

Hotelová škola Mariánské Lázně, příspěvková organizace



SMĚRNICE PRO VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

SMĚRNICE Č.: HS / 0391/ 2026

Zpracovala: Ing. Lucie Fričlová - ředitelka školy

Platnost od: 1. března 2026

I.

1. Tato směrnice upravuje jednotný postup při vyřizování stížností doručených na Hotelovou školu Mariánské Lázně, příspěvkovou organizaci (dále jen „škola“) a vedení jejich centrální evidence.
2. Pro účely této směrnice se rozumí:
 - a. stěžovatelem je žák školy, zákonný zástupce žáka školy, zaměstnanec školy nebo jiná osoba,
 - b. stížností je takové podání, jímž se osoby obracejí na školu ve věci ochrany svých subjektivních práv nebo právem chráněných zájmů,
 - c. podnětem je takové podání, jímž se osoby obracejí na školu s návrhem na zlepšení současného stavu,
 - d. oznámení je takové podání, jímž se osoby obracejí na školu s upozorněním na stav nebo konání, které sice nepoškozuje podatelovy vlastní zájmy, ale mohlo by poškodit zájmy někoho jiného,
 - e. anonymní podání je podání, ze kterého není zřejmé, kdo jej činí, zejména proto, že nebylo podepsáno, případně proto, že uvedené identifikační údaje jsou smyšlené anebo nečitelné.
3. Podání se vždy posoudí podle svého skutečného obsahu, a to bez ohledu na své označení.
4. Není-li škola příslušná k vyřízení stížnosti, postoupí ji bez zbytečného odkladu příslušnému orgánu a stěžovatele o tom informuje.

II.

5. Ze stížnosti musí být patrné, kdo ji činí, jaké věci se týká a co se navrhuje. Konkrétně musí stížnost obsahovat:
 - a. identifikaci stěžovatele (jméno, příjmení a doručovací adresa fyzické osoby či název a sídlo právnické osoby, včetně jména a příjmení osoby oprávněné za ni jednat),
 - b. popis skutečností, které jsou předmětem stížnosti,
 - c. případné důkazy nebo podklady,
 - d. datum a podpis.
6. Pokud stížnost neobsahuje povinné náležitosti, vyzve škola stěžovatele k jejich doplnění a stanoví mu k tomu přiměřenou lhůtu.
7. Anonymní podání se vyřizují pouze za předpokladu, že stížnost obsahuje konkrétní a ověřitelné skutečnosti a pouze tehdy, nasvědčuje-li jejich obsah tomu, že došlo k závažnému pochybení, jehož šetření je v zájmu školy.
8. Stížnost lze podat:
 - a. osobně na sekretariátu školy,
 - b. elektronicky - prostřednictvím e-mailu zaslaného na hotelova.skola@post.cz sekretariátu školy
9. O stížnosti podané ústně sepíše pověřený zaměstnanec školy zápis, který bude obsahovat výše uvedené náležitosti stížnosti, podpis stěžovatele a podpis zaměstnance, který zápis vyhotovil.
10. Příjem stížnosti, která nebyla učiněna osobně a kterou nelze vyřídit do 10 dnů, musí být

stěžovateli do 10 dnů ode dne doručení písemně potvrzena.

11. Veškeré stížnosti se evidují v Knize stížností, která je vedena na sekretariátu školy.

12. Evidence obsahuje zejména:

- a. datum přijetí stížnosti,
- b. jméno stěžovatele,
- c. stručný obsah stížnosti,
- d. určenou odpovědnou osobu,
- e. datum vyřízení stížnosti,
- f. způsob vyřízení stížnosti.

13. Evidence stížností v Knize stížností je vedena v souladu s právními předpisy o ochraně osobních údajů.

III.

14. Odpovědnou osobu za vyřízení stížnosti určuje ředitelka školy bez zbytečného odkladu po přijetí stížnosti.

15. Odpovědnou osobou může být zástupce ředitele školy nebo jiný zaměstnanec podle povahy stížnosti.

16. Stížnost nesmí vyřizovat osoba, proti které směřuje.

17. Směřuje-li stížnost proti ředitelce školy, vyřizuje ji zřizovatel.

18. Stížnost musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů ode dne jejího doručení.

19. Ve zvlášť složitých případech může ředitelka školy rozhodnout o prodloužení lhůty, o čemž musí být stěžovatel informován. Lhůtu lze prodloužit maximálně o dalších 30 dnů.

20. Stěžovatel je o způsobu vyřízení stížnosti vyrozuměn písemně nebo e-mailem, pokud byla stížnost podána elektronicky, případně prostřednictvím datové schránky.

21. Stížnost se považuje za vyřízenou, pokud:

- a. po jejím podání byla učiněna opatření potřebná k odstranění zjištěných závad,
- b. podání nelze vyhovět např. z legislativních či technických důvodů,
- c. byla shledána neoprávněnou.

22. O vyřízení stížnosti se provede záznam v Knize stížností a stěžovatel se písemně vyrozumí.

23. Při vyřizování stížnosti je nutno důsledně chránit práva a oprávněné chráněné zájmy stěžovatele. Podání stížnosti nesmí být stěžovateli na újmu, mimo odpovědnost za trestný čin, přestupek nebo správní delikt.

24. Opakuje-li stěžovatel své podání v téže věci, ředitelce školy přezkoumá, zda bylo původní podání správně vyřízeno, a o výsledku přezkoumání stěžovatele informuje.

25. Podá-li stěžovatel další podání v již prošetřené věci, aniž by podání obsahovalo nové skutečnosti, podání se odloží a tato informace se zaeviduje v Knize stížností.

IV.

26. Tato směrnice nabývá účinnosti dnem 1. března 2026.

V Mariánských Lázních dne 20. února 2026

Ing. Lucie FRIČLOVÁ
ředitelka školy