail: .....
- Datová schránka: .....

#### 2. Označení věci

- Stížnost směřuje proti: .....
- Jméno osoby / označení útvaru, kterého se týká: .....
- Datum nebo období, kdy k události došlo: .....

#### 3. Popis stížnosti

Popište, v čem spatřujete pochybení školy nebo zaměstnance školy:

.....  
.....

## 4. Důkazy a přílohy

Uveďte listiny nebo jiné podklady, které přikládáte:

.....

## 5. Požadovaný způsob nápravy nebo vyjádření

.....

V ..... dne .....

Podpis stěžovatele: .....

---

# Příloha č. 2

## Evidenční list stížnosti

Název školy: Základní škola Mikoláše Alše a Mateřská škola Mirovice, okres Písek

- Pořadové číslo stížnosti: .....
- Datum přijetí: .....
- Forma podání: listinně / e-mail / datová schránka / ústně / jinak
- Jméno a příjmení stěžovatele: .....
- Kontaktní údaje: .....
- Stručný obsah stížnosti: .....
- Dotčená osoba / útvar: .....
- Osoba pověřená prošetřením: .....
- Datum zahájení šetření: .....
- Provedené úkony: .....
- Závěr šetření: důvodná / částečně důvodná / nedůvodná / nepříslušná
- Přijatá opatření: .....
- Datum vyřízení: .....
- Způsob vyrozumění stěžovatele: .....
- Poznámka: .....

Vyhotovil: .....

Dne: .....

---

# Příloha č. 3

## Vzor vyrozumění o vyřízení stížnosti

Základní škola Mikoláše Alše a Mateřská škola Mirovice, okres Písek

Mirovice, Školní 234, PSČ 398 01

IČO: 75001063

Č. j.: [doplnit]

**Vyřizuje:** [doplnit]

**Dne:** [doplnit]

**Adresát:**

[jméno a příjmení / název]

[adresa]

## Vyrozumění o vyřízení stížnosti

Vážená paní / Vážený pane,

dne [doplnit] škola obdržela Vaši stížnost týkající se [stručné označení věci].

Na základě provedeného šetření, v jehož rámci byly posouzeny dostupné podklady a vyjádření dotčených osob, škola dospěla k tomuto závěru:

**Vaše stížnost byla vyhodnocena jako:** [důvodná / částečně důvodná / nedůvodná].

**Stručné**

**odůvodnění:** .....

.....

**Přijatá**

**opatření:** .....

...

Děkujeme za Vaše podání.

S pozdravem

.....

[jméno a příjmení]

ředitel školy / pověřený zaměstnanec

---

## Příloha č. 4

### Doložka o seznámení zaměstnanců

Zaměstnanci Základní školy Mikoláše Alše a Mateřské školy Mirovice, okres Písek byli prokazatelně seznámeni s **Vnitřní směrnici k přijímání, evidenci a vyřizování stížností**, č. 10/2026, s účinností od 01.04.2026.

Seznámení zaměstnanců proběhlo dne 30.03.2026 způsobem na provozní poradě.

Poř. č.	Jméno a příjmení zaměstnance	Pracovní zařazení	Datum seznámení	Podpis
1.				
2.				
3.				
4.				
5.				
6.				
7.				

Poř. č.	Jméno a příjmení zaměstnance	Pracovní zařazení	Datum seznámení	Podpis
8.				
9.				
10.				
11.				
12.				
13.				
14.				
15.				
16.				
17.				
18.				
19.				
20.				

V Miroticích dne [datum]

.....

Mgr. Pavel Kozák

ředitel školy / osoba pověřená seznámením zaměstnanců