



Vnitřní předpis pro přijímání, šetření a vyřizování stížností a podnětů

Údaj	Obsah
Název organizace	Klinická univerzitní škola EduVia, gymnázium a střední škola pedagogická, příspěvková organizace
Sídlo	Do Hlinek 926/9, Praha 10
IČO	24049646
Datová schránka	f3pamk6
Název dokumentu	Vnitřní předpis pro přijímání, šetření a vyřizování stížností a podnětů
Označení dokumentu	Vnitřní předpis pro přijímání, šetření a vyřizování stížností a podnětů
Číslo jednací	eduvia/270/2026
Vypracováno dne	18. 6. 2026
Projednáno v pedagogické radě dne	25. 8. 2026
Vydáno dne	25. 8. 2026
Účinnost od	1. 9. 2026
Vydává	Mgr. Zuzana Svobodová, Ph.D., ředitelka školy

Účel předpisu

1. Tento vnitřní předpis upravuje postup Klinické školy EduVia při přijímání, šetření a vyřizování stížností a podnětů žáků, zákonných zástupců, zaměstnanců školy, osob vykonávajících ve škole pedagogickou praxi a dalších osob.
2. Cílem předpisu je zajistit, aby každá stížnost nebo podnět byly přijaty korektně, prošetřeny objektivně, vyřízeny v přiměřené lhůtě a aby zjištěné nedostatky vedly k přijetí účinných nápravných opatření. Škola považuje stížnosti a podněty také za důležitý zdroj zpětné vazby pro zvyšování kvality vzdělávání, komunikace a školního klimatu.

Vymezení stížnosti a podnětu

1. Stížností se rozumí podání, kterým se stěžovatel domáhá ochrany svých práv, práv svého dítěte nebo upozorňuje na skutečné či domnělé pochybení školy, jejího zaměstnance nebo jiné osoby působící ve škole.
2. Podnětem se rozumí upozornění, návrh, připomínka nebo informace, která nemusí mít povahu stížnosti, ale může vést ke zlepšení organizace, komunikace, vzdělávání, bezpečnosti, vztahů nebo



celkového fungování školy.

3. Podání se posuzuje podle svého obsahu, nikoli podle označení. I podání, které není výslovně označeno jako stížnost, může být podle obsahu jako stížnost vyřízeno.

Kdo může stížnost nebo podnět podat

1. Stížnost nebo podnět může podat zejména:
 - a) žák školy,
 - b) zákonný zástupce žáka,
 - d) zaměstnanec školy,
 - e) osoba vykonávající ve škole pedagogickou nebo odbornou praxi,
 - f) jiná osoba, které se činnost školy dotýká.
2. Stížnost nebo podnět může být podán také anonymně. Anonymní podání škola posoudí podle jeho obsahu a závažnosti. Pokud anonymní podání obsahuje konkrétní skutečnosti, které lze prověřit, škola se jím zabývá.

Způsob podání stížnosti nebo podnětu

1. Stížnost nebo podnět je možné podat:
 - a) osobně,
 - b) písemně,
 - c) e-mailem,
 - e) prostřednictvím schránky důvěry,
 - f) ústně při osobním jednání.
2. Stížnost nebo podnět je možné v první fázi adresovat přímo osobě, které se věc týká, zejména konkrétnímu učiteli, třídnímu učiteli nebo jinému zaměstnanci školy. Tento postup je vhodný zejména tehdy, pokud lze situaci vyjasnit přímo, rychle a bez nutnosti formálního šetření.
3. Pokud se věc nepodaří vyřešit přímo s příslušným zaměstnancem, nebo pokud to povaha věci neumožňuje, obrací se stěžovatel na zástupce ředitele nebo přímo na ředitele školy.
4. V závažných případech, zejména pokud se stížnost týká bezpečí žáků, podezření na nevhodné jednání vůči žákovi, šikany, diskriminace, porušení práv žáka nebo závažného selhání zaměstnance, je možné obrátit se přímo na ředitele školy.

Přijetí a evidence stížnosti

1. Stížnosti adresované řediteli školy nebo zástupci ředitele se evidují. Ředitel školy nebo jím pověřená osoba založí ke stížnosti spis, který obsahuje zejména:



- a) datum přijetí stížnosti,
 - b) označení stěžovatele, pokud je znám,
 - c) předmět stížnosti,
 - d) osoby, kterých se stížnost týká,
 - e) podklady získané v průběhu šetření,
 - f) záznamy z jednání, vyjádření a další dokumentaci,
 - g) závěr šetření,
 - h) případná přijatá opatření,
 - i) doklad o vyrozumění stěžovatele.
2. Je-li stížnost podána ústně a není vyřízena bezprostředně při jednání, pořídí se o ní stručný zápis. Zápis obsahuje datum, jméno stěžovatele, předmět stížnosti, podstatné skutečnosti uvedené stěžovatelem a podpis osoby, která zápis pořídila. Je-li to možné, podepisuje zápis také stěžovatel.
 3. U telefonických stížností je stěžovatel požádán, aby stížnost doplnil písemně nebo ji sdělil při osobním jednání tak, aby bylo možné její obsah přesně zaznamenat.

