Základní škola, Brno, Krásného 24, příspěvková organizace se sídlem Krásného 24, 636 00 Brno	
14. Podávání podnětů a stížností	
Č.j.: Spisový znak Skartační znak	01878 / 2025 A.1.6.EX V5
Vypracoval:	Mgr. Šárka Mouková, zástupkyně ředitelky školy
Vydal:	Mgr. Jeanette Macháčková, ředitelka školy
Směrnice nabývá platnosti dne:	1.9.2025
Pedagogická rada projednala dne:	18.9.2025
Směrnice nabývá účinnosti ode dne:	22.9.2025

Obecná ustanovení

Na základě ustanovení § 175 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád (dále jen „správní řád"), vydávám jako statutární orgán školy tuto směrnici.

1. Působnost a zásady směrnice

Tato směrnice stanoví postup školy při vyřizování stížností a podnětů.

Zásady směrnice:
- tato směrnice nesmí ukládat povinnosti jednotlivým zaměstnancům školy,
- musí být vydána písemně,
- nesmí být vydána v rozporu s právními předpisy,
- nesmí být vydána se zpětnou účinností,
- vzniká na dobu neurčitou,
- ředitel školy je povinen seznámit zaměstnance s vydáním, změnou nebo zrušením této směrnice, ta musí být přístupná všem zaměstnancům,
- nevztahuje se na petice podané podle zákona o právu petičním, v platném znění.

2. Vymezení pojmů

Podnět je návrh, doporučení nebo upozornění na skutečnosti, které mohou vést ke zlepšení činnosti školy. Podnět se neprošetřuje v režimu stížnosti, avšak škola jej může zohlednit v rámci své činnosti. Podnětem podle této směrnice není vyjádření názoru, žádost nebo návrh ke zlepšení činnosti.
Stížnost je projev nespokojenosti se způsobem jednání, postupem, rozhodnutím nebo chováním školy či jejího zaměstnance, jehož cílem je odstranění nesprávnosti, nedostatku nebo pochybení.

3. Vyřizování podnětů

- Primárním příjemcem podnětů žáků a jejich zákonných zástupců je učitel, třídní učitel.
- Podnět může být podán ústně, písemně nebo elektronicky.
- Učitel, třídní učitel o přijetí a způsobu řešení podnětu informuje svého bezprostředního nadřízeného (ZŘ).
- Dalším krokem po projednání podnětu s dotčeným učitelem, třídním učitelem, se žáci, zákonní zástupci mohou obrátit na zástupce ředitelky školy pro danou oblast (1. stupeň, druhý stupeň, školní poradenské pracoviště).
- Pokud je podnět takového charakteru, že není v kompetenci třídního učitele podnět vyřešit, bez zbytečného odkladu předá podnět k řešení některému ze zástupců ředitele (podle toho, jaké oblasti se podnět týká, či na jednání jaké osoby směřuje) a stěžovatele informuje, komu podnět postoupil k řešení.
- Pokud se stěžovatel neztotožňuje s tím, jak byl jeho podnět vyřešen, případně má za to, že přijatá nápravná opatření nejsou dostatečná, má možnost odvolat se vůči způsobu řešení svého podnětu přímo k řediteli školy.

4. Vyřizování stížností

4. 1

- Stížnosti mohou být škole předány v písemné podobě poštou či osobně, v ústní podobě, také v digitální podobě datovou schránkou.
- Stížnosti se podávají ředitelce školy nebo v kanceláři školy každý pracovní den v obvyklé pracovní době.
- Došlé i ústně podané stížnosti eviduje pracovník podatelny vyplněním evidenčního listu stížnosti a dále ve spisové službě.
- Stížnost musí být vyřízena do 60 dnů ode dne jejího doručení správnímu orgánu příslušnému k jejímu vyřízení. O vyřízení stížnosti musí být stěžovatel v této lhůtě vyrozuměn. Stanovenou lhůtu lze překročit jen tehdy, nelze-li v jejím průběhu zajistit podklady potřebné pro vyřízení stížnosti.
- U stížností podávaných ústně do protokolu se vždy při podání zhotoví tištěná podoba, jejíž pravost stěžovatel potvrdí vlastnoručním podpisem a údaji nutnými pro doručení vyřízení stížnosti.
- Na žádost stěžovatele je mu vydáno potvrzení o přijetí stížnosti, a to formou zhotovení kopie stížnosti, podepsaného pracovníkem, který stížnost přijal, čitelným uvedením jeho jména a funkce/pracovního zařazení, datem a razítkem školy.
- Stížnosti anonymních stěžovatelů se v souladu se správním řádem neprošetřují, ale přistupuje se k nim jako k podnětu.

4. 2

I když stížnost směřuje proti postupu ředitele školy nebo školského zařízení vystupujícímu jako správní orgán, tzn. pokud ředitel školy nebo školského zařízení rozhoduje o právech a povinnostech v oblasti státní správy, je třeba předmětnou stížnost podávat řediteli školy nebo školského zařízení. Ten pak při jejím řešení postupuje v souladu s ustanovením § 175 správního řádu.

4. 3

Stížnost, jejíž prošetření a vyřízení náleží do působnosti jiného orgánu nebo organizace, než je organizace, postoupí škola příslušným orgánům a organizacím k přímému vyřízení do 5 dnů ode dne přijetí a vyrozumí o tom stěžovatele. Pokud základní škola obdrží stížnost, jejíž prošetření je v její pravomoci jen částečně, potvrdí její příjem stěžovateli a sdělí mu, které body stížnosti prošetří. Současně jej bude informovat, komu postupuje další část stížnosti k prošetření a vyřízení.

4. 4.

O přidělení stížnosti k prošetření a vyřízení dalším zaměstnancům školy rozhoduje ředitel školy.
Při prošetřování a vyřizování stížností jsou pověření zaměstnanci povinni:

a) prošetřit a vyřídit stížnost bez průtahů, hospodárně a v určených lhůtách,
b) objektivně a úplně prošetřit všechny její body, zjištění dokladovat,
c) výsledky šetření zhodnotit a rozhodnout, zda je stížnost oprávněná, částečně oprávněná nebo neoprávněná,
d) o výsledku šetření informovat stěžovatele,
e) u oprávněných a částečně oprávněných stížností vyžadovat opatření k odstranění zjištěných nedostatků a poskytnout výsledky šetření věcně příslušným odborům a oddělením k dalšímu využití.

4. 5

Je nepřípustné postupovat stížnosti k prošetření nebo vyřízení oddělením a zaměstnancům, proti kterým stížnost směřuje. Stížnosti na vedoucí zaměstnance se postupují k prošetření nebo vyřízení vždy příslušnému nadřízenému orgánu.

4. 6

Pokud je stížností zaměstnance napadána oblast pracovněprávních vztahů, je třeba tuto stížnost podat řediteli školy nebo školského zařízení jako statutárnímu orgánu zaměstnavatele, který je povinen ji se zaměstnancem projednat, a to v souladu se zákonem č. 262/2006 Sb., zákoník práce (dále jen „zákoník práce").

4. 7
Vzhledem k tomu, že stížnosti mohou obsahovat citlivé osobní údaje, které by mohly být zneužity, je každý pracovník podílející se šetření stížností povinen, ve smyslu evropského nařízení ke GDPR, zachovávat mlčenlivost a chránit před zneužitím data, údaje a osobní údaje, se kterými byl seznámen, vyžadovat a shromažďovat pouze nezbytné údaje a osobní údaje, bezpečně je ukládat a chránit před neoprávněným přístupem, neposkytovat je subjektům, které na ně nemají zákonný nárok, nepotřebné údaje vyřazovat a dál nezpracovávat.

4. 8
Opakovanou stížnost pověřený zaměstnanec přezkoumá formálně a věcně, zda původní stížnost byla správně vyřízena. Neobsahuje-li další stížnost v téže věci nové skutečnosti a formální a věcné přezkoumání potvrdilo správnost vyřízení původní stížnosti, příjem stížnosti se nepotvrdí a stížnost nebude prošetřována.

