



Základní škola a Praktická škola, Jičín
Soudná 12

Směrnice k šetření a vyřizování stížností a podnětů

Číslo:	
Účinnost od: 1.9.2025	Skartační znak: S/10
Vypracoval: Mgr. Petr Novotný	Dne 1.9.2025
Schválil: Mgr. Petr Novotný	Dne 1.9.2025

Změnový list

Datum vydání	Datum účinnosti	Obsah změny



Základní škola a Praktická škola, Jičín Soudná 12

1. Účel směrnice

Tato směrnice stanovuje jednotný postup zaměstnanců Základní školy a Praktické školy, Jičín (dále jen „škola“) k vyřizování stížností, podnětů a připomínek vztahujícím se k činnosti školy, k pedagogickým pracovníkům a k zajištění vzdělávání, a určuje způsob přijetí opatření k nápravě.

2. Právní rámec

Směrnice vychází z následujících:

Zákon č. 500/2004 Sb. **Správní řád**, ve znění pozdějších předpisů, § 175 /Stížnosti/

Zákon č. 561/2004 Sb. **Školský zákon**, ve znění pozdějších předpisů, § 174 /ČŠI/

Zákon č. 106/1999 Sb. **O svobodném přístupu k informacím**

Zákon č. 262/2006 Sb. **Zákoník práce**, ve znění pozdějších předpisů, § 276, odst. 9

Interní předpisy školy – organizační řád, pracovní řád

Metodická doporučení MŠMT

3. Vymezení pojmů

Stížností se rozumí písemné nebo ústní podání, kterým žadatel vyjadřuje nespokojenost s činností školy, jednáním zaměstnance nebo s podmínkami vzdělávání. Podnětem se rozumí upozornění na nedostatky, jejichž odstranění je v zájmu školy. Oprávněná osoba je fyzická nebo právnická osoba, která má k podání stížnosti vztah (žák, zákonný zástupce, zaměstnanec, zřizovatel apod.)

4. Přijímání stížností

Příjemcem stížnosti je škola. Škola je příspěvkovou organizací a jejím zřizovatelem je Královehradecký kraj. V čele příspěvkové organizace (školy) stojí ředitel. Nadřízeným orgánem školy je Krajský úřad Královehradeckého kraje (dále jen „nadřízený orgán“) Stížnost lze podat písemně (osobně, poštou na adresu školy, nebo e-mailem



Základní škola a Praktická škola, Jičín Soudná 12

/ skola@soudna.cz /, nebo ústně (do protokolu u ředitele školy nebo jeho zástupce). Každá stížnost musí být zaevidována v evidenční knize stížností. Anonymní stížnosti se neprošetřují, pokud neobsahují konkrétní a ověřitelné údaje.

5. Evidence stížnosti

Evidence stížnosti se vede v písemné podobě (vzor evidenčního listu je uveden v příloze). O každé stížnosti se vede záznam obsahující datum přijetí, jméno a kontakt stěžovatele, stručný obsah stížnosti, osobu pověřenou jejím šetřením, způsob a datum vyřízení a přijatá opatření. Evidenci vede ředitel školy nebo jím pověřený pracovník a je uložena v kanceláři ředitele školy.

6. Postup při šetření stížnosti

Ředitel školy po obdržení stížnosti určí odpovědnou osobu pro její prošetření. Stížnost musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů od přijetí. V rámci šetření se shromažďují podklady, vysvětlení dotčených osob a důkazy. O výsledku šetření se pořídí zápis, který se založí do spisu stížnosti.

7. Opatření k nápravě

Pokud je stížnost shledána oprávněnou, ředitel přijme opatření k nápravě, např. organizační změnu, úpravu pracovních postupů, nápravné vzdělávací opatření nebo kázeňské řešení zaměstnance. O provedení opatření se vyhotoví záznam o přijatém opatření, který je uložen spolu se stížností.

8. Informování stěžovatele

O výsledku šetření a o přijatých opatřeních je stěžovatel písemně informován. Pokud stížnost není uznána jako oprávněná, škola uvede odůvodnění. Stěžovatel může podat stížnost zřizovateli nebo České školní inspekci, pokud s vyřízením nesouhlasí.



Základní škola a Praktická škola, Jičín
Soudná 12

9. Ochrana osobních údajů

Veškeré informace ze stížností jsou považovány za důvěrné a zpracovávány v souladu s nařízením EU 2016/679 (GDPR) a zákonem č. 110/2019 Sb. Přístup k evidenci stížností mají pouze pověření zaměstnanci školy.

10. Závěrečná ustanovení

Tato směrnice nabývá účinnosti dnem 1. 9. 2025 a ruší všechny předchozí interní pokyny upravující postup při vyřizování stížností. Směrnice je závazná pro všechny zaměstnance školy.

V Jičíně dne: 1. 9. 2025

Mgr. Petr Novotný
ředitel školy

Příloha: Zápis o přijetí stížnosti a způsobu jejího vyřízení

Evidenční list stížnosti

Tel./fax.: 493 532 835
E-mail: skola@soudna.cz

bankovní spojení KB Jičín 78-8504490257/0100
web: www.soudna.cz

IČO: 71197281



Základní škola a Praktická škola, Jičín
Soudná 12

Příloha č. 1

EVIDENČNÍ LIST STÍŽNOSTI	
Evidenční číslo:	
Jméno a příjmení stěžovatele, adresa	
Datum a místo přijetí stížnosti:	
Předmět stížnosti:	
Stížnost přijal:	
Kdy a komu byla stížnost postoupena k vyřízení:	
Záznam o způsobu šetření:	
Přijatá opatření:	
Vyřídil:	
Datum vyrozumění o způsobu vyřízení:	
Seznam příloh:	



Základní škola a Praktická škola, Jičín
Soudná 12

Příloha č. 2

ZÁPIS O PODÁNÍ STÍŽNOSTI	
Jméno a příjmení stěžovatele:	
Datum a místo podání:	
Označení osoby nebo subjektu proti kterému stížnost směřuje:	
Předmět stížnosti a všechny skutečnosti, které by mohly mít význam při prošetření stížnosti:	
Jméno, příjmení, podpis zaměstnance, který zápis vyhotovil:	
Podpis stěžovatele:	