Škola: ZUŠ Klášterec nad Ohří, J. A. Komenského 677, okres Chomutov	
SMĚRNICE O POSTUPU A PŘIJÍMÁNÍ STÍŽNOSTÍ	
ČJ: ZUŠkl/94/2026	Účinnost od: 01.09.2029
	Projednáno na pedagogické radě: 26.8.2026

Čl. 1 Úvodní ustanovení
Tato směrnice upravuje jednotný postup Základní umělecké školy Klášterec nad Ohří (dále jen „škola“) při přijímání, evidenci, šetření a vyřizování stížností podaných zákonnými zástupci žáků, žáky či jinými osobami v souvislosti s činností školy.

Čl. 2 Právní rámec
Tato směrnice vychází z následujících právních předpisů **(vždy ve znění pozdějších předpisů):**

- Zákon č. 500/2004 Sb., správní řád (zejména § 175).
- Zákon č. 561/2004 Sb., o předškolním, základním, středním, vyšším odborném a jiném vzdělávání (školský zákon).
- Zákon č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím.
- Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník.

Čl. 3 Formy a podání stížnosti Stížnost lze podat v písemné nebo ústní formě:

1. Písemná stížnost:
   - Doručená poštou,
   - osobně do kanceláře školy s náležitostmi odpovídající oficiální stížnosti nebo
   - prostřednictvím **e-mailu podatelna@zusklasterec.cz**
2. Ústní stížnost: Podaná přímo řediteli/ředitelce školy nebo pověřenému pracovníkovi. O ústní stížnosti, kterou nelze vyřídit ihned, se sepíše záznam a bude založen spis E-spisovně
3. Anonymní podání: Škola se jimi zabývá v rozsahu, v jakém obsahují konkrétní a ověřitelné informace, které mohou ohrozit bezpečnost či dobré jméno školy.

Čl. 4 Druhy stížností ve vztahu ke škole

- Stížnosti na pedagogický proces: Kvalita výuky, metody vzdělávání, přístup učitele k žákovi.
- Stížnosti na provozní záležitosti: Stav vybavení, hygiena, organizace rozvrhu.
- Stížnosti na administrativní činnost: Komunikace s kanceláří, výběr úplaty za vzdělávání, zápisy.
- Stížnosti na porušování práv: Podezření na diskriminaci, šikanu či jiné porušení práv žáka.

Čl. 5 Zásady pro vyřizování stížností

1. Objektivita a nestrannost: Stížnost šetří osoba, která není podjatá ve vztahu ke stěžovateli ani k předmětu stížnosti.
2. Lhůty: Stížnost se vyřizuje bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů od jejího doručení. Lhůtu lze v odůvodněných případech (nutnost širšího dokazování) prodloužit, o čemž je stěžovatel informován.
3. **Evidence: Veškeré stížnosti jsou vedeny v elektronické podobě založením spisu e-spisovně,** která obsahuje datum podání, jméno stěžovatele, předmět, výsledek šetření a způsob vyřízení.
4. Ochrana osobních údajů: S údaji je nakládáno v souladu s nařízením GDPR.

Čl. 6 Odvolací proces a přezkum

- Pokud stěžovatel nesouhlasí se způsobem vyřízení stížnosti ředitelem školy, může podat námitku.
- Pokud jde o stížnost směřující proti postupu ředitele, lze podat podnět nadřízenému orgánu, kterým je v případě ZUŠ zřizovatel (obec/město) nebo Česká školní inspekce (v oblastech spadajících do její dozorové působnosti).

Čl. 7 Závěrečná ustanovení

Účinnost výše v hlavičce směrnice

Základní umělecká škola, Klášterec nad Ohří, J.A.Komenského 677, okres Chomutov IČ: 46787534 Tel: 474 375 667

Mgr. Zora Breczková
ředitelka školy