Směrnice školy – šetření a vyřizování stížností a podnětů

Č.j.: CSSJB-IX/354/2026/S

1. Úvod

Tato směrnice stanoví postup Církevní střední školy Jana Boska (dále jen "škola") k šetření a vyřizování stížností a podnětů ve škole.
Je závazná pro všechny zaměstnance školy a je informativní pro žáky, jejich zákonné zástupce a další osoby.
Nakládání s osobními údaji stěžovatelů i dalších osob, kterých se stížnost týká, upravuje Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 (GDPR).

2. Právní východiska

- § 175 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů (Stížnosti)
- § 174 zákona č. 561/2004 Sb., školský zákon, ve znění pozdějších předpisů (Česká školní inspekce)
- § 24 zákona č. 251/2005 Sb., o inspekci práce, ve znění pozdějších předpisů (Správní delikty právnických osob na úseku rovného zacházení)
- § 276 odst. 9 zákona č 262/2006 Sb., zákoník práce, ve znění pozdějších předpisů
- zákon č. 85/1990 Sb., o právu petičním
- Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů)
- Prevence a postup při šetření a vyřizování stížností a podnětů na úrovni škol a školských zařízení, *Metodické doporučení 2025/2026*

3. Přijímání stížností

3.1. Za stížnost se považují všechna podání, kterými se stěžovatel domáhá svých subjektivních práv a požaduje nápravu ve vlastním zájmu (resp. v zájmu svého dítěte). Stížnost obsahuje skutečná nebo domnělá pochybení, jejichž důvodnost nebo nedůvodnost je třeba ověřit důkladným a objektivním šetřením.

3.2. Stížnost může podat každá osoba (i nezletilá).

3.3. Příjemcem stížnosti je škola.

3.4. Stížnost lze podat ústně nebo písemně.

a) Stížnost ústní – pokud ji nelze vyřídit ihned při podání, sepíše příjemce záznam (vzor zápisu o podání stížnosti v příloze směrnice), který stěžovatel podepíše, stížnost bude zaevidována a postoupena odpovědné osobě k vyřízení.
b) Stížnost písemná doručená osobně – je stěžovateli potvrzeno její převzetí, stížnost je zaevidována a postoupena odpovědné osobě k vyřízení.
c) Stížnost písemná doručená poštou nebo elektronicky – stížnost je zaevidována a předána odpovědné osobě k vyřízení.
d) Stížnost neidentifikovatelného stěžovatele – přiměřeně možnostem předání k vyřízení

3.5. Stížnost musí obsahovat identifikaci stěžovatele a kontaktní údaje. Pokud stěžovatel zašle podání bez podpisu či s podpisem, ale bez uvedení adresy pro doručování a z podání nelze stěžovatele ani jiným způsobem identifikovat (e-mailová adresa se považuje za dostačující), považuje se stížnost za anonymní podání.
K anonymním stížnostem se přistupuje jako k podnětu.

3.6. Stížnosti škola vede v evidenci stížností.

3.7. Evidence stížností se vede v písemné podobě (vzor evidenčního listu stížnosti je uveden v příloze směrnice).

3.8. Stížnosti přijímá ředitelka školy, popř. jí pověřené osoby. Kontaktní místa, telefonická spojení a elektronické adresy osob oprávněných přijmout stížnost, jsou zveřejněna na webových stránkách školy na úřední desce.

3.9. Stížnost, jejíž prošetření a vyřízení náleží do působnosti jiného orgánu nebo organizace, než je škola, postoupí ředitelka těmto orgánům nebo organizaci k přímému vyřízení do 5 pracovních dnů ode dne přijetí a vyrozumí o tom stěžovatele.

3.10. Lhůta pro vyřízení stížnosti je 30 dnů ode dne přijetí.

3.11. Při přijímání stížností je třeba rozlišit vlastní stížnost a podání opravného prostředku (např. odvoláním ve správním řízeni proti rozhodnuti ředitele o nepřijeti ke studiu nebo žádostí u ředitele školy o komisionální přezkoušeni v případě pochybnosti o správnosti hodnoceni žaka na konci pololetí). O opravných prostředcích škola stěžovatele informuje.

3.12. Příjemce stížnosti jedná zdvořile a podle možnosti vychází stěžovateli vstříc, popřípadě ho poučí o dalším možném postupu.

4. Vyřizování stížností

4.1. Škola vyřizuje stížnosti proti nevhodnému chování úředních osob nebo proti postupu správního orgánu. Pokud se jedná o souvislost se správním řízením, které škola vede nebo vedla, takové stížnosti ve smyslu § 175 správního řádu vyřídí ředitel školy nebo nadřízený orgán. V tomto případě je lhůta pro vyřízení stížnosti 60 dnů.

4.2. Stížnosti na výsledky vzdělávání a jeho průběh, na personální a materiálně technické podmínky vzdělávací činnosti, podmínky a průběh poskytování poradenských služeb ve škole, plnění školního vzdělávacího programu apod. (§ 174 školského zákona) řeší ředitel školy, případně ČŠI, stížnosti na práci ředitele školy v těchto souvislostech postoupí ředitel k prošetření a vyřízení zřizovateli.

