Střední průmyslová škola dopravní,
Karlovarská 99, 323 00 Plzeň

S/32/2026
Směrnice k vyřizování stížností

Datum účinnosti: od 01.02.2026

Střední průmyslová škola dopravní,

Karlovarská 99, 323 00 Plzeň

S/32/2026

Směrnice k vyřizování stížností

I. Úvodní ustanovení

Vyřizování stížností, oznámení a podnětů (dále jen "stížnosti") se řídí touto směrnicí, zákonem č. 561/2004 Sb., školský zákon a zákonem č. 500/2004 Sb., správní řád.

1. Přijímání stížností

Stížnosti přijímají vedoucí pracovníci a pracovnice centrální podatelny Karlovarská 99, Plzeň. Jsou přijímány v písemné nebo ústní podobě. O ústně podané stížnosti musí příjemce ve spolupráci se stěžovatelem sepsat zápis. Pokud stěžovatel neuvede místo trvalého pobytu, popřípadě jinou adresu pro doručování, je stížnost kvalifikována jako anonymní.

Jestliže byla zaslána elektronickou poštou, nikoliv však prostřednictvím zaručeného elektronického podpisu, vyzve příjemce v takovém případě stěžovatele, aby tento údaj v přiměřené lhůtě doplnil, neučiní-li tak, nemůže stěžovateli zaslat vyrozumění o vyřízení stížnosti.

Pokud příjemce ústní stížnost nevyřídí ihned, stěžovatele vyslechne a sepíše o ní písemný zápis (viz výše). Z obsahu stížnosti musí být zřejmé, čeho se stěžovatel domáhá. Anonymní stížnost příjemce posoudí s přihlédnutím k obsahu a řeší jako ostatní stížnosti.

Lhůta k vyřízení stížnosti je 30 dnů. V této lhůtě musí obdržet stěžovatel odpověď v písemné nebo elektronické podobě.

2. Povinnosti pracovnice centrální podatelny (Karlovarská 99)

Eviduje všechny stížnosti došlé škole a zajišťuje jejich správné a včasné vyřízení. Vyplňuje evidenční list stížnosti (příloha č. 1).

Veškeré stížnosti předává ředitelce školy k vyřízení, která stížnost postoupí příslušnému vedoucímu pracovníkovi. Požádá-li stěžovatel, aby jeho jméno nebylo uváděno, nebo jestliže je to v zájmu správného vyřízení stížnosti, postoupí k vyjádření jen opis stížnosti bez uvedení jména stěžovatele.

O výsledku šetření ředitelka školy vyrozumí stěžovatele ve lhůtě 60 dnů (viz výše). O přijatých opatřeních informuje stěžovatele, pokud o to požádal. V případě postoupení stížnosti podle místní a věcné příslušnosti jiné právnické osobě, vyrozumí o tom stěžovatele písemně.

Datum účinnosti: od 01.02.2026

Veškeré písemnosti související s vyřizováním stížností zakládá s Evidenčním listem stížnosti odděleně od ostatních spisů. Dvakrát ročně vypracuje zprávu o došlých, vyřízených a nevyřízených stížnostech. Tato zpráva je projednána na poradě vedení školy. Pokud žádná stížnost do organizace nedojde, zpráva se nevypracovává.

3. Povinnosti vedoucích zaměstnanců

Vedoucí pracovníci přijímají stížnosti, zajišťují, jejich předání do centrální podatelny školy (Karlovarská 99) k zaevidování. Požádá-li stěžovatel o doklad o podání stížnosti, předá mu ho (příloha č. 2 – Potvrzení o převzetí stížnosti).

Na základě vyžádání pověřený zástupce statutárního orgánu předloží písemné vyjádření ke stížnosti do 5 kalendářních dnů od obdržení výzvy k vyjádření ředitelce školy. Ředitelka školy zajistí písemnou odpověď stěžovateli i s uvedením případně přijatých opatření (pokud o to stěžovatel požádal) ve stanovené lhůtě a kopii založí sekretářka ředitelky s druhým originálem do centrální podatelny.

4. Postup při vyřizování stížností

Všechny body stížnosti musí být objektivně prošetřeny a zjištění musí být dokladováno. Ve vyřízení stížnosti se uvede, zda byla stížnost jako celek resp. její jednotlivé části důvodná, částečně důvodná nebo nedůvodná. V odůvodnění vyřízení se uvede, o jaké skutečnosti příp. právní předpis či vnitřní předpis školy se opírá.

U důvodných nebo částečně důvodných stížností je nutno přijmout opatření k odstranění zjištěných nedostatků. Opatření přijímá příslušný vedoucí zaměstnanec na základě dohody s ředitelem organizace. Stížnost se pro potřeby evidence považuje za vyřízenou dnem, kdy je vyřízení stížnosti předáno k doručení stěžovateli.

Stížnosti **proti rozhodnutím ředitelky školy** podle zákona č. 500/2004 Sb., správní řád se podávají se ředitelce školy a zaevidují se na centrální podatelně. Odvolacím orgánem je Krajský úřad Plzeňského kraje.

Stížnosti **proti podmínkám, průběhu a výsledkům vzdělávání** se podávají učitelům jednotlivých předmětů, třídním učitelům, výchovnému poradci, ředitelce školy, zřizovateli, České školní inspekci.

Česká školní inspekce předá výsledky šetření zřizovateli a zřizovatel informuje Českou školní inspekci o přijatých opatřeních.

Stížnost **v oblasti pracovněprávních vztahů je** povinna projednat ředitelka školy se zaměstnancem, který se může domáhat svých práv u soudu.

Datum účinnosti: od 01.02.2026

II. Závěrečná ustanovení

Tato směrnice se v plném rozsahu vztahuje na všechna pracoviště Střední průmyslové školy dopravní, Plzeň, Karlovarská 99. Nakládání s osobními údaji stěžovatelů i dalších osob, kterých se stížnost týká, upravuje zákon č. 101/2002 Sb. o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů ve znění pozdějších předpisů.

Ing. Irena Nováková
ředitelka školy

Přílohy
Příloha č. 1 – Evidenční list stížností
Příloha č. 2 – Potvrzení o převzetí stížnosti

Datum účinnosti: od 01.02.2026

Příloha č. 1: Evidenční list stížností

Střední průmyslová škola dopravní, Plzeň, Karlovarská 99

Evidenční list stížností

Evidenční číslo	
Stěžovatel Titul, jméno, adresa	
Datum přijetí žádosti	
Předmět stížnosti	
Obdržel (a)	
Kdy a komu byla stížnost postoupena k vyřízení	
Vyřídil (a)	
Datum vyrozumění stěžovatele o způsobu vyřízení	
Důvodnost (důvodná, nedůvodná, částečně důvodná)	
Záznam o způsobu šetření	
Přijatá opatření	

Datum účinnosti: od 01.02.2026

Příloha č. 2: Potvrzení o převzetí stížnosti

Střední průmyslová škola dopravní, Plzeň, Karlovarská 99

Potvrzení o převzetí stížnosti

Dne .....potvrzuji převzetí stížnosti

Od .....

.....
razítko + podpis

Datum účinnosti: od 01.02.2026