

VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ



Gastro-technická střední škola Velké Meziříčí



Velké Meziříčí 22. července 2026

VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ	
Směrnice:	Č.j.: GATE/1279/2026
Vypracovala:	Mgr. Petra Tomanová, ředitelka školy
Schválila:	Mgr. Petra Tomanová, ředitelka školy
Pedagogická rada projednala dne:	26. 8. 2026
Směrnice nabývá účinnosti dne:	26. 8. 2026

OBSAH

1. Obecná ustanovení	2
2. Působnost a zásady směrnice	2
3. Vyřizování stížností.....	3
4. Evidenční list	3
5. Kompetence k vyřizování stížností	4
6. Povinnosti pověřených zaměstnanců vyřízením stížnosti.....	4
7. Postup vyřizování stížnosti.....	5
8. Závěrečná ustanovení.....	6

1. Obecná ustanovení

Na základě ustanovení § 175 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, v platném znění, vydávám jako statutární orgán školy tuto směrnici.

2. Působnost a zásady směrnice

Tato směrnice stanoví postup školy při vyřizování stížností, oznámení a podnětů.

Zásady směrnice:

- tato směrnice nesmí ukládat povinnosti jednotlivým zaměstnancům školy,
- musí být vydána písemně,
- nesmí být vydána v rozporu s právními předpisy,
- nesmí být vydána se zpětnou účinností,
- vzniká na dobu neurčitou,
- ředitelka školy je povinna seznámit zaměstnance s vydáním, změnou nebo zrušením této směrnice, ta musí být přístupná všem zaměstnancům,
- nevztahuje se na petice podané podle zákona o právu petičním, v platném znění.

3. Vyřizování stížností

- 3.1 Stížnosti mohou být škole předány v písemné podobě poštou či osobně, nebo v ústní podobě, také v digitální podobě datovou schránkou. Došlé i ústně podané stížnosti eviduje pracovník podatelny v podacím deníku a dále vyplněním evidenčního listu stížnosti. U stížností podávaných ústně do protokolu 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, podepsaného pracovníkem, který stížnost přijal, čitelným uvedením jeho jména a funkce/pracovního zařazení, datem a razítkem školy. Toto ustanovení se přiměřeně použije i u stížností podaných přenosem dat a u stížností neidentifikovaného stěžovatele.
- 3.2 Pokud stížnost směřuje proti postupu ředitelky školy vystupujícímu jako správní orgán, tzn., pokud ředitelka školy rozhoduje o právech a povinnostech v oblasti státní správy, je třeba předmětnou stížnost podávat ředitelce školy. Ta je pak povinna při jejím řešení postupovat v souladu s ustanovením § 175 zákona č. 500/2004 Sb.
- 3.3 Pokud se stížnost (podnět, petice) týká některé z oblastí, jejichž hodnocení a kontrola je v působnosti České školní inspekce v souladu s § 174 zákona č. 561/2004 Sb., je třeba tuto stížnost (podnět či petici) podávat České školní inspekci. Výsledek šetření předá zřizovateli k přijetí příslušných opatření.
- 3.4 Pokud je stížností zaměstnance napadána oblast pracovněprávních vztahů, je třeba tuto stížnost podat ředitelce školy jako statutárnímu orgánu zaměstnavatele, který je povinen ji se zaměstnancem projednat, a to v souladu s ustanovením 3 zákoníku práce.
- 3.5 Vyřizování stížností se řídí zejména ustanovením § 175 správního řádu.
- 3.6 Stížnosti se přijímají v pracovní dny, resp. v době provozu školy, od 7:00 hod. do 15:00 hod.
- 3.7 Údaje o stížnostech jsou chráněny podle zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů.
- 3.8 Stížnost se vyřizuje ve lhůtě šedesáti dnů ode dne podání.
- 3.9 Vzhledem k tomu, že stížnosti obsahují velmi často údaje a citlivé osobní údaje, které by mohly být zneužity, je každý pracovník podílející se šetření stížností povinen, ve smyslu evropského nařízení ke GDPR, zachovávat mlčenlivost a chránit před zneužitím data, údaje a osobní údaje, se kterými byl seznámen, vyžadovat a shromažďovat pouze nezbytné údaje a osobní údaje, bezpečně je ukládat a chránit před neoprávněným přístupem, neposkytovat je subjektům, které na ně nemají zákonný nárok, nepotřebné údaje vyřazovat a dále nezpracovávat.

