Základní umělecká škola Střezina, Hradec Králové, Luční 838
se sídlem Luční 838/8, 500 03 Hradec Králové

# 33. STÍŽNOSTI

| | |
|---|---|
| Číslo jednací: **STREZ/666/2025** | Spisový znak: |
| Vypracoval: | Mgr. Tomáš Votava, DiS., ředitel školy |
| Schválil: | Mgr. Tomáš Votava, DiS., ředitel školy |
| Směrnice nabývá platnosti ode dne: | **1. 1. 2026** |
| Směrnice nabývá účinnosti ode dne: | **1. 1. 2026** |

Změny ve směrnici jsou prováděny formou číslovaných písemných dodatků, které tvoří součást tohoto předpisu.

# 1. Obecná ustanovení

## 1.1 Právní základ

Tato směrnice je vydána v souladu zejména s těmito právními předpisy:

- zákon č. 561/2004 Sb., o předškolním, základním, středním, vyšším odborném a jiném vzdělávání (školský zákon), ve znění pozdějších předpisů,
- zákon č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů,
- zákon č. 262/2006 Sb., zákoník práce, ve znění pozdějších předpisů,
- nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 (GDPR),
- zákon č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů,
- zákon č. 85/1990 Sb., o právu petičním.

## 1.2 Působnost směrnice

Směrnice stanoví postup školy při přijímání, evidenci, prošetřování a vyřizování stížností, oznámení a podnětů (dále jen „stížnosti“).

Směrnice se **nevztahuje** na:

- petice podle zákona o právu petičním,
- podněty k přezkoumání rozhodnutí dle správního řádu,
- řádné a mimořádné opravné prostředky podle správního řádu.

## 1.3 Zásady vyřizování stížností

- ochrana práv stěžovatele i dotčených osob,
- objektivnost, nestrannost a hospodárnost,
- zákaz postihu stěžovatele,
- ochrana osobních údajů,
- vyřízení bez zbytečných průtahů.

---

# 2. Podání a evidence stížností

## 2.1 Způsob podání

Stížnost lze podat:

- písemně (poštou, osobně),
- elektronicky (e-mail, datová schránka),
- ústně do protokolu.

Stížnost musí obsahovat alespoň:

- identifikaci stěžovatele (není-li anonymní),
- popis skutečností, kterých se týká.

## 2.2 Evidence stížností

Stížnosti eviduje ředitel školy nebo jím pověřený zaměstnanec v evidenci stížností. O anonymních stížnostech se provede záznam, jsou-li projednatelné.

### 2.3 Potvrzení přijetí

Na žádost stěžovatele škola potvrdí přijetí stížnosti.

---

## 3. Příslušnost k vyřizování stížností

### 3.1 Ředitel školy

Ředitel školy vyřizuje:

- stížnosti týkající se zaměstnanců školy,
- stížnosti zákonných zástupců a zletilých žáků,
- pracovněprávní stížnosti zaměstnanců.

### 3.2 Stížnosti na činnost ředitele školy

Stížnosti směřující proti rozhodování ředitele školy v oblasti státní správy se vyřizují podle § 175 správního řádu. Nadřízeným správním orgánem je krajský úřad Královéhradeckého kraje.

### 3.3 Česká školní inspekce

Stížnosti týkající se:

- průběhu a výsledků vzdělávání,
- podmínek vzdělávání,
- dodržování školských právních předpisů lze podat České školní inspekci podle § 174 školského zákona.

---

## 4. Lhůty a způsob vyřízení

### 4.1 Lhůta

Stížnost se vyřizuje zpravidla do **60 dnů** ode dne jejího přijetí. Nelze-li lhůtu dodržet, stěžovatel je o důvodech informován.

### 4.2 Způsob vyřízení

Stížnost může být vyřízena jako:

- důvodná,
- částečně důvodná,
- nedůvodná.

O výsledku je stěžovatel informován písemně, není-li dohodnuto jinak.

### 4.3 Opatření k nápravě

U důvodných a částečně důvodných stížností ředitel školy přijme opatření k nápravě a kontroluje jejich plnění.

---

## 5. Ochrana osobních údajů

Při vyřizování stížností škola postupuje v souladu s GDPR a zákonem č. 110/2019 Sb. Osobní údaje jsou zpracovávány pouze v nezbytném rozsahu a po dobu nutnou k vyřízení stížnosti.

---

## 6. Archivace dokumentace

Dokumentace ke stížnostem se ukládá dle spisového a skartačního řádu školy, zpravidla se skartačním znakem **V10**.

---

## 7. Závěrečná ustanovení

- Ruší se předchozí znění směrnice ze dne 3. 12. 2013
- Uložení směrnice v archivu školy se řídí Skartačním řádem
- **Tato směrnice nabývá platnosti a účinnosti dnem 1. 1. 2026**

V Hradci Králové, dne 19. 12. 2025

Mgr. Tomáš Votava, DiS.
ředitel školy

---

### Příloha č. 1 – Evidenční list stížnosti

(aktualizovaná forma – identická struktura, možnost elektronické evidence)

### Příloha č. 2 – Potvrzení o přijetí stížnosti, oznámení a podnětu

*Příloha č. 1*

# EVIDENČNÍ LIST STÍŽNOSTI

| | |
|---|---|
| Evidenční číslo | |
| Stěžovatel<br>Jméno, příjmení, adresa | |
| Datum přijetí stížnost | |
| Předmět stížnosti | |
| Kdy a komu byla stížnost postoupena k vyřízení | |
| Vyřídil | |
| Datum vyrozumění stěžovatele o způsobu vyřízení | |
| Důvodnost (D důvodná, ČD částečně důvodná, ND nedůvodná | |
| Záznam o způsobu šetření | |
| Přijatá opatření | |

*Příloha č. 2*

# Potvrzení o přijetí stížnosti, oznámení a podnětu

ZUŠ Střezina, Hradec Králové, Luční 838 převzala dne …….

**od (jméno, adresa, kontakt)**

……..

…….…… stížnost (oznámení, podnět).

……
razítko a podpis