

## SMĚRNICE ŠKOLY

### VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ, OZNÁMENÍ A PODNĚTŮ

Č.j., skartační znak	3/1/2026 A.5.
Vypracoval:	Mgr. Martina Straková, ředitelka školy
Vydal:	Mgr. Martina Straková, ředitelka školy
Směrnice nabývá platnosti dne:	2. 1. 2026
Směrnice nabývá účinnosti dne:	2. 1. 2026
Změny ve směrnici jsou prováděny formou číslovaných písemných dodatků, které tvoří součást tohoto předpisu.	

## 1 Úvodní ustanovení

1. Tato směrnice upravuje postup školy při přijímání, evidenci, šetření a vyřizování stížností, oznámení a podnětů (dále jen „stížnost“) podaných dotčenými osobami (žáci, zákonní zástupci, zaměstnanci, veřejnost).
2. Postup podle této směrnice se vztahuje na stížnosti proti nevhodnému chování úředních osob (zaměstnanců školy) nebo proti postupu školy, pokud školský zákon nebo správní řád nestanoví jiný postup (např. odvolání proti rozhodnutí o nepřijetí ke vzdělávání).
3. Postup při vyřizování stížností podle této směrnice vychází ze zásad § 175 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád.

## 2 Podání stížnosti

1. Stížnost lze podat písemně, elektronicky nebo ústně.
2. **Písemné podání** se doručuje poštou na adresu školy nebo osobně do podatelny (kancelář školy), ředitelce školy.
3. **Elektronické podání** lze učinit prostřednictvím datové schránky školy nebo e-mailem na adresu ředitelky školy. Pokud e-mail neobsahuje uznávaný elektronický podpis, musí být do 5 dnů potvrzen písemně nebo do datové schránky, jinak se k němu nepřihlíží.
4. **Ústní podání** přijímá ředitelka školy nebo statutární zástupce ředitelky. O ústní stížnosti, kterou nelze vyřídit ihned, sepíše přijímající pracovník písemný protokol.
5. **Anonymní stížnosti** se neprošetřují, škola tímto informuje, že vylučuje přijímání anonymních oznámení.

### 3 Evidence stížností

1. Každá přijatá stížnost musí být v den doručení zaevidována v podatelně školy.
2. Evidence stížností obsahuje:
  - Datum doručení a číslo jednací.
  - Jméno, příjmení a adresu stěžovatele.
  - Předmět stížnosti (proti komu nebo čemu směřuje).
  - Výsledek šetření a datum odeslání odpovědi, předání osobně.
3. Spisy týkající se stížností se ukládají odděleně od ostatních písemností a přístup k nim má pouze ředitel školy a jím pověřené osoby.

### 4 Postup při šetření stížnosti

1. Šetřením stížnosti pověřuje ředitel školy nestranného zaměstnance, případně vede šetření sám.
2. Stížnost nesmí prošetřovat osoba, proti které stížnost směřuje, ani osoba, u níž lze mít pochybnosti o její nepodjatosti.
3. Při prošetřování se vychází z objektivního zjištění stavu věci. Dotčený zaměstnanec má právo vyjádřit se ke všem bodům stížnosti.
4. O průběhu šetření je vedena evidence šetření stížnosti, která slouží jako podklad pro rozhodnutí ředitele školy.

### 5 Závazné lhůty pro vyřízení

1. **Základní lhůta:** Stížnost musí být vyřízena nejpozději **do 60 dnů** ode dne jejího doručení škole (§ 175 odst. 4 správního řádu).
2. **Lhůta pro jednoduché případy:** Pokud je to možné a stav věci je jasný, škola vyřídí stížnost bezodkladně, nejpozději **do 30 dnů**.
3. **Prodloužení lhůty:** Stanovenou lhůtu 60 dnů lze překročit jen výjimečně, pokud v průběhu šetření nelze zajistit potřebné podklady (např. dlouhodobá nemoc dotčené osoby). O prodloužení lhůty a důvodech musí být stěžovatel písemně vyrozuměn před uplynutím 60 dnů.

### 6 Vyhodnocení a nápravná opatření

1. Výsledkem šetření je závěr, zda je stížnost:
  - **Důvodná** (pochybení bylo prokázáno).
  - **Částečně důvodná** (pochybení bylo prokázáno pouze v části).
  - **Nedůvodná** (pochybení nebylo prokázáno).
2. O vyřízení stížnosti a výsledku šetření musí být stěžovatel v uvedené lhůtě písemně vyrozuměn.
3. Byla-li stížnost shledána důvodnou nebo částečně důvodnou, ředitel školy bezodkladně přijme konkrétní nápravná opatření k odstranění nedostatků a zamezení jejich opakování (např. metodické vedení zaměstnance, personální opatření). O přijatých opatřeních je stěžovatel informován v textu vyrozumění.

## **7 Možnost přešetření**

1. Má-li stěžovatel za to, že stížnost, kterou podal u školy, nebyla řádně vyřízena, může požádat nadřízený orgán, aby přešetřil způsob vyřízení stížnosti (§ 175 odst. 7 správního řádu).
2. Nadřízeným orgánem pro přešetření postupu školy je:
  - Česká školní inspekce (v oblasti pedagogicko-psychologické, kvality vzdělávání a plnění školních programů).
  - Zřizovatel školy, Jihomoravský kraj, (v oblasti finanční, pracovněprávní a organizační).

## **8 Závěrečná ustanovení**

1. Tato směrnice je závazná pro všechny zaměstnance školy.
2. Se směrnicí jsou zaměstnanci seznamováni při nástupu do zaměstnání a pravidelně na pedagogických radách / provozních poradách.
3. Směrnice je veřejně přístupná na webových stránkách školy a na daném místě ve škole.

V Brně dne 2.1.2026

Mgr. Martina Straková  
ředitelka školy