

Směrnice k vyřizování stížností

I. Obsah

Úvodní ustanovení

1. Přijímání stížností
2. Povinnosti statutárního orgánu
3. Povinnosti vedoucích zaměstnanců
4. Povinnosti sekretářky
5. Postup při vyřizování stížností

Závěrečná ustanovení

Přílohy

II. Úvodní ustanovení

Vyřizování stížností, oznámení a podnětů (dále jen "stížnosti") se řídí touto směrnicí, zákonem č. 561/2004 Sb., školský zákon a zákonem č. 500/2004 Sb., správní řád.

1. Přijímání stížností

1.1. Stížnosti přijímají:

- statutární orgán nebo jeho zástupce
- ostatní vedoucí zaměstnanci na všech úrovních řízení
- hospodářka školy

1.2. Stížnosti jsou přijímány v písemné nebo ústní podobě. O ústně podané stížnosti musí příjemce ve spolupráci se stěžovatelem sepsat zápis.

Pokud stěžovatel neuvede místo trvalého pobytu, popřípadě jinou adresu pro doručování, je stížnost kvalifikována jako anonymní. Jestliže byla zaslána elektronickou poštou, nikoliv však prostřednictvím zaručeného elektronického podpisu, vyzve příjemce v takovém případě stěžovatele, aby tento údaj v přiměřené lhůtě doplnil, nečiní-li tak, nemůže stěžovateli zaslat vyrozumění o vyřízení stížnosti.

1.3. Pokud příjemce ústní stížnost nevyřídí ihned, stěžovatele vyslechne a sepiše o ní písemný. Zápis obsahuje:

- datum podání
- jméno, příjmení a adresu trvalého bydliště stěžovatele
- označení organizace nebo osoby, proti které stížnost směřuje
- předmět stížnosti

1.4. Z obsahu stížnosti musí být zřejmé, čeho se stěžovatel domáhá a nelze-li toto zjistit, stížnost se bez dalšího odkládá.

1.5. Anonymní stížnost příjemce posoudí s přihlédnutím k obsahu a řeší jako ostatní stížnosti.

1.6. Lhůta k vyřízení stížnosti je třicetidenní. V této lhůtě musí obdržet stěžovatel odpověď v písