Název organizace	**Základní škola a mateřská škola Červené Janovice, příspěvková organizace**
Název směrnice	**Směrnice k vyřizování stížností, oznámení a podnětů**
Vypracoval	**Mgr. Daniela Svobodová, ředitelka školy**
Schválil	**Mgr. Daniela Svobodová, ředitelka školy**
Datum vydání	**26. 8. 2026**
Datum účinnosti	**1. 9. 2026**
Spisový znak	**A. 6.**
Skartační znak a lhůta	**A 5**

Čl. 1
Účel směrnice
Tato směrnice stanoví postup při přijímání, evidenci a vyřizování stížností, oznámení a podnětů.
Cílem je zajistit jejich objektivní, včasné a transparentní vyřízení.

Čl. 2
Přijímání stížností
Stížnosti, oznámení a podněty lze podat:

- písemně,
- elektronicky prostřednictvím e-mailu školy,
- datovou schránkou,
- osobně,
- ústně do protokolu.

Anonymní podání škola posuzuje podle závažnosti jejich obsahu.
Stížnost podaná elektronickou poštou nevyžaduje zaručený ani certifikovaný elektronický podpis.
Při osobním podání využívejte úřední dobu podatelny.

Čl. 3
Evidence stížností
Všechny přijaté stížnosti jsou evidovány v evidenci stížností.
Evidence obsahuje zejména:

- datum přijetí,
- jméno stěžovatele (je-li známo),
- předmět stížnosti,
- osobu pověřenou šetřením,
- datum a způsob vyřízení,
- přijatá opatření.

Za vedení evidence odpovídá ředitel školy nebo jím pověřený pracovník.

Čl. 4
Vyřizování stížností

1. Stížnost je prošetřena nestranně a bez zbytečného odkladu.
2. Při šetření mohou být vyžádána vyjádření dotčených osob a další potřebné podklady.
3. Je-li stížnost oprávněná nebo částečně oprávněná, přijme škola nápravná opatření.
4. Stěžovatel je o výsledku šetření informován písemně.

Čl. 5
Lhůty
Stížnosti se vyřizují zpravidla do 30 dnů od jejich doručení.
Ve složitých případech lze lhůtu prodloužit až na zákonných 60 dnů, o čemž je stěžovatel informován.
Stížnosti podané podle správního řádu se vyřizují v souladu s příslušnými právními předpisy.

Čl. 6
Ochrana osobních údajů

Při vyřizování stížností se postupuje v souladu s právními předpisy o ochraně osobních údajů.
Informace získané při šetření jsou využívány pouze pro účely vyřízení stížnosti.
Identita stěžovatele se zachovává v tajnosti, pokud o to stěžovatel požádá a je-li to technicky a právně možné.

Čl. 7
Závěrečná ustanovení
Tato směrnice nabývá účinnosti dne 1. 9. 2026.
V Červených Janovicích dne 26.8.2026

Mgr.DanielaSvobodová
ředitelka školy

Základní škola a Mateřská škola Červené Janovice, příspěvková organizace.
Červené Janovice 145,
285 42 Červené Janovice

t: 327 594 338, 607 004 407
e: vedeni@zscervenejanovice.cz