

ZÁKLADNÍ ŠKOLA A MATEŘSKÁ ŠKOLA TUPOLEVOVA

Dobratická 525, 199 00 Praha 9 – Letňany, IČO: 60445939, tel.: 286 920 533

e-mail: reditel@tupolevka.cz, web: www.tupolevka.cz

Směrnice k vyřizování stížností, podnětů a petic



SMĚRNICE K VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ, PODNĚTŮ A PETIC

Č. j.:	SMP/06/2025
Vypracovala:	Ing. Alice Malcher, admin. pracovník kanceláře školy
Schválil:	Mgr. Daniel Vysloužil, ředitel školy
Platnost ode dne:	3. 3. 2025
Účinnost ode dne:	7. 3. 2025
Směrnice je vydána na dobu neurčitou.	
Změny ve směrnici jsou prováděny průběžně dle změn v platné legislativě ČR a organizačních změn vydavatele směrnice, minimálně 1x ročně k 31. 12. formou nové směrnice nahrazující tuto směrnici.	

ZÁKLADNÍ ŠKOLA A MATEŘSKÁ ŠKOLA TUPOLEVOVA

Dobratická 525, 199 00 Praha 9 – Letňany, IČO: 60445939, tel.: 286 920 533

e-mail: reditel@tupolevka.cz, web: www.tupolevka.cz

Směrnice k vyřizování stížností, podnětů a petic

Obsah

1. Úvodní ustanovení	2
2. Přijímání stížností	2
3. Evidování stížností	3
4. Vyřizování stížností	3
5. Vyrozumění o výsledku šetření stížnosti	4
6. Přijetí opatření k odstranění zjištěných nedostatků	4
7. Přijímání a vyřizování petic	4
8. Závěrečná ustanovení.....	5
Přílohy	6

ZÁKLADNÍ ŠKOLA A MATEŘSKÁ ŠKOLA TUPOLEVOVA

Dobratická 525, 199 00 Praha 9 – Letňany, IČO: 60445939, tel.: 286 920 533
e-mail: reditel@tupolevka.cz, web: www.tupolevka.cz

Směrnice k vyřizování stížností, podnětů a petic

1. Úvodní ustanovení

- 1.1. Tato směrnice stanovuje postup při zpracování stížností a podnětů a je vydávána v souladu se zákonem č. 561/2004 Sb., o předškolním, základním, středním, vyšším odborném a jiném vzdělávání (dále jen „školský zákon“), zákonem č. 500/2004 Sb., správní řád, obojí v platném znění. Dále jsou zapracovány postupy dle Metodického doporučení České školní inspekce (Prevence a postup při šetření a vyřizování stížností a podnětů na úrovni škol a školských zařízení).
- 1.2. Za stížnosti a podněty (dále jen „stížnosti“) jsou považována taková podání, kterými si stěžovatel domáhá ochrany svých subjektivních práv a požaduje nápravu. Stížnosti obsahují skutečná nebo domnělá pochybení, jejichž důvodnost nebo nedůvodnost je třeba ověřit důkladným a objektivním šetřením.
- 1.3. Údaje o stížnosti jsou ochraňovány dle zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů.
- 1.4. Vyřizování petic se obecně řídí zákonem č. 85/1990 Sb., o právu petičním.

2. Přijímání stížností

- 2.1. Stížnost může podat každá osoba (i nezletilá).
- 2.2. Příjemcem stížnosti je Základní škola a Mateřská škola Tupolevova, Dobratická 525, 199 00 Praha 9 – Letňany (dále jen „škola“). Stížnosti přijímají ředitel školy, zástupci ředitele školy a kancelář školy. Kontaktní údaje a úřední hodiny kanceláře školy jsou zveřejněny na webových stránkách školy.
- 2.3. Příjemce stížnosti jedná zdvořile a podle možností vychází vstřícně stěžovateli, popřípadě ho poučí o dalším možném postupu.
- 2.4. Stížnost lze podat ústně nebo písemně:
 - a) stížnost ústní – pokud ji nelze vyřídit ihned při podání, sepíše příjemce zápis (viz příloha č. 3), stížnost bude zaevidována a postoupena k vyřízení
 - b) stížnost písemná (doručena osobně, nebo poštou) – při osobním doručení je stěžovateli potvrzeno převzetí stížnosti (viz příloha č. 2), dále jsou stížnosti zaevidovány a postoupeny k vyřízení
 - c) stížnost podaná elektronicky (prostřednictvím datové schránky, e-mailem, školním informačním systémem) – stížnost je zaevidována a postoupena k vyřízení
- 2.5. Stížnost musí obsahovat:
 - a) jméno, příjmení a adresu stěžovatele
 - b) jméno osoby a popis problému
 - c) předmět stížnosti
 - d) datum podání stížnosti a podpis stěžovatele
- 2.6. Nemá-li podání stížnosti předepsané náležitosti výše nebo není z podání patrné, čeho se stěžovatel domáhá, je nutné jej bezodkladně vyzvat k doplnění do 30 kalendářních dnů. Stěžovatel je současně poučen, že pokud tak neučiní, bude jeho podání bez dalšího odloženo.
- 2.7. Anonymní stížnost příjemce posoudí s přihlédnutím k obsahu a řeší se jako ostatní stížnosti.

