

- Základní škola a mateřská škola Tichá, příspěvková organizace
- Tichá 282, 742 74 Tichá • IČO: 70986479 • datová schránka: 97zmifh
 - www.zsticha.cz • + 420 555 333 236 • skola@zsticha.cz

Základní škola a mateřská škola Tichá, příspěvková organizace	
SMĚRNICE PRO PODÁVÁNÍ STÍŽNOSTÍ RODIČI ŽÁKŮ	
Spisový znak	3.6.9
Skartační znak	S 5
Vypracovala:	Ing. Petr Černošek, ředitel školy
Schválil:	Ing. Petr Černošek, ředitel školy
Směrnice nabývá platnosti ode dne:	30. 1. 2025
Směrnice nabývá účinnosti ode dne:	3. 2. 2025



Na základě ustanovení § 175 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád (dále jen „správní řád“), vydávám jako statutární orgán školy tuto směrnici.

1. Identifikační údaje

1.1 Údaje o škole

Název školy	Základní škola a mateřská škola Tichá, příspěvková organizace
Adresa školy	Tichá 282, 742 74 Tichá
Adresa MŠ	Tichá 278, 742 74 Tichá
IČO	70 986 479
IZO	102 232 687
RED IZO	600 138 089
Ředitel školy	Ing. Petr Černošek
Email školy	skola@zsticha.cz
Internetové stránky	www.zsticha.cz
Telefon ZŠ	+ 420 555 333 236
Telefon MŠ	+ 420 556 720 236
Telefon ŠD	+ 420 728 237 935
Telefon ŠJ	+ 420 556 858 146

1.2 Zřizovatel

Název	Obec Tichá
Adresa	Tichá 1, 742 74 Tichá
IČO	00298476
Email	obecni.urad@ticha.cz
Internetové stránky	www.ticha.cz
Telefon	556 858 128

podpis ředitele

razítko školy

2. Obsah

1.	Identifikační údaje	1
1.1	Údaje o škole	1
1.2	Zřizovatel	1
2.	Obsah.....	2
3.	Účel.....	3
4.	Podávání stížností	4
5.	Obsah stížnosti	5
6.	Postup při řešení stížností	6
7.	Ochrana osobních údajů	7

3. Účel

Tato směrnice stanovuje postupy pro podávání a řešení stížností rodičů žáků a dětí naší školy. Cílem je zajistit transparentní a spravedlivý proces, který umožní efektivní řešení problémů a zlepšení školního prostředí.

Základní škola a mateřská škola Tichá, příspěvková organizace
• Tichá 282, 742 74 Tichá • IČO: 70986479 • datová schránka: 97zmifh
• www.zsticha.cz • + 420 555 333 236 • skola@zsticha.cz

4. Podávání stížností

Rodiče mohou podávat stížnosti písemně do schránky školy nebo elektronicky.

Písemné stížnosti mohou být doručeny na adresu školy (Tichá 282, 742 74 Tichá).

Elektronické stížnosti mohou být zaslány na oficiální e-mailovou adresu školy (skola@zsticha.cz).

5. Obsah stížnosti

Stížnost by měla obsahovat:

- Jméno a příjmení rodiče a žáka/dítěte
- Kontaktní údaje stěžovatele
- Označení osoby, proti níž stížnost směřuje
- Datum a čas události (pokud je relevantní)
- Popis konkrétního problému nebo situace, která je předmětem stížnosti. Z popisu musí být zřejmé čeho se stížnost týká.
- Jakékoliv důkazy nebo dokumenty podporující stížnost

6. Postup při řešení stížností

1. Po obdržení stížnosti bude rodič informován o přijetí stížnosti do 5 pracovních dnů.
2. O přidělení stížnosti k prošetření a vyřízení dalším zaměstnancům školy rozhoduje ředitel školy.
3. V případě potřeby může být rodič pozván k osobnímu jednání za účelem objasnění stížnosti.
4. Škola se zavazuje vyřešit stížnost do 30 pracovních dnů od jejího přijetí.
5. Stěžovatel bude informován o výsledku šetření a přijatých opatřeních na uvedený email.
6. Stížnost se považuje za vyřízenou, jakmile po jejím prošetření byla učiněna opatření potřebná k odstranění zjištěných závad a stěžovatel je o tom vyrozuměn. O vyřízení stížnosti musí být stěžovateli podána zpráva ve výše uvedených lhůtách, a to i v případě, bylo-li zjištěno, že stížnost není oprávněná.

7. Ochrana osobních údajů

Vzhledem k tomu, že stížnosti obsahují velmi často údaje a citlivé osobní údaje, které by mohly být zneužity, je každý pracovník podílející se šetření stížností povinen, ve smyslu evropského nařízení ke GDPR, zachovávat mlčenlivost a chránit před zneužitím data, údaje a osobní údaje, se kterými byl seznámen, vyžadovat a shromažďovat pouze nezbytné údaje a osobní údaje, bezpečně je ukládat a chránit před neoprávněným přístupem, neposkytovat je subjektům, které na ně nemají zákonný nárok, nepotřebné údaje vyřazovat a dál nezpracovávat.