4. Evidenční list

- 4.1 Evidenční list stížnosti obsahuje:
- a) datum podání,
 - b) jméno, příjmení a adresu stěžovatele,
 - c) označení organizace nebo osoby, proti níž stížnost směřuje,
 - d) předmět stížnosti,
 - e) kdy a komu byla stížnost předána k prošetření nebo vyřízení,

- f) výsledek šetření (zda je stížnost vyřízena jako neoprávněná, oprávněná či oprávněná částečně),
 - g) jaká byla přijata opatření k nápravě zjištěných nedostatků,
 - h) data podání zpráv o příjmu a vyřízení stížnosti,
 - i) výsledek následné kontroly, jak byla opatření k nápravě splněna.
- 4.2 Údaje o stížnostech jsou chráněny podle zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů.
- 4.3 Stížnost se vyřizuje ve lhůtě šedesáti dnů ode dne podání.
- 4.4 Stížnost, jejíž prošetření a vyřízení náleží do působnosti jiného orgánu nebo organizace, než je organizace, postoupí škola příslušným orgánům a organizacím k přímému vyřízení do 5 dnů ode dne přijetí a vyrozumí o tom stěžovatele. Pokud škola obdrží stížnost, jejíž prošetření je v její pravomoci jen částečně, potvrdí její příjem stěžovateli a sdělí mu, které body stížnosti prošetří. Současně jej bude informovat, komu postupuje další část stížnosti k prošetření a vyřízení.
- 4.5 O přidělení stížnosti k prošetření a vyřízení dalším zaměstnancům školy rozhoduje ředitelka školy.

5. Kompetence k vyřizování stížností

- 5.1 Stížnosti směřující proti postupu ředitelky školy při jeho rozhodování o právech a povinnostech fyzických osob ve správním řízení budou vyřizovány podle § 175 zákona č. 500/2004 Sb., o správním řízení, v platném znění.
- 5.2 Stížnosti z oblasti pracovněprávních vztahů řeší statutární orgán školy podle ustanovení zákoníku práce. V souladu s ním je zaměstnavatel povinen projednat se zaměstnancem nebo na jeho žádost se zástupci zaměstnanců stížnost zaměstnance na výkon práv a povinností vyplývajících z pracovněprávních vztahů. Tím není dotčeno právo zaměstnance domáhat se svých práv u soudu.

6. Povinnosti pověřených zaměstnanců vyřízením stížnosti

- 6.1 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 zákroky proto, že podali stížnost.
- 6.2 Při prošetřování a vyřizování stížností jsou pověřeni zaměstnanci povinni:
- a) prošetřit a vyřídit stížnost bez průtahů, hospodárně a v určených lhůtách,
 - b) objektivně a úplně prošetřit všechny její body, zjištění dokladovat,
 - c) výsledky šetření zhodnotit a rozhodnout, zda je stížnost oprávněná, částečně oprávněná nebo neoprávněná,
 - d) o výsledku šetření informovat stěžovatele,
 - e) u oprávněných a částečně oprávněných stížností vyžadovat opatření k odstranění zjištěných nedostatků a poskytnout výsledky šetření příslušným oddělením k dalšímu využití.
- 6.3 Je nepřípustné postupovat stížnosti k prošetření nebo vyřízení oddělením a zaměstnancům, proti kterým stížnost směřuje. Stížnosti na vedoucí zaměstnance se postupují k prošetření nebo vyřízení vždy příslušnému nadřízenému orgánu.

- 6.4 Opakovanou stížnost pověřený zaměstnanec přezkoumá formálně a věcně, zda původní stížnost byla správně vyřízena. Neobsahuje-li další stížnost v téže věci nové skutečnosti a formální a věcné přezkoumání potvrdilo správnost vyřízení původní stížnosti, příjem stížnosti se nepotvrdí a stížnost nebude prošetřována.
- 6.5 Pověřený zaměstnanec je povinen stížnost vyřídit do 60 dnů od jejího zaevidování. Je povinen prošetřit všechny body stížnosti a o výsledku šetření informovat ředitelku školy a s jeho pověřením stěžovatele (pisemně, osobním jednáním).
- 6.6 O ústních jednáních při prošetřování stížností sepiše pracovník prošetřující stížnost zápis, který musí obsahovat jména všech osob, jež se jednání zúčastnily, stručné a výstižné vylíčení průběhu a výsledku jednání, jakož i doložku, že účastníci jednání byli s obsahem zápisu seznámeni. Zápis podepíše pracovník provádějící šetření a všichni účastníci řízení. Jestliže některý účastník odmítne zápis podepsat nebo nesouhlasí s jeho obsahem, poznamená se to s uvedením důvodů.
- 6.7 Zápis se vyhotoví nejméně ve dvou stejnopisech pro obě strany – školu a stěžovatele.
- 6.8 V závěru zápisu se vždy uvede vyjádření stěžovatele ke způsobu vyřízení stížnosti, např.: *Tímto považuje stěžovatel svoji stížnost za vyřízenou a netrvá na písemné odpovědi.* Pokud stěžovatel zápis podepíše, není třeba o výsledku šetření informovat stěžovatele písemně.