4.3. Ostatní stížnosti v oblasti pracovně právních vztahů vyřizuje ve své kompetenci ředitel školy, popř. nadřízený orgán nebo orgán inspekce práce. Ve svém postupu při šetření vychází ředitel z kompetencí vedoucích zaměstnanců vyplývajících z organizačního řádu školy a pracovních náplní jednotlivých zaměstnanců.

4.4. Pokud škola obdrží stížnost, jejíž šetření je třeba jen z části v její pravomoci, potvrdí příjem stížnosti stěžovateli a sdělí mu, které body stížnosti prošetří. Současně jej bude informovat, komu postupuje další část stížnosti k prošetření a vyřízení.

4.5. Při prošetřování a vyřizování stížností jsou odpovědní zaměstnanci školy povinni prošetřit a vyřídit stížnost bez průtahů, hospodárně a v určených lhůtách, objektivně a úplně prošetřit všechny body stížnosti, rozhodnout o oprávněnosti stížnosti (zcela, částečně oprávněná, neoprávněná stížnost), umožnit osobě, proti které stížnost směřuje vyjádřit se ke stížnosti a předložit nezbytné doklady, písemnosti a informace k objasnění, informovat stěžovatele o výsledku stížnosti, přijmout příslušná opatření, stížnost uzavřít a údaje o výsledcích předat k evidenci.

4.6. V zájmu objektivity šetření a eliminace negativních dopadů na žáka je žádoucí zachovávat anonymitu stěžovatele. Pokud to charakter stížnosti neumožňuje (obsah stížnosti je natolik specifický či jedinečný, že i bez udání jména lze stěžovatele identifikovat), měla by o tom kompetentní osoba před zahájením šetření informovat stěžovatele.

4.7. Je nepřípustné postupovat stížnosti k prošetření osobám nebo útvarům, proti kterým stížnost směřuje.

4.8. O stížnostech na neuspokojivé, neprůkazné, neúplné nebo opožděné vyřízení stížnosti rozhoduje ředitel školy nebo zřizovatel.

5. Vyrozumění o výsledku šetření stížnosti

5.1. Stěžovatel má právo být informován o tom, jak byla jeho stížnost prošetřena a vyřízena. Ředitelka školy stěžovatele o výsledku šetřeni stížnosti prokazatelně informuje, a to i v případě, že stížnost nebyla oprávněná.

5.2. Stěžovatel musí obdržet odpověď v písemné nebo elektronické podobě ve lhůtě stanovené pro vyřízení stížnosti.

6. Přijetí opatření k odstranění zjištěných nedostatků

V případě, že stížnost nebo její část byla shledána důvodnou, ředitelka školy zajistí odstranění zjištěných nedostatků. Informace o opatřeních přijatých k nápravě uvede do zprávy o výsledku šetřeni stížnosti, kterou stěžovatel obdrží. Ověří v následné kontrole účinnost přijatých opatření.

7. Podněty

7.1. Podnětem se rozumí návrh, připomínka nebo upozornění na skutečnosti, které se týkají činnosti školy nebo poskytování školských služeb.

7.2. Podnět může podat každá osoba (i nezletilá).

7.3. Podněty může přijímat ředitelka školy, předsedkyně školské rady a kterýkoli zaměstnanec školy, přednostně třídní učitelé.

7.4. Podněty lze podávat ústně nebo písemně (v listinné podobě nebo elektronicky) a také prostřednictvím schránky důvěry (fyzické i elektronické).

7.5. Podněty řeší osoba, která podnět přijala, nebo ho postoupí kompetentní osobě. Řešení podnětů nepodléhá evidenci.

8. Závěrečné ustanovení

Tato směrnice nabývá účinnosti dnem 1. 9. 2026

V Praze dne 7. 7. 2026

Mgr. Michaela Pitterová
ředitelka školy

Přílohy:
1. Formulář zápisu o podání stížnosti
2. Formulář evidenčního listu stížnosti

Příloha č. 1

Zápis o podání stížnosti	
Datum a místo podání:	
Jméno, příjmení a adresa 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:	
Podpis stěžovatele:	

Příloha č. 2

Evidenční list stížnosti	
Evidenční číslo:	
Datum a místo podání:	
Jméno, příjmení a adresa stěžovatele:	
Předmět stížnosti a všechny ostatní skutečnosti, které by mohly mít význam při prošetřování stížnosti:	
Stížnost přijal:	
Kdy a komu byla stížnost postoupena k vyřízení:	
Důvodnost stížnosti (D, ČD, ND):	
Záznam o způsobu šetření:	
Seznam příloh použitých při šetření stížnosti:	
Přijatá opatření:	
Datum vyrozumění stěžovatele o způsobu vyřízení:	
Datum a podpis ředitele školy:	