



Č. j.: ZS Gen 043/2024	Spisový znak: 1.1.1.	Skartační znak: A10
Vypracoval:	Mgr. Bc. Martin Kolář	
Schválil:	Mgr. Bc. Martin Kolář	
Směrnice nabývá platnosti ode dne:	1. 1. 2024	
Směrnice nabývá účinnosti ode dne:	1. 1. 2024	
Změny ve směrnici jsou prováděny formou číslovaných písemných dodatků, které tvoří součást tohoto předpisu.		

## Směrnice k vyřizování stížností, oznámení a podnětů

Tato směrnice k vyřizování stížností, oznámení a podnětů (dále jen „stížnosti“) se řídí zákonem č. 561/2004 Sb., školským zákonem a zákonem č. 500/2004 Sb., správní řád a ustanovením zákoníku práce č.262/2006, dále § 24 zákonem č. 251/2005 Sb., o inspekci práce, vyhláškou MŠMT ČR č.263/2007 Sb., ve znění pozdějších předpisů.

### 1. Přijímání stížností

a. Stížnosti přijímají:

- i. ředitel školy,
- ii. zástupkyně statutárního orgánu,
- iii. referentka školy.

b. Stížnost lze podat písemně nebo ústně.

c. U stížností podávaných ústně či na záznamových médiích 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 nebo vytištěním textu z dodaného záznamového média,

IČ: 709 84 158

Bankovní spojení: Komerční banka, a.s.

Číslo účtu: 24634761/0100

Adresa:

Gen. Janka 1208

709 00 Ostrava

Kontakty:

tel.: 596 622 284

e-mail: reditelnazs@zsgenjanka.cz

podepsaného pracovníkem, který stížnost přijal, čitelným uvedením jeho jména a funkce/pracovního zařazení, datem a razítkem školy.

- d. Pokud stížnost směřuje proti postupu ředitele školy vystupujícímu jako správní orgán, tzn., pokud ředitel školy rozhoduje o právech a povinnostech v oblasti státní správy, a to v případech taxativně vymezených ustanovením § 165 odst. 2 zákona č. 561/2004 Sb. a § 24 odst. 3 zákona č. 109/2002 Sb., je třeba předmětnou stížnost podávat výhradně řediteli školy.
- e. Došlé i ústně podané stížnosti eviduje referentka školy v systému elektronické spisové služby.
- f. Ostatní pracovníci školy, kteří nemohou vzhledem ke svým kompetencím stížnost vyřídit, jsou povinni upozornit stěžovatele, aby stížnost podal kompetentní osobě, a jsou v tomto směru nápomocni.
- g. Anonymní podání se neeviduje. V případě, že obsahuje závažné skutečnosti, je přesto ředitelstvem školy prošetřeno a jsou přijata opatření dle charakteru a závažnosti zjištěných skutečností.

## **2. Náležitosti stížnosti**

- a. Stížnost musí obsahovat:
  - i. Jméno, příjmení a adresu stěžovatele,
  - ii. jméno osoby nebo problému, proti kterému stížnost směřuje,
  - iii. předmět stížnosti (bližší popis),
  - iv. datum podání stížnosti,
  - v. vlastnoruční podpis stěžovatele.
- b. Jestliže stížnost postrádá některé z výše uvedených údajů, může být považována za bezdůvodnou. Pokud je to možné, upozorní stěžovatele na tuto skutečnost příjemce stížnosti.
- c. V případě, že bezdůvodná stížnost obsahuje závažné skutečnosti, je ředitelstvem školy prošetřena a jsou přijata opatření dle charakteru a závažnosti zjištěných skutečností.

## **3. Evidování stížnosti**

- a. Referentka školy eviduje stížnosti:

- i. písemné,
  - ii. ústní, formou záznamu o přijetí stížnosti obsahující náležitosti uvedené v čl. 2, odst. a
- b. Evidence stížností a všechny záznamy o jejich projednávání a přijatých opatřeních jsou evidovány ve spisové službě školy.

#### **4. Základní pravidla vyřizování stížností**

- a. Při vyřizování stížnosti nesmí být proti stěžovateli činěny přímé ani nepřímé zákroky z důvodu, že podal stížnost. Toto ustanovení platí i pro žáky, jejichž zákonný zástupce podal stížnost
- b. Stížnost nesmí být postoupena k vyřízení pracovníkovi školy, proti kterému stížnost směřuje.
- c. Má-li stížnost více bodů, musí se prošetřit všechny body stížnosti.
- d. Stížnosti se vyřizují bez zbytečného odkladu v termínu do 30 dnů, výjimečně do 60 dnů ode dne jejich doručení.
- e. O vyřízení stížnosti musí být stěžovateli podána zpráva ve stanovených lhůtách, a to i v případě, že stížnost byla shledána neoprávněnou.
- f. O projednání ústní stížnosti je sepsán zápis, případně jsou sepsány další relevantní dokumenty.
- g. Odmítne-li stěžovatel podepsat zápis nebo nesouhlasí-li s jeho obsahem, poznamená se to s uvedením důvodu.