



Mateřská škola "Motýlek", Liberec, Broumovská 840/7, příspěvková organizace
460 01 Liberec 6, tel.: 485 101 827

Směrnice o postupu při přijímání, evidenci, šetření a vyřizování stížností, oznámení a podnětů

Směrnice č. 11 /2026

Vydala:	Mateřská škola „Motýlek“ Liberec, Broumovská 840/7, příspěvková organizace
Schválila:	Ředitelka školy Mgr. Jana Řípková
Účinnost:	Od 1.9.2026
Závaznost:	Směrnice je závazná pro všechny zaměstnance

1. Úvodní ustanovení

- *Tato směrnice upravuje jednotný postup Mateřské školy (dále jen „škola“) při přijímání, evidenci, šetření a vyřizování stížností, oznámení a podnětů (dále souhrnně jen „stížnost“) podaných zákonnými zástupci, zaměstnanci nebo jinými občany.*
- *Postup podle této směrnice vychází ze zásad § 175 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, a zákona č. 561/2004 Sb., školský zákon.*
- *Stížnost se posuzuje vždy podle svého **skutečného obsahu**, bez ohledu na to, jak je označena.*
- *Podáním stížnosti nesmí být stěžovatel vystaven žádné újmě ani perzekuci.*

2. Příjem stížností

- Stížnost lze škole podat **písemně** (poštou, osobně), **elektronicky** (datovou schránkou, e-mailem s elektronickým podpisem) nebo **ústně**.
- O ústní stížnosti, kterou nelze ihned vyřešit, sepíše přijímající pracovník se stěžovatelem **písemný zápis (protokol)**. Ten musí obsahovat:
 - a. Jméno, příjmení a adresu stěžovatele.



Mateřská škola "Motýlek", Liberec, Broumovská 840/7, příspěvková organizace
460 01 Liberec 6, tel.: 485 101 827

- b. Předmět stížnosti (co je kritizováno).
 - c. Datum sepsání a podpisy obou stran.
- Pokud občan odmítne zápis podepsat, stížnost se nezapisuje, ale prověří se jako anonymní podnět.

3. Evidence stížností

- Každá přijatá stížnost musí být v den doručení zaevidována v **knize stížností**.
- Evidence obsahuje:
 - a. Pořadové číslo a datum doručení.
 - b. Jméno, příjmení a adresu stěžovatele.
 - c. Stručný obsah stížnosti.
 - d. Jméno pracovníka pověřeného šetřením.
 - e. Výsledek šetření (důvodná / částečně důvodná / nedůvodná).
 - f. Datum vyřízení a odeslání odpovědi.

4. Lhůty pro vyřízení

- Stížnost musí být vyřízena **do 60 dnů** ode dne jejího doručení škole.
- V této lhůtě musí být stěžovateli odeslána písemná zpráva o výsledku šetření a přijatých opatřeních.
- Stanovenou lhůtu lze překročit jen ve výjimečných případech (např. složité dokazování). O prodloužení lhůty musí být stěžovatel písemně uvědomen.

5. Postup při šetření stížností

- Šetření provádí ředitelka školy nebo jí pověřený zaměstnanec. Nikdy nesmí stížnost šetřit osoba, proti které stížnost směřuje.
- Při šetření se vychází z objektivních faktů, vyjádření dotčených zaměstnanců, svědků a dokumentace školy.
- O výsledcích šetření jednotlivých bodů stížnosti se sepisuje **zpráva o šetření stížnosti**.

6. Vyřízení stížnosti a nápravná opatření

- Výsledkem šetření je rozhodnutí, zda je stížnost:
 - a. **Důvodná**
 - b. **Částečně důvodná**
 - c. **Nedůvodná**



Mateřská škola "Motýlek", Liberec, Broumovská 840/7, příspěvková organizace
460 01 Liberec 6, tel.: 485 101 827

- Je-li stížnost shledána důvodnou nebo částečně důvodnou, ředitelka školy bezodkladně stanoví opatření k nápravě (např. personální opatření, změna vnitřního režimu atd.).
- O výsledku vyřízení a přijatých opatřeních je stěžovatel vyrozuměn písemně.

7. Specifické případy

- **Anonymní stížnosti:** Škola nemá zákonnou povinnost anonymní podání vyřizovat. Ředitelka školy však posoudí obsah a v případě závažného podezření (např. ohrožení dětí) provede interní šetření bez povinnosti odpovědi.
- **Postoupení stížnosti:** Pokud stížnost věcně nepřísluší škole (např. stížnost na financování zřizovatelem), škola ji **do 5 dnů** postoupí příslušnému orgánu (zřizovateli, ČŠI) a stěžovatele o tom informuje.
- **Opakované stížnosti:** Obsahuje-li nová stížnost téhož stěžovatele stejné body bez nových skutečností, škola stěžovateli pouze oznámí, že trvá na původním vyřízení. Další odpovědi se již neodesílají.

8. Závěrečná ustanovení

- S touto směrnicí byli prokazatelně seznámeni všichni zaměstnanci mateřské školy.
- Směrnice je trvale přístupná na informační nástěnce školy a na webových stránkách školy pro potřeby zákonných zástupců a veřejnosti.

V Liberci dne: 19.8.2026

Mgr. Jana Řípková, ředitelka MŠ