ZÁKLADNÍ ŠKOLA A MATEŘSKÁ ŠKOLA TUPOLEVOVA

Dobratická 525, 199 00 Praha 9 – Letňany, IČO: 60445939, tel.: 286 920 533
e-mail: reditel@tupolevka.cz, web: www.tupolevka.cz

Směrnice k vyřizování stížností, podnětů a petic

2.8. Při podání/ přijetí stížnosti je třeba rozlišit „obecnou“ stížnost a podání opravného prostředku (průběh přijímacího řízení, postup správního orgánu apod.).

3. Evidování stížností

- 3.1. Škola vede stížnosti v evidenci. Pověření pracovníci k přijímání stížností jsou povinni evidovat stížnosti a vyplnit evidenční listy stížností.
- 3.2. Evidence stížností a všechny záznamy o jejich projednávání a přijatých opatřeních jsou evidovány a uloženy v kanceláři školy.
- 3.3. Ředitel školy rozhoduje o přidělení stížnosti konkrétnímu zaměstnanci školy k vyřízení.

4. Vyřizování stížností

- 4.1. **Stížnosti směřující proti postupu ředitele školy** při jeho rozhodování ve věcech stanovených v § 165 odst. 2 školského zákona budou vyřizovány podle § 175 správního řádu č. 500/2004 Sb. Případy neuvedené v § 165 odst. 2 školského zákona nejsou správním rozhodováním ani jiným postupem v oblasti veřejné správy a nevztahuje se na ně správní řád.
- 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 řeší ředitel školy, případně Česká školní inspekce.
- 4.3. **Stížnosti na vedoucí zaměstnance** se postupují k prošetření nebo vyřízení vždy řediteli školy; stížnosti na práci ředitele školy řeší zřizovatel školy Městská část Praha 18.
- 4.4. **Stížnosti v oblasti pracovněprávních vztahů** vyřizuje ve své kompetenci ředitel školy. Ve svém postupu při šetření vychází ředitel z kompetencí vedoucích zaměstnanců vyplývajících z organizačního řádu školy, z pracovních náplní jednotlivých zaměstnanců a z pracovního řádu pro zaměstnance školy. Ředitel je povinen stížnost se zaměstnancem projednat v souladu se zákoníkem práce. Tím není dotčeno právo zaměstnance domáhat se svých práv u soudu.
- 4.5. Stížnosti, jejíž prošetření a vyřízení náleží do působnosti jiného orgánu nebo organizace, než je škola, postoupí ředitel školy těmto orgánům nebo organizacím k přímému vyřízení do 5 pracovních dnů ode dne přijetí a vyrozumí o tom stěžovatele.
- 4.6. 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.
- 4.7. 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, se vyjádřit 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.

ZÁKLADNÍ ŠKOLA A MATEŘSKÁ ŠKOLA TUPOLEVOVA

Dobratická 525, 199 00 Praha 9 – Letňany, IČO: 60445939, tel.: 286 920 533
e-mail: reditel@tupolevka.cz, web: www.tupolevka.cz

Směrnice k vyřizování stížností, podnětů a petic

- 4.8. V zájmu odborného a věcně správného vyřízení předmětu stížnosti jsou všichni pracovníci školy povinni poskytnout nezbytnou součinnost. Vůči stěžovatelům nesmí být činěny přímé ani nepřímé kroky proto, že podali stížnost.
- 4.9. Stížnost nesmí být postoupena k vyřízení pracovníkovi školy, proti kterému stížnost směřuje.
- 4.10. Stížnosti se vyřizují bez zbytečného odkladu v termínu do 30 dnů, výjimečně do 60 dnů ode dne jejich doručení.
- 4.11. V případě vyřizování stížnosti osobním jednáním ředitel školy nebo pověřený pracovník z jednání zpracuje zápis. Zápis se vyhotoví minimálně ve dvou stejnopisech pro obě strany – školu a stěžovatele. Zápis obsahuje datum jednání, jména všech osob, které se jednání zúčastnily, stručný a výstižný obsah jednání a výsledek šetření stížnosti, který obsahuje doložku, že účastníci jednání byli s obsahem zápisu seznámeni. Zápis podepíše všichni účastníci jednání, pokud některý účastník odmítne zápis podepsat nebo nesouhlasí s jeho obsahem, poznamená se to s uvedením důvodů.
- 4.12. V zájmu objektivitě šetření a eliminace negativních dopadů na žáka je žádoucí zachovávat anonymitu stěžovatele, jestliže o to sám požádá nebo je to v písemné formě stížnosti uvedeno.

