ZÁKLADNÍ ŠKOLA A MATEŘSKÁ ŠKOLA ŠTÍTY, OKRES ŠUMPERK

VNITŘNÍ SMĚRNICE

Přijímání, evidence, šetření a vyřizování stížností a podnětů

Číslo jednací	ZŠMŠ/078/2023
Účinnost od	28.2.2023
Vydává	Mgr. Ilona Haasová, ředitelka školy
Rozsah	ZŠ, MŠ, školní družina a školní jídelna v rámci organizace

Čl. 1 – Účel a působnost

Směrnice stanoví jednotný, srozumitelný a prokazatelný postup při přijímání, evidenci, šetření a vyřizování stížností a podnětů týkajících se vzdělávání, školských služeb, jednání zaměstnanců a provozu součástí školy. Vztahuje se na zaměstnance školy; podání mohou činit žáci, děti (přiměřeně věku), zákonní zástupci, zaměstnanci i jiné osoby.

Podání se vždy posuzuje podle obsahu, nikoli podle názvu. Podle povahy věci se rozlišuje stížnost, podnět, žádost, oznámení či podání podléhající zvláštnímu zákonnému postupu. Tato směrnice nenahrazuje postupy podle správního řádu, školského zákona ani povinnosti oznámit závažné skutečnosti příslušným orgánům.

Čl. 2 – Právní a metodická východiska

- Zákon č. 561/2004 Sb., školský zákon, zejména § 21, § 164, § 167–168 a § 174, v platném znění.
- Zákon č. 500/2004 Sb., správní řád, zejména § 175, pouze u podání, na něž toto ustanovení skutečně dopadá.
- Nařízení (EU) 2016/679 (GDPR) a zákon č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů.
- Metodické doporučení ČŠI „Prevence a postup při šetření a vyřizování stížností a podnětů na úrovni škol a školských zařízení“, aktualizace 28. 4. 2026 (zohledněno dodatkem č. 1 z roku 2026).

Čl. 3 – Způsoby podání a kontakty

Stížnost nebo podnět lze podat písemně, osobně, ústně, telefonicky, elektronicky e-mailem, prostřednictvím webové schránky důvěry školy, školního systému Bakaláři, poštou či datovou schránkou školy. Podání dítěte či žáka lze učinit také prostřednictvím důvěryhodného zaměstnance školy. Anonymní podání se posuzují podle konkrétnosti a závažnosti; nemožnost odpovědi nebrání potřebnému prověření. Přístup k obsahu schránky důvěry mají pouze ředitelka školy.

Poštovní adresa	Základní škola a mateřská škola Štíty, okres Šumperk, Školní 98, 789 91 Štíty
E-mail ředitelky	reditel@zsstity.cz
Školní elektronický systém	Bakaláři
Web školy	www.zsstity.cz
Školská rada	skolskarada@zsstity.cz
Datová schránka	zscha2h

Stěžovatel se může obrátit na pedagoga, vedoucího pracovníka nebo přímo na ředitelku školy.

Při osobním či telefonickém podání zaměstnanec podle možností pořídí záznam a ověří jeho obsah se stěžovatelem. Je-li stížnost telefonická a nelze ji vyřešit ihned, nabídne možnost písemného doplnění; její přijetí tím není podmíněno.

Čl. 4 – Přijetí a evidence

Zaměstnanec, který stížnost přijme, ji bez zbytečného odkladu předá ředitelce nebo jí pověřené osobě; při podezření na bezprostřední ohrožení dítěte postupuje ihned podle čl. 7. Ředitelka určí osobu odpovědnou za šetření a zajistí vedení neveřejné evidence.

Evidence obsahuje alespoň evidenční číslo, datum přijetí, způsob podání, stručný předmět, odpovědnou osobu, lhůtu, provedené úkony, výsledek, datum vyrozumění, opatření a datum kontroly jejich účinnosti. Evidenci vede ředitelka školy nebo jí písemně pověřená osoba a uchovává ji v zabezpečeném úložišti určeném školou. Osobní údaje se zapisují pouze v nezbytném rozsahu. Přístup mají jen pověřené osoby.

Je-li znám kontakt stěžovatele, škola přijetí zpravidla potvrdí do 5 pracovních dnů a sdělí předpokládaný postup.

Čl. 5 – Šetření stížnosti

- Pověřená osoba vymezí jednotlivá tvrzení a zjistí, které skutečnosti je třeba ověřit.
- Nestranně shromáždí relevantní podklady, vyslechne dotčené osoby odděleně podle potřeby a umožní jim vyjádření; o významných jednáních pořídí záznam.
- Zohlední věk, zranitelnost a nejlepší zájem dítěte; zabrání zbytečnému opakování výpovědí a konfrontacím, které by mohly dítě poškodit.
- Osoba, proti níž stížnost směřuje, nesmí sama rozhodovat o jejím vyřízení; je nutné předcházet střetu zájmů. Samotné podání stížnosti není důkazem pochybení dotčeného zaměstnance; před závěrem šetření má mít možnost se k tvrzením přiměřeně vyjádřit.
- Výsledkem je odůvodněný závěr pro jednotlivé body: důvodná, částečně důvodná, nedůvodná nebo neprokazatelná stížnost; zaznamenají se důvody a podklady.