7. Postup vyřizování stížnosti

- 7.1 Stížnost se považuje za vyřízenou, jakmile po jejím prošetření byla učiněna opatření potřebná k odstranění zjištěných závad a stěžovatel je o tom vyrozuměn. O vyřízení stížnosti musí být stěžovateli podána zpráva ve výše uvedených lhůtách, a to i v případě, bylo-li zjištěno, že stížnost není oprávněná.
- 7.2 Kontrolu evidence a vyřizování stížností provádí ředitelka školy.
- 7.3 Opatření k odstranění zjištěných nedostatků v případě oprávněných nebo částečně oprávněných stížností stanoví ředitelka školy. Současně kontroluje jejich plnění.
- 7.4 Stížnosti a spisový materiál týkající se jejich vyřízení se ukládají v dokumentaci a archivu školy po dobu danou správním řádem pro školy – skartační znak S 5.
- 7.5 Dotčené osoby mají právo podle § 175 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, v platném znění, obracet se na správní orgány se stížnostmi proti nevhodnému chování úředních osob nebo proti postupu správního orgánu, neposkytuje-li tento zákon jiný prostředek ochrany.
- 7.6 Je-li ze stížnosti patrné, že stěžovatel nevyčerpal všechny řádné opravné prostředky a že lhůta k jejich podání neprošla, musí být stížnost neprodleně postoupena příslušné organizaci k rozhodnutí o opravném prostředku a stěžovatel o tom vyrozuměn.
- 7.7 Požádá-li stěžovatel, aby jeho jméno nebylo uváděno, nebo jestliže je to v zájmu správného vyřízení stížnosti, postoupí se k prošetření jen opis stížnosti bez uvedení jména stěžovatele.
- 7.8 Stížnost se podává přímo u správního orgánu, který předmětné správní řízení vede. Ten je povinen prošetřit skutečnosti ve stížnosti uvedené. Nadřízený správní orgán stížnost na žádost stěžovatele přešetří pouze v případě, že stěžovatel má námitky proti způsobu vyřízení své stížnosti. Důvodem pro přezkoumání stížnosti nadřízeným správním orgánem tedy není nespokojenost stěžovatele s výsledkem šetření, ale pouze se způsobem vyřizování jeho stížnosti.

- 7.9 V souladu s § 183 školského zákona plní úkoly nadřízeného správního orgánu krajský úřad. Krajský úřad je tedy odvolacím orgánem v případě všech rozhodnutí ve správním řízení a současně i orgánem, který v případě oprávněných námitek stěžovatele proti způsobu vyřízení jeho stížnosti tuto stížnost přešetří.

8. Závěrečná ustanovení

- a) Kontrolou provádění ustanovení této směrnice je statutárním orgánem školy pověřena ředitelka školy.
- b) O kontrolách provádí písemné záznamy
- c) Směrnice nabývá účinnosti dnem 26. 8. 2026.

Ve Velké Meziříčí dne 22. 7. 2026

Mgr. Petra Tomanová
ředitelka školy

Příloha č. 1

EVIDENČNÍ LIST STÍŽNOSTI

Evidenční číslo	
Stěžovatel: jméno, příjmení adresa	
Datum podání stížnosti	
Předmět stížnosti (včetně organizace nebo osoby, proti níž stížnost směřuje)	
Kdy a komu byla stížnost postoupena k prošetření a vyřízení	
Datum vyrozumění stěžovatele o způsobu Vyřízení	
Výsledek šetření - důvodnost (důvodná, částečně důvodná, nedůvodná)	
Záznam o způsobu šetření	
Přijatá opatření k nápravě zjištěných nedostatků	
Výsledek následné kontroly, jak byla opatření k nápravě splněna	

Příloha č. 2

POTVRZENÍ O PŘEVZETÍ STÍŽNOSTI, OZNÁMENÍ, PODNĚTU

Hotelová škola Světlá a Obchodní akademie, Velké Meziříčí
U Světlé 36, 594 23 Velké Meziříčí

převzala dne

od

adresa.....

stížnost (oznámení, podnět).

.....
razítko a podpis