5. Vyrozumění o výsledku šetření stížnosti

- 5.1. O vyřízení stížnosti musí být stěžovateli podána zpráva ve stanovených lhůtách, a to i v případě, že stížnost byla shledána neoprávněnou.

6. Přijetí opatření k odstranění zjištěných nedostatků

- 6.1. U důvodných nebo částečně důvodných stížností je nutno přijmout opatření k odstranění zjištěných nedostatků.
- 6.2. Opatření přijímá ředitel školy nebo příslušný vedoucí zaměstnanec na základě dohody s ředitelem školy. Plnění opatření následně kontroluje zástupce ředitele.
- 6.3. Informace o opatřeních se uvede do zprávy o výsledku šetření stížnosti, kterou stěžovatel obdrží.

7. Přijímání a vyřizování petic

- 7.1. Pro přijímání a vyřizování petic platí přiměřeně ustanovení níže, nestanoví-li zákon o právu petičním jiný postup.
- 7.2. Petice nesmí vyzývat k porušování ústavy a zákonů, popírání nebo omezování osobních, politických nebo jiných práv občanů pro jejich národnost, pohlaví, rasu, původ, politické nebo jiné smýšlení, náboženské vyznání a sociální postavení, nebo k rozněcování nenávisti a nesnášenlivosti z těchto důvodů, anebo k násilí nebo hrubé neslušnosti. Petice musí být písemná a musí být pod ní uvedeno jméno, příjmení a bydliště toho, kdo ji podává; podává-li petici petiční výbor, uvedou se jména, příjmení a bydliště všech členů výboru a jméno, příjmení a bydliště toho, kdo je oprávněn členy výboru v této věci zastupovat.

ZÁKLADNÍ ŠKOLA A MATEŘSKÁ ŠKOLA TUPOLEVOVA

Dobratická 525, 199 00 Praha 9 – Letňany, IČO: 60445939, tel.: 286 920 533

e-mail: reditel@tupolevka.cz, web: www.tupolevka.cz

Směrnice k vyřizování stížností, podnětů a petic

7.3. Lhůta k vyřízení petice je 30 kalendářních dnů ode dne jejího doručení. V této lhůtě musí ředitel školy nebo pověřený zaměstnanec školy písemně odpovědět tomu, kdo petici podal nebo tomu, kdo zastupuje členy petičního výboru. V odpovědi je uvedeno stanovisko k obsahu petice a způsob jejího vyřízení.

8. Závěrečná ustanovení

8.1. Opakovanou stížnost ředitel školy nebo pověřený zaměstnanec školy přezkoumá formálně a věcně a rozhodne, zda stížnost byla správně vyřízena. Neobsahuje-li opakovaná stížnost nové skutečnosti a formální a věcné přezkoumání potvrdí správnost vyřízení původní stížnosti, příjem stížnosti se nepotvrdí a stížnost nebude prošetřována. Obsahuje-li opakovaná stížnost nové skutečnosti, které doposud nebyly prošetřeny, tak je ředitel školy nebo pověřený zaměstnanec povinen stížnost vyřídit, a to do 30 kalendářních dnů od jejího nového zaevidování.

8.2. Tato směrnice je k dispozici k nahlédnutí všem zaměstnancům školy v kanceláři školy v tištěné podobě a ve sdílené složce školy v elektronické podobě.

8.3. Ustanovením této směrnice jsou povinni řídit se všichni zaměstnanci školy.

8.4. Kontrolou dodržování směrnice je pověřen ředitel školy, při kontrolách provádí písemné záznamy.

8.5. Zrušuje se předchozí znění této směrnice č. 27/2013 Stížnosti.

V Praze dne 3. 3. 2025

.....
Mgr. Daniel Vysloužil
ředitel školy

ZÁKLADNÍ ŠKOLA A MATEŘSKÁ ŠKOLA TUPOLEVOVA

Dobratická 525, 199 00 Praha 9 – Letňany, IČO: 60445939, tel.: 286 920 533

e-mail: reditel@tupolevka.cz, web: www.tupolevka.cz

Směrnice k vyřizování stížností, podnětů a petic

Přílohy

Příloha č. 1 – Evidenční list stížnosti/ podnětu/ petice

Příloha č. 2 – Potvrzení o převzetí stížnosti/ podnětu/ petice

Příloha č. 3 – Zápis z jednání – podání stížnosti/ podnětu/ petice

Příloha č. 4 – Zpráva o přijatých a vyřízených stížnostech/ podnětech/ peticích

ZÁKLADNÍ ŠKOLA A MATEŘSKÁ ŠKOLA TUPOLEVOVA

Dobratická 525, 199 00 Praha 9 – Letňany, IČO: 60445939, tel.: 286 920 533
e-mail: reditel@tupolevka.cz, web: www.tupolevka.cz

