

SMĚRNICE K VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ, OZNÁMENÍ A PODNĚTŮ

Organizace: Základní škola, Netolice, okres Prachatice

Sídlo: Bavorovská 306, 384 11 Netolice

IČO: 68543972

Účinnost od: 01. 01. 2026

Schválil: Mgr. Ladislav Vovesný, ředitel školy

Článek I: Úvodní ustanovení

1. Tato směrnice stanovuje jednotný postup pro podávání, evidenci, šetření a vyřizování stížností, oznámení a podnětů (dále jen „stížnost“) podaných žáky, jejich zákonnými zástupci, zaměstnanci školy nebo jinými osobami.
2. Směrnice vychází z ustanovení zákona č. 561/2004 Sb. (školský zákon) a přiměřeně ze zákona č. 500/2004 Sb. (správní řád).
3. Cílem směrnice je zajistit objektivní prošetření podnětů, rychlé odstranění zjištěných nedostatků a ochranu práv všech zúčastněných stran.

Článek II: Podávání stížností

1. Stížnost lze podat v písemné nebo ústní formě.
2. **Písemné podání** je možné doručit:
 - **Poštou nebo osobně** na sekretariát školy: Základní škola, Bavorovská 306, 384 11 Netolice.
 - **Elektronicky** na e-mailovou adresu: info@zsnetolice.cz.
 - **Datovou schránkou** na ID: **347rvg2**.
3. **Ústní podání** lze přednést po předchozí domluvě v ředitelně školy. Přijímá jej ředitel školy nebo zástupci ředitele. O ústním podání se sepisuje písemný záznam, který podepíše příjemce i stěžovatel.

Článek III: Náležitosti stížnosti

1. Ze stížnosti musí být patrné, **kdo ji podává** (jméno, příjmení, doručovací adresa), **čeho se týká** (popis události, konkrétní jména, termíny) a **čeho se stěžovatel domáhá**.
2. Pokud je stížnost podána anonymně, ředitel školy posoudí její závažnost. Zpravidla se anonymní stížnosti nešetří, pokud neobsahují konkrétní údaje o ohrožení zdraví, bezpečnosti žáků nebo hrubém porušení právních předpisů.

Článek IV: Evidence a lhůty pro vyřízení

1. Každá doručená stížnost je zaevidována v podatelně školy a neprodleně předána řediteli školy.

2. Lhůta pro vyřízení stížnosti činí **30 dnů** od data jejího doručení škole.
3. Ve výjimečných a složitých případech může ředitel školy tuto lhůtu prodloužit, nejvýše však o dalších 30 dnů. O prodloužení lhůty musí být stěžovatel písemně vyzooměn před uplynutím základní lhůty.

Článek V: Postup při šetření stížností

1. Šetření stížností provádí ředitel školy nebo jím pověřený zaměstnanec (např. zástupci ředitele, poradenské pracoviště). Nikdy nesmí stížnost šetřit osoba, proti které stížnost směřuje.
2. V rámci šetření jsou prověřovány všechny relevantní podklady, hospitační záznamy a jsou vedeny rozhovory s dotčenými osobami. Z rozhovorů se pořizuje písemný záznam.
3. O výsledku šetření je stěžovatel informován **písemnou zprávou** (odeslanou poštou, e-mailem či datovou schránkou), která obsahuje závěr, zda je stížnost:
 - **Oprávněná**
 - **Částečně oprávněná**
 - **Neoprávněná**
4. Pokud byly zjištěny nedostatky, zpráva obsahuje popis opatření, která škola přijala k jejich nápravě.

Článek VI: Ochrana osobních údajů (GDPR)

1. Při vyřizování stížností škola postupuje v souladu s Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 (GDPR) a zákonem č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů.
2. Osobní údaje stěžovatele (zejména jméno, příjmení, adresa, e-mail) a dalších zúčastněných osob jsou zpracovávány výhradně za účelem evidence, šetření a vyřízení stížnosti. Právním základem pro toto zpracování je splnění právní povinnosti školy.
3. Identita stěžovatele je považována za **důvěrnou**. Osoba, proti které stížnost směřuje, ani žádné jiné neoprávněné osoby nesmí být v průběhu šetření informovány o tom, kdo stížnost podal, vyžaduje-li to povaha věci nebo pokud o to stěžovatel výslovně požádá.
4. Veškeré písemnosti, zápisy z pohovorů a dokumentace k šetření jsou ukládány odděleně od běžné agendy v uzamčených skříních nebo v zabezpečených elektronických složkách s omezeným přístupem pouze pro ředitele školy a jím pověřené osoby.

5. Po vyřízení stížnosti a uplynutí skartačních lhůt dle platného Spisového a skartačního řádu školy jsou veškeré osobní údaje bezpečně zlikvidovány (skartovány nebo trvale smazány).

Článek VI: Závěrečná ustanovení

1. Tato směrnice je veřejně přístupná na internetových stránkách školy (www.zsnetolice.cz).
2. Zaměstnanci školy jsou s touto směrnicí prokazatelně seznámeni v rámci pedagogické rady.
3. Kontrolu dodržování této směrnice provádí ředitel školy.

V Netolicích dne: 1. 1. 2026

Mgr. Ladislav Vovesný
ředitel školy