

Směrnice Ř – SOŠ a SOU, Kladno, Dubská č. 1/2026

Přijímání, evidence a vyřizování stížností

1. Úvodní ustanovení

Tato směrnice upravuje postup při přijímání, evidenci a vyřizování stížností ve škole v souladu zejména se

- zákonem č. 561/2004 Sb., školský zákon,
- zákonem č. 500/2004 Sb., správní řád,
- zákonem č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím,
- nařízením GDPR a souvisejícími právními předpisy.

2. Vymezení stížnosti

Stížností se rozumí podání, kterým žák, zákonný zástupce, zaměstnanec nebo jiná osoba upozorňuje na:

- nevhodné chování zaměstnanců školy,
- nesprávný postup školy,
- porušování práv žáků a zaměstnanců,
- nedostatky v organizaci vzdělávání,
- bezpečnostní nebo provozní problémy.

Za stížnost se nepovažuje:

- běžný dotaz,
- žádost,
- odvolání podle správního řádu,
- podnět anonymní povahy bez konkrétních skutečností.

3. Podání stížnosti

Stížnost lze podat:

- písemně na adresu SOŠ a SOU, Kladno, Dubská, Dubská 967, 272 03 Kladno,
- elektronicky do datové schránky 964xfey,
- osobně do protokolu na sekretariátu ředitele školy (o podání je vyhotoven zápis).

Stížnost musí obsahovat:

- jméno a kontakt stěžovatele,
- popis skutečností (předmět stížnosti),
- datum,
- případné důkazy nebo přílohy.

Anonymní stížnosti mohou být prošetřeny, pokud obsahují závažné skutečnosti.

4. Přijímání a evidence stížností

Za evidenci stížností odpovídá pověřený pracovník školy, kterým je personalistka školy. Každá stížnost se zapisuje do evidence stížností, která obsahuje:

- pořadové číslo
- datum přijetí
- jméno stěžovatele
- způsob vyřízení
- datum uzavření

Podněty, oznámení a stížnosti týkající se zejména vzdělávání jsou v souladu s § 168 odst. 1 písm. h) dále předány předsedovi školské rady.

5. Vyřizování stížností

Stížnosti vyřizuje ředitel školy, v případě stížností na vzdělávání ve spolupráci se školskou radou.

Při šetření je nutné:

- zjistit všechny relevantní skutečnosti,
- umožnit vyjádření dotčeným osobám,
- zachovávat mlčenlivost a ochranu osobních údajů.

Lhůta pro vyřízení stížnosti činí zpravidla 30 dnů ode dne doručení, nejdéle podle § 175 odst. 2 zákona č. 500/2004 do 60 dnů ode dne doručení ke správnímu orgánu příslušnému k jejímu vyřízení. Nelze-li lhůtu dodržet, musí být stěžovatel informován o důvodu prodloužení.

6. Způsob vyřízení

Stěžovatel je vyrozuměn písemně nebo elektronicky.

Vyřízení obsahuje:

- shrnutí šetření,
- zjištěné skutečnosti,
- přijatá opatření,
- poučení o dalším postupu.

7. Ochrana osobních údajů

Při vyřizování stížností škola postupuje v souladu s pravidly ochrany osobních údajů.

Dokumentace je ukládána pouze po nezbytnou dobu.

8. Závěrečná ustanovení

Tato směrnice nabývá účinnosti dne 1. 1. 2026.

Podpis ředitele školy


**Střední odborná škola
a Střední odborné učiliště,
Kladno, Dubská**
příspěvková organizace
272 03 Kladno, Dubská
Ředitel