SOŠ Čelákovice s.r.o.
U Učiliště 1379
250 88 Čelákovice

Č. j.: 156/2026

Směrnice k řešení stížností v SOŠ Čelákovice

Projednáno pedagogickou radou dne 25. 08. 2026
Dokument je platný od 1. 9. 2026

Ing. Karel Šrimpl, jednatel společnosti
Mgr. Bc Ladislav Macenauer, MBA, ředitel školy

Obsah

Čl. I 2
Čl. II 2
Čl. III 2
Čl. IV 3
Čl. V 3
Čl. VI 4
Infografika ČŠI 4
Formulář pro podání stížnosti 7

Čl. I

Účel a předmět úpravy

1. Tato směrnice stanovuje postup pro podávání, evidenci, vyřizování a archivaci stížností žáků, zákonných zástupců žáků, zaměstnanců školy a dalších osob ve vztahu ke škole.
2. Směrnice vychází z metodického doporučení České školní inspekce k řešení stížností a z doporučení Ministerstva školství, mládeže a tělovýchovy.
3. Cílem směrnice je zajistit transparentní, spravedlivé a včasné vyřizování stížností v souladu s principy ochrany práv žáků, zákonných zástupců i zaměstnanců školy.
4. S touto vnitřní směrnicí jsou seznámeni pedagogové; a dále žáci i jejich zákonní zástupci v počátku školního roku.

Čl. II

Vymezení pojmů

1. **Stížnost** je podání, kterým stěžovatel vyjadřuje nesouhlas s postupem, rozhodnutím nebo chováním zaměstnance školy, žáka školy, nebo poukazuje na nedostatky v činnosti školy. Za stížnost se považuje i podání, které má povahu oznámení, podnětu či připomínky, pokud směřuje proti postupu školy nebo jejích zaměstnanců.
2. Stížnost může být podána **písemně, elektronicky, ústně do protokolu** nebo prostřednictvím formuláře školy.
3. **Stěžovatel** je osoba, která stížnost podává – žák, zákonný zástupce, zaměstnanec školy nebo jiná osoba dotčená činností školy.

Čl. III

Zásady vyřizování stížností

1. Každá stížnost musí být posuzována nestranně, objektivně a bez zbytečných průtahů.
2. Stěžovatel nesmí být za podání stížnosti znevýhodněn nebo sankcionován.
3. Stížnosti anonymní budou prošetřeny v rozsahu možností, pokud obsahují konkrétní a ověřitelné skutečnosti.
4. Při vyřizování stížností se chrání osobní údaje stěžovatele i dalších zúčastněných osob.

Čl. IV

Postup při podávání a přijímání stížností

1. Stížnosti přijímá ředitel školy nebo jí pověřená osoba (zástupkyně ředitele školy).
2. Stížnost lze podat ústně či písemně, např.:
   - písemně do podatelny školy,
   - elektronicky na oficiální e-mail školy,
   - prostřednictvím formuláře školy,
   - ústně (se sepsáním záznamu zaměstnancem školy).
3. Podaná stížnost je bezodkladně zaevidována v Evidenci stížností. Evidenci vede sekretariát školy v elektronické podobě.

Čl. V

Postup při vyřizování stížností a přijetí opatření k odstranění zjištěných nedostatků

1. Ředitel školy (nebo pověřená osoba) posoudí obsah stížnosti a rozhodne o dalším postupu s přihlédnutím k metodickému doporučení ČŠI (https://www.csicr.cz/getattachment/dcdb228a-817b-41f7-8937-05507c87e0ff/Metodicke-doporuceni-prevence-a-postup-pri-setreni-stiznosti-a-podnetu.aspx).
2. Učiněná zjištění v průběhu šetření je třeba doložit příslušnou dokumentací; současně je třeba umožnit vyjádření osoby, proti níž stížnost směřuje, a to k zachování objektivity a účelnému hledání efektivního řešení.
3. Stížnosti, které přesahují působnost školy, jsou postoupeny příslušnému orgánu (např. zřizovateli, ČŠI).
4. Stížnost je vyřízena nejpozději do **30 dnů ode dne jejího přijetí**; v případě potřeby může být lhůta prodloužena, o čemž je stěžovatel informován.
5. O výsledku vyřízení je stěžovatel písemně informován.
6. V případě, že stížnost nebo její část byla shledána důvodnou, ředitelka školy zajistí odstranění zjištěných nedostatků; informace o opatřeních přijatých k nápravě budou součástí zprávy o výsledku šetření stížnosti, kterou stěžovatel obdrží.