4. 9
O ústních jednáních při prošetřování stížností sepíše pracovník prošetřující stížnost zápis, který musí obsahovat jména všech osob, jež se jednání zúčastnily, stručné a výstižné vylíčení průběhu a výsledku jednání, jakož i doložku, že účastníci jednání byli s obsahem zápisu seznámeni. Zápis podepíše pracovník provádějící šetření a všichni účastníci řízení. Jestliže některý účastník odmítne zápis podepsat nebo nesouhlasí s jeho obsahem, poznamená se to s uvedením důvodů.
Zápis se vyhotoví nejméně ve dvou stejnopisech pro obě strany – školu a stěžovatele.

4. 10
V závěru zápisu se vždy uvede vyjádření stěžovatele ke způsobu vyřízení stížnosti, např.: *Tímto považuje stěžovatel svoji stížnost za vyřízenou a netrvá na písemné odpovědi.* Pokud stěžovatel zápis podepíše, není třeba o výsledku šetření informovat stěžovatele písemně.

4. 11
Stížnost se považuje za vyřízenou, jakmile po jejím prošetření byla učiněna opatření potřebná k odstranění zjištěných závad a stěžovatel je o tom vyrozuměn. O vyřízení stížnosti musí být stěžovateli podána zpráva ve výše uvedených lhůtách, a to i v případě, bylo-li zjištěno, že stížnost není oprávněná.

4. 12
Opatření k odstranění zjištěných nedostatků v případě oprávněných nebo částečně oprávněných stížností stanoví ředitel školy. Současně kontroluje jejich plnění.

5. Závěrečná ustanovení

a) Kontrolou provádění ustanovení této směrnice je statutárním orgánem školy pověřen zaměstnanec: T. Rossi
b) O kontrolách provádí písemné záznamy
c) Stížnosti a spisový materiál týkající se jejich vyřízení se ukládají v dokumentaci školy po dobu danou spisovým řádem školy.
d) Zrušuje se předchozí znění této směrnice ze dne 1.9.2018. Uložení směrnice ve spisovně školy se řídí Spisovým řádem školy a skartačním plánem

6. Evidenční list
Evidenční list stížnosti obsahuje:

e) a) datum podání
f) b) jméno, příjmení a adresu stěžovatele
g) c) označení organizace nebo osoby, proti níž stížnost směřuje
h) d) předmět stížnosti
i) e) kdy a komu byla stížnost předána k prošetření nebo vyřízení
j) e) výsledek šetření (zda je stížnost vyřízena jako neoprávněná, oprávněná či oprávněná částečně)
k) f) jaká byla přijata opatření k nápravě zjištěných nedostatků
l) g) data podání zpráv o příjmu a vyřízení stížnosti
m) h) výsledek následné kontroly, jak byla opatření k nápravě splněna.

Základní škola, Brno, Krásného 24
Krásného 3191/24
636 00 Brno
IČO: 49467247

V Brně dne 1.9.2025

Mgr. Jeanette Macháčková ředitelka školy

Příloha č. 1

ZÁKLADNÍ ŠKOLA, BRNO, KRÁSNÉHO 24
příspěvková organizace

EVIDENČNÍ LIST STÍŽNOSTI



Evidenční číslo	
Stěžovatel Jméno, příjmení, adresa	
Datum přijetí stížnost	
Předmět stížnosti	
Kdy a komu byla stížnost postoupena k Vyřízení	
Vyřídil	
Datum vyrozumění stěžovatele o způsobu Vyřízení	
Důvodnost (D důvodná, ČD částečně důvodná, ND nedůvodná	
Záznam o způsobu šetření	viz příloha
Přijatá opatření	viz příloha
Stěžovatel potvrzuje podpisem, že předal **ústní – písemnou** stížnost ZŠ. ZŠ potvrzuje podpisem a razítkem, že převzala **ústní – písemnou** stížnost.	Podpis stěžovatele: _____ Podpis a razítko školy: _____