Čl. 6 – Lhůty a vyrozumění
Škola usiluje o vyřízení běžné stížnosti do 30 kalendářních dnů od přijetí. Vyžaduje-li šetření delší dobu, stěžovatele před uplynutím této lhůty informuje o důvodu a novém předpokládaném termínu; důvod prodloužení a nový termín zaznamená do evidence. U podání, pro něž zákon stanoví zvláštní postup nebo lhůtu, má zákonná úprava přednost; zejména se automaticky nepoužije § 175 správního řádu na každou stížnost rodiče.

Výsledek je stěžovateli sdělen prokazatelným způsobem, přiměřeně obsahu podání, včetně informace o případných nápravných opatřeních v rozsahu, který neporušuje práva a soukromí jiných osob. Anonymní podání se uzavře interním záznamem, pokud není možné odpovědět.

Čl. 7 – Naléhavé a zvlášť citlivé případy
Podání týkající se šikany, násilí, diskriminace, sexuálně nevhodného jednání, ohrožení zdraví, bezpečnosti nebo důvodného podezření na ohrožení dítěte se posuzují bezodkladně. Škola nečeká na uplynutí běžné lhůty a přijímá okamžitá ochranná opatření. Postupuje v návaznosti na školní preventivní program, krizové postupy a zákonné oznamovací a součinnostní povinnosti vůči OSPOD, Policii ČR či dalším příslušným orgánům, jsou-li splněny jejich podmínky.

Dítěti ani stěžovateli nesmí hrozit postih či znevýhodnění za podání stížnosti v dobré víře. Všem dotčeným osobám je zajištěn respektující a důvěrný přístup.

Čl. 8 – Opatření k nápravě a kontrola
Zjistí-li škola pochybení, ředitelka stanoví konkrétní opatření, odpovědnou osobu a termín splnění. Může jít o změnu postupu, metodickou podporu, komunikaci s rodiči, organizační opatření či jiné přiměřené kroky. Účinnost opatření se následně ověří a zaznamená; tím je věc uzavřena.

Čl. 9 – Stížnosti na vedení a další instituce
Stížnost na ředitelku lze adresovat zřizovateli školy nebo České školní inspekci podle věcné působnosti; podněty lze předkládat také školské radě v mezích jejích zákonných kompetencí či zřizovateli školy. Je-li taková stížnost doručena škole, zajistí se její předání příslušnému orgánu nebo se stěžovateli sdělí, kam ji může adresovat; ředitelka sama nerozhoduje o důvodnosti stížnosti směřující proti její osobě. Stěžovatel nemusí předem vyčerpat interní postup školy, aby se obrátil na příslušný orgán. ČŠI prošetřuje stížnosti spadající do její působnosti podle § 174 školského zákona; jiné záležitosti mohou náležet např. zřizovateli, orgánu ochrany veřejného zdraví, inspektorátu práce či Úřadu pro ochranu osobních údajů. U ostatních podání mimo působnost školy se postupuje podle jejich obsahu a případných zvláštních právních předpisů.

Školská rada: skolskarada@zsstity.cz. Kontakty na příslušný krajský inspektorát ČŠI jsou zveřejněny na www.csicr.cz.

Zřizovatel: Město Štíty, nám.Míru 55, Štíty, tel: 583 440 214, podatelna: tel.: 725 990 897, e-mail: podatelna@stity.cz datová schránka: 67eba9e

Čl. 10 – Důvěrnost, ochrana údajů a archivace

Podklady se zpřístupňují pouze osobám, které je potřebují pro vyřízení. Škola chrání osobní údaje dětí, zákonných zástupců a zaměstnanců, omezuje jejich rozsah a předávání, zajišťuje bezpečné uložení a řídí se platným spisovým a skartačním řádem školy.

Čl. 11 – Zveřejnění a závěrečná ustanovení

Ředitelka zajistí prokazatelné seznámení zaměstnanců se směrnicí a srozumitelné zveřejnění způsobů podávání stížností pro děti, žáky a zákonné zástupce, včetně věkově přiměřené informace pro děti mateřské školy a žáky základní školy.

Ve Štítech dne: 28.2.2023

Mgr. Ilona Haasová
ředitelka školy

Příloha 1 – Záznam o přijetí a vyřízení stížnosti

Evidenční číslo	_____
Datum a způsob přijetí	_____
Stěžovatel / kontakt (je-li znám)	_____
Předmět a jednotlivá tvrzení	_____
Pověřená osoba / střet zájmů	_____
Termín vyřízení / prodloužení lhůty / důvod a nový termín	_____
Provedené úkony a podklady	_____
Vyjádření dotčených osob	_____
Zjištění a odůvodněný závěr	_____
Datum a způsob vyrozumění	_____
Opatření / odpovědná osoba / termín	_____
Ověření účinnosti a datum uzavření	_____

DODATEK Č. 1 KE SMĚRNICI – AKTUALIZACE 2026

K vnitřní směrnici „Přijímání, evidence, šetření a vyřizování stížností a podnětů“, č. j. ZŠMŠ/078/2023, účinné od 28. 2. 2023.

1. Účel dodatku

Tento dodatek zachycuje zpřesnění postupů školy v roce 2026, včetně zohlednění metodického doporučení České školní inspekce aktualizovaného dne 28. 4. 2026. Nejde o zpětnou změnu obsahu směrnice k datu jejího původního vydání.

Ve Štítech dne: 4.5.2026

Mgr. Ilona Haasová, MBA, ředitelka školy