



Gymnázium
Střední odborná škola
Vyšší odborná škola

LEDEČ NAD SÁZAVOU

Směrnice pro vyřizování stížností

č. D.02.04



1 Obecná ustanovení

Na základě zákona č. 561/2004 Sb., o předškolním, základním, středním, vyšším odborném a jiném vzdělávání (školský zákon), a v souladu s § 175 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, vydávám jako statutární orgán školy tuto směrnici.

Tato směrnice stanoví postup školy při přijímání, evidenci, prošetřování a vyřizování stížností, oznámení a podnětů. Na postup podle § 175 správního řádu se tato směrnice vztahuje pouze v případech, kdy škola vystupuje jako správní orgán. Nevztahuje se na podání, pro která právní předpis stanoví jiný prostředek ochrany, ani na petice podané podle zákona č. 85/1990 Sb., o právu petičním.

2 Stížnosti

Vyřizování stížností podle této směrnice se řídí zejména § 175 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád.

2.1 Dotčené osoby mají právo obracet se na správní orgány se stížnostmi proti nevhodnému chování úředních osob nebo proti postupu správního orgánu, neposkytuje-li správní řád jiný prostředek ochrany.

2.2 Podání stížnosti nesmí být stěžovateli na újmu; odpovědnost za trestný čin nebo přestupek není tímto ustanovením dotčena.

2.3 Stížnost lze podat písemně nebo ústně. Je-li podána ústně stížnost, kterou nelze ihned vyřídit, sepiše se o ní písemný záznam.

2.4 Stížnost podle § 175 odst. 4 správního řádu se podává u správního orgánu, který vede řízení. Tento správní orgán je povinen prošetřit skutečnosti ve stížnosti uvedené a podle potřeby vyslechnout stěžovatele, osoby, proti nimž stížnost směřuje, nebo další osoby.

2.5 Stížnost musí být vyřízena do 60 dnů ode dne jejího doručení správnímu orgánu příslušnému k jejímu vyřízení. O vyřízení musí být stěžovatel v této lhůtě vyrozuměn. Lhůtu lze překročit pouze tehdy, nelze-li v jejím průběhu zajistit podklady potřebné pro vyřízení stížnosti.

2.6 Je-li stížnost shledána důvodnou nebo částečně důvodnou, správní orgán bezodkladně učiní nezbytná opatření k nápravě. O výsledku šetření a opatřeních přijatých k nápravě se učiní záznam do spisu; stěžovatel se o nich vyrozumí, pokud o to požádal.



2.7 Má-li stěžovatel za to, že stížnost nebyla řádně vyřízena, může požádat nadřízený správní orgán o přešetření způsobu vyřízení stížnosti.

3 Postup při podání stížnosti

3.1 Stížnosti lze škole podat písemně osobně, poštou nebo elektronicky, případně ústně. Přijaté stížnosti eviduje pověřený zaměstnanec školy a bez zbytečného odkladu je předá ředitelce školy. U ústně podané stížnosti, kterou nelze ihned vyřídit, se pořídí písemný záznam.

Na žádost stěžovatele škola potvrdí přijetí stížnosti způsobem odpovídajícím formě jejího podání. Při evidenci a vyřizování stížnosti škola zpracovává pouze osobní údaje nezbytné pro její vyřízení a postupuje v souladu s právními předpisy o ochraně osobních údajů a spisové službě.

3.2 Pokud stížnost směřuje proti ředitelce školy v souvislosti s jejím rozhodováním jako správního orgánu ve věcech uvedených v § 165 odst. 2 školského zákona, posuzuje se podle povahy podání a použije se příslušný postup podle správního řádu; stížnost podle § 175 správního řádu se podává u příslušného správního orgánu.

3.3 Pokud se stížnost, podnět nebo petice týká oblasti spadající do působnosti České školní inspekce podle § 174 odst. 2 písm. b) až e) školského zákona, může být podána České školní inspekci. Podle § 174 odst. 6 školského zákona Česká školní inspekce v případě inspekční činnosti konané na základě stížnosti prošetřuje jednotlivá tvrzení uvedená ve stížnosti a výsledek šetření předává zřizovateli k dalšímu řízení. Zřizovatel informuje Českou školní inspekci o vyřízení stížnosti a o případných opatřeních přijatých k nápravě.

3.4 Pokud stížnost zaměstnance souvisí s pracovněprávními vztahy, postupuje se podle zákoníku práce. Zaměstnavatel je povinen projednat se zaměstnancem, popřípadě na jeho žádost se zástupci zaměstnanců, jeho stížnost na výkon práv a povinností vyplývajících z pracovněprávních vztahů.

3.5 Zaměstnanci pověřeni příjmem stížností:

ředitelka školy Mgr. Ivana Vitisková – vitiskovai@gsv365.cz

statutární zástupkyně ředitelky školy Ing. Vlasta Rýdlová – rydlovav@gsv365.cz

sekretářka/personalistka školy Radka Hradecká – hradeckar@gsv365.cz

Stížnosti se případně osobně přijímají každý pracovní den v obvyklé pracovní době (v době školního vyučování od 8.00 do 14.00 hodin, v době školních prázdnin ve středu od 9.00 do 11.00 hodin).



3.6 Stížnosti vyřizuje ředitelka školy. O přidělení stížnosti k prošetření a vyřízení dalším zaměstnancům školy rozhoduje ředitelka školy. Stížnost nesmí být přidělena k prošetření nebo vyřízení osobě, proti níž směřuje.