Postup při šetření stížnosti

1. Ředitel školy nebo jím pověřená osoba posoudí obsah stížnosti a určí způsob jejího šetření. Při šetření se postupuje nestranně, věcně a s ohledem na ochranu práv všech zúčastněných osob.
2. V průběhu šetření škola podle povahy věci zejména:
 - a) prostuduje dostupné dokumenty a záznamy,
 - b) vyžádá si vyjádření osoby, proti níž stížnost směřuje,
 - c) jedná se stěžovatelem, pokud je to potřebné a možné,
 - d) jedná s dalšími osobami, které mohou k věci podat relevantní informace,
 - e) pořizuje z jednání stručné zápisy,
 - f) přijímá průběžná opatření, pokud je to nutné k ochraně bezpečí, práv nebo důstojnosti žáka či jiné osoby.
3. Osoba, proti níž stížnost směřuje, je seznámena s obsahem stížnosti v rozsahu potřebném pro její vyjádření, pokud tím není ohroženo šetření, bezpečí žáka nebo ochrana stěžovatele.
4. Při šetření se dbá na to, aby nebyl stěžovatel ani žák vystaven nepřiměřenému tlaku, znevýhodnění nebo odvetnému jednání. Jednání jsou vedena tak, aby byla zachována důstojnost všech zúčastněných osob.

Ochrana stěžovatele a důvěrnost

1. Škola chrání stěžovatele před jakýmkoli znevýhodněním, postihem nebo negativním zacházením z důvodu podání stížnosti nebo podnětu.
2. Toto pravidlo se vztahuje i na žáka, jehož se stížnost týká, a na osoby, které v rámci šetření poskytl součinnost nebo svědectví.



3. Informace získané při šetření jsou důvěrné a jsou sdíleny pouze s osobami, které je potřebují znát pro objektivní prošetření věci, přijetí opatření nebo plnění zákonných povinností školy.
4. Pokud stěžovatel žádá o zachování anonymity, škola jeho žádost respektuje v maximální možné míře. Pokud povaha věci neumožňuje stížnost prošetřit bez možnosti identifikace stěžovatele, škola jej o tom předem informuje, je-li to možné.

Lhůta pro vyřízení

1. Stížnost se vyřizuje bez zbytečného odkladu, zpravidla do 30 dnů od jejího přijetí.
2. Ve složitějších případech, kdy je nutné provést rozsáhlejší šetření, vyžádat si vyjádření více osob nebo spolupracovat s jinými institucemi, může být lhůta přiměřeně prodloužena. O prodloužení lhůty je stěžovatel informován.
3. Podněty, které nemají povahu stížnosti, jsou vyhodnocovány průběžně a slouží zejména ke zlepšování činnosti školy.

Vyrozumění o výsledku šetření

1. Po ukončení šetření je stěžovatel prokazatelně vyrozuměn o výsledku. Vyrozumění obsahuje zejména:
 - a) stručné shrnutí předmětu stížnosti,
 - b) informaci, zda byla stížnost shledána důvodnou, částečně důvodnou, nebo nedůvodnou,
 - c) stručné odůvodnění závěru,
 - d) informaci o přijatých nebo plánovaných opatřeních, pokud byla zjištěna pochybení.
2. Při vyrozumění se chrání osobní údaje, soukromí a práva ostatních osob. Stěžovateli proto nemusí být sdělovány podrobnosti personálních, pracovněprávních nebo kázeňských opatření vůči jiným osobám.

Přijetí nápravných opatření

1. Pokud je stížnost nebo její část shledána důvodnou, ředitel školy zajistí přijetí opatření k nápravě. Tato opatření mohou mít podle povahy věci zejména podobu:
 - a) rozhovoru se zaměstnancem nebo metodického vedení,
 - b) úpravy organizace výuky nebo provozu školy,
 - c) doplnění informací žákům, zák.zástupcům nebo zaměstnancům,
 - d) pedagogických, poradenských nebo preventivních opatření,
 - e) úpravy pravidel, postupů nebo vnitřní dokumentace školy,
 - f) dalšího vzdělávání zaměstnanců,
 - g) pracovněprávního řešení v souladu s právními předpisy.



EduVia gymnázium
a střední škola pedagogická

2. Účinnost přijatých opatření je podle povahy věci následně ověřována.

Stížnosti mimo působnost školy

1. Pokud stížnost směřuje do oblasti, kterou škola není oprávněna řešit, ředitel školy nebo jím pověřená osoba o tom stěžovatele informuje a podle povahy věci jej odkáže na příslušnou instituci.
2. Může se jednat zejména o orgán sociálně-právní ochrany dětí, krajskou hygienickou stanici, inspektorát práce, Úřad pro ochranu osobních údajů nebo Policii České republiky.
3. Tím není dotčena povinnost školy přijmout bezodkladná opatření v případech, kdy je ohroženo bezpečí, zdraví, důstojnost nebo práva žáka.

Závěrečná ustanovení

1. Tento předpis je závazný pro všechny zaměstnance školy a pro osoby, které se podílejí na činnosti školy.
2. S pravidly pro podávání a vyřizování stížností jsou přiměřeně seznámeni žáci, zákonní zástupci, zaměstnanci školy a osoby vykonávající ve škole pedagogickou praxi.
3. Tento předpis nabývá účinnosti dne 1. 9. 2026

Mgr. Zuzana Svobodová, Ph.D.
ředitelka školy