Čl. VI

Evidence a archivace stížností

1. O každé stížnosti se vede záznam v Evidenci stížností, která obsahuje:
   - datum přijetí,
   - identifikaci stěžovatele (pokud není anonymní),
   - stručný obsah,
   - způsob vyřízení,
   - datum uzavření.
2. Dokumentace ke stížnosti se uchovává po dobu minimálně 5 let.

Zdroj textu i infografiky: Prevence a postup při šetření a vyřizování stížností a podnětů na úrovni škol a školských zařízení, ČŠI, Metodické doporučení 2024/25
https://www.csicr.cz/getattachment/dcdb228a-817b-41f7-8937-05507c87e0ff/Metodicke-doporuceni-prevence-a-postup-pri-setreni-stiznosti-a-podnetu.aspx

Infografika ČŠI

ČŠI | Česká školní inspekce

Jak postupovat při řešení problému

Škola

1. přijme stížnost a informuje stěžovatele o jejím přijetí
2. nutné prošetřit ředitelem školy
3. průběžně informuje stěžovatele o výsledku a realizaci opatření

Doplňující informace pro školy

- Důsledně projednat s konkrétními učiteli a třídním učitelem.
- Využít školní poradenské pracoviště.
- Nastavit konkrétní opatření.
- V odpovídajících časových intervalech vyhodnocovat a informovat zákonné zástupce.
- Metodická podpora ze strany ČŠI je poskytována především prostřednictvím portálu Kvalitní škola, zejména nástroje pro vlastní hodnocení v oblasti klima školy, vyhodnocení postojů žáků ke školnímu prostředí apod. Dále inspirativní odkazy k využití pro práci s rizikovými žáky.

Kam se škola může obrátit

Rizikové chování žáka

- metodická podpora na webových stránkách MŠMT (Metodická doporučení a metodické pokyny, MŠMT ČR)
- neziskové organizace (např. https://ceskarepublika.kivaprogram.net/, https://www.iprev.cz/, https://www.pbiscr.cz/cs/, https://www.iprev.cz/kvalita-a-bezpecnost-v-prevenci-evidence-a-monitoring-informace/)
- krajský metodik prevence
- Policie ČR

Bezpečnost (útoky, šikana, zbraně)	**Policie ČR**
Podezření na záškoláctví, týrání dítěte	**OSPOD**
Útoky	**Státní zastupitelství**
Poradenské služby	**Pedagogicko-psychologická poradna, Speciálně pedagogické centrum**

ČSI | Česká školní inspekce

Jak postupovat při řešení problému

Zákonný zástupce

Situace žáka ve třídě → učitel + třídní učitel → pokud se nepodaří vyřešit → obrátit se na ředitele školy → nedostatečné řešení ředitelem školy → Česká školní inspekce

Co nespadá do kompetence České školní inspekce

Nespokojenost učitelů s ředitelem školy, mobbing, bossing, vztahy na pracovišti, výhrady k Fondu kulturních a sociálních potřeb, rozsah úvazku pedagoga, odměny pedagogů, odměňování	Státní úřad inspekce práce
Smlouvy se školou, navýšení školného	Občanskoprávní spor, soud
Špatné hygienické podmínky	Krajská hygienická stanice
Trestná činnost	Policie ČR
Materiální a technické zabezpečení	Zřizovatel

SOŠ Čelákovice s.r.o.
U Učiliště 1379
250 88 Čelákovice

Formulář pro podání stížnosti

- Jméno a příjmení stěžovatele: .....
- Postavení vůči škole (žák, zákonný zástupce, zaměstnanec, jiný): .....
- Adresa/e-mail pro doručení odpovědi: .....
- Předmět stížnosti: .....
- Popis skutečností (co se stalo, kdy, kdo byl přítomen): .....

  .....

  .....

  .....
- Požadovaný způsob řešení / očekávání: .....

  .....

Datum: …….....

Podpis stěžovatele: …….....

Datum přijetí: …….....

Jméno a podpis zaměstnance přijímajícího stížnost:

…….....

SOŠ Čelákovice s.r.o.
U Učiliště 1379
250 88 Čelákovice

V Čelákovicích dne:

.....

Mgr. Bc. Ladislav Macenauer, MBA

speciální pedagog, ředitel školy

.....	.....
Blanka Šrimplová	Ing. Karel Šrimpl
jednatelka společnosti	jednatel společnosti