3.7 Evidence stížnosti obsahuje zejména datum doručení, identifikaci stěžovatele v rozsahu nezbytném pro vyřízení, označení osoby nebo organizace, proti níž stížnost směřuje, předmět stížnosti, údaje o přidělení k prošetření, výsledek šetření, přijatá opatření k nápravě a údaje o vyřízení. Evidence a spis stížnosti se vedou v souladu se spisovým řádem a spisovým a skartačním plánem školy.

4 Kompetence a postup při vyřizování stížností

4.1 Stížnosti podle § 175 správního řádu se vyřizují pouze v případech, kdy se jedná o postup správního orgánu nebo nevhodné chování úředních osob a správní řád neposkytuje jiný prostředek ochrany. V ostatních případech škola posoudí podání podle jeho skutečného obsahu a použije právní předpis, který se na danou věc vztahuje.

4.2 Česká školní inspekce postupuje při stížnostech podle § 174 odst. 6 školského zákona. Škola poskytne České školní inspekci potřebnou součinnost.

4.3 Pokud stížnost souvisí s pracovněprávními vztahy, postupuje se podle zákoníku práce. Zaměstnavatel projedná se zaměstnancem jeho stížnost na výkon práv a povinností vyplývajících z pracovněprávních vztahů; tím není dotčeno právo zaměstnance domáhat se svých práv u soudu.

4.4 V zájmu odborného a věcně správného vyřízení stížnosti jsou zaměstnanci školy povinni poskytnout nezbytnou součinnost. Vůči stěžovateli nesmí být činěny přímé ani nepřímé zákroky proto, že podal stížnost.

4.5 Pověření zaměstnanci jsou povinni stížnost bez průtahů, objektivně a úplně prošetřit, její jednotlivé body zdokumentovat, vyhodnotit výsledek šetření a navrhnout nebo přijmout odpovídající opatření k nápravě.

4.6 Je nepřípustné přidělit stížnost k prošetření nebo vyřízení zaměstnanci, proti němuž stížnost směřuje. Stížnost na vedoucího zaměstnance se předá k vyřízení jeho nadřízenému nebo jinému oprávněnému pracovníkovi.

4.7 Opakovaná stížnost se posoudí podle svého obsahu. Pokud neobsahuje nové skutečnosti nebo nové důvody, může škola stěžovateli sdělit, že věc již byla vyřízena, a další šetření neprovádět.



4.8 Stížnost podle § 175 správního řádu musí být vyřízena do 60 dnů ode dne jejího doručení správnímu orgánu příslušnému k jejímu vyřízení. O výsledku šetření je stěžovatel vyrozuměn způsobem odpovídajícím povaze a formě stížnosti.

4.9 O ústním projednání stížnosti se podle potřeby pořídí zápis obsahující datum, místo, označení přítomných osob, stručný průběh a výsledek jednání. Odmítne-li některý účastník zápis podepsat nebo nesouhlasí-li s jeho obsahem, uvede se tato skutečnost v zápisu.

4.10 Stížnost se považuje za vyřízenou, jakmile byla po jejím prošetření přijata odpovídající opatření a stěžovatel byl o výsledku vyrozuměn, vyžaduje-li to povaha stížnosti nebo příslušný právní předpis.

4.11 Kontrolu evidence a vyřizování stížností provádí ředitelka školy.

4.12 Opatření k odstranění zjištěných nedostatků stanoví ředitelka školy, současně kontroluje jejich plnění.

4.13 Stížnosti a související spisový materiál se ukládají a vyřazují podle spisového a skartačního plánu školy a příslušných právních předpisů o archivnictví a spisové službě.

4.14 Dotčené osoby mají právo podle § 175 správního řádu obracet se na správní orgány se stížnostmi proti nevhodnému chování úředních osob nebo proti postupu správního orgánu, neposkytuje-li správní řád jiný prostředek ochrany.

4.15 Je-li podání podle svého obsahu řádným opravným prostředkem nebo jiným právním prostředkem ochrany, posoudí škola podání podle jeho skutečného obsahu a postoupí je pouze tehdy, stanoví-li tak příslušný právní předpis.

4.16 Pokud stěžovatel požádá o ochranu své identity v rozsahu, který právní předpis umožňuje, škola při vyřizování stížnosti přijme přiměřená opatření k ochraně jeho osobních údajů. Tím není dotčena povinnost školy poskytnout údaje orgánům veřejné moci, pokud tak stanoví právní předpis.

4.17 Vyžaduje-li to řádné vyřízení stížnosti, může být vyslechnut stěžovatel, osoby, proti nimž stížnost směřuje, nebo další osoby, které mohou přispět k objasnění věci.

4.18 Nadřízený správní orgán může na žádost stěžovatele podle § 175 odst. 7 správního řádu přešetřit způsob vyřízení stížnosti. Přešetření se týká způsobu vyřízení stížnosti, nikoli nahrazení řádného opravného prostředku.



4.19 U školy zřizované krajem plní úkoly nadřízeného správního orgánu v případech stanovených školským zákonem Krajský úřad Kraje Vysočina. Tím nejsou dotčeny případy, kdy zvláštní právní předpis určuje jiný nadřízený správní orgán.

5 Závěrečná ustanovení

Kontrolou provádění ustanovení této směrnice je statutárním orgánem školy pověřena Radka Hradecká, sekretářka/personalistka školy.

Vypracovala: Mgr. Ivana Vitisková

Schválila: Mgr. Ivana Vitisková

Tato směrnice nabývá účinnosti dnem 1. 9. 2026.

Dnem nabytí účinnosti této směrnice se ruší Směrnice pro vyřizování stížností č. D.02.03 ze dne 22. 12. 2022, účinná od 1. 1. 2023.

V Ledči nad Sázavou dne 31. 8. 2026