Směrnice k vyřizování stížností, podnětů a petic

Příloha č. 1 – Evidenční list stížnosti

Evidenční list stížnosti / podnětu/ petice

číslo jednací:

Stěžovatel: Jméno a příjmení + adresa trvalého pobytu nebo kontaktní adresa	
Datum přijetí stížnosti/ podnětu/ petice: Přijímající osoba:	
Datum vyzoomění stěžovatele o převzetí stížnosti:	
Označení části nebo osoby, proti níž stížnost/ podnět/ petice směřuje:	
Předmět stížnosti/ podnětu/ petice:	
Seznam a počet příloh	
Kdy a komu byla stížnost/ podnět/ petice postoupena k vyřízení:	
Záznam o způsobu šetření:	
Výsledek šetření:	
Důvodnost: (D – důvodná (oprávněná); ČD – částečně důvodná (částečně oprávněná); ND – nedůvodná (neoprávněná));	
Datum vyhotovení výsledku šetření:	
Přijatá opatření:	
Datum a výsledek následné kontroly, jak byla přijatá opatření splněna a nedostatky odstraněny	

ZÁKLADNÍ ŠKOLA A MATEŘSKÁ ŠKOLA TUPOLEVOVA

Dobratická 525, 199 00 Praha 9 – Letňany, IČO: 60445939, tel.: 286 920 533

e-mail: reditel@tupolevka.cz, web: www.tupolevka.cz

Směrnice k vyřizování stížností, podnětů a petic

Příloha č. 2 – Potvrzení o převzetí stížnosti

Potvrzení o převzetí stížnosti/ podnětu/ petice

Základní škola a Mateřská škola Tupolevova, Dobratická 525, 199 00 Praha 9 – Letňany,
(jméno a příjmení zaměstnance školy)

převzal/a dne od stížnost/
podnět/ petici.

Součástí stížnosti je:.....(např. nahrávka, příloha apod.)

.....
razítko a podpis

ZÁKLADNÍ ŠKOLA A MATEŘSKÁ ŠKOLA TUPOLEVOVA

Dobratická 525, 199 00 Praha 9 – Letňany, IČO: 60445939, tel.: 286 920 533
e-mail: reditel@tupolevka.cz, web: www.tupolevka.cz

Směrnice k vyřizování stížností, podnětů a petic

Příloha č. 3 – Zápis z jednání – podání stížnosti/ podnětu/ petice

Zápis z jednání – podání stížnosti/ podnětu/ petice

Místo jednání: Základní škola a Mateřská škola Tupolevova, Dobratická 525, 199 00 Praha 9 – Letňany

Termín jednání:

Důvod jednání: Pan/ paní (dále jen „stěžovatel/ lé“) se dostavil/i do školy za účelem ústního podání stížnosti.

Jméno a příjmení, adresa a kontakt na stěžovatele:

..... (vyplní se, pokud stěžovatel/é nechtějí zachovat anonymitu)

Označení části nebo osoby, proti níž stížnost/ podnět/ petice směřuje:

.....
.....

Účastníci jednání:

1., stěžovatel
2., ředitel školy, popř. jiný pověřený pracovník školy
3., další pověřený pracovník školy

Průběh jednání:

Z vyjádření stěžovatele/ů vyzněl předmět stížnosti zaznamenaný takto:

Stěžovatel/é byl/i informováni, jaký druh stížnosti je škola oprávněna šetřit.

Příloha:.....

Zapsal/a:.....

Kopii zápisu účastníků jednání: žádá x nežádá

V Praze dne

Podpisy účastníků jednání:

1., stěžovatel
2., ředitel školy, popř. jiný pověřený pracovník školy
3., další pověřený pracovník školy

ZÁKLADNÍ ŠKOLA A MATEŘSKÁ ŠKOLA TUPOLEVOVA

Dobratická 525, 199 00 Praha 9 – Letňany, IČO: 60445939, tel.: 286 920 533

e-mail: reditel@tupolevka.cz, web: www.tupolevka.cz

Směrnice k vyřizování stížností, podnětů a petic

Příloha č. 4 – Seznam přijatých a vyřízených stížností/ podnětů/ petic

Seznam přijatých a vyřízených stížností/ podnětů/ petic

Školní rok	Datum podání	Číslo jednací	Stěžovatel	Typ stížnosti (1. proti rozhodnutí ředitele, 2. průběh a výsledky vzdělávání, 3. pracovněprávní vztahy)	Předmět	Vyřizuje	Výsledek (D, ČD, ND)
2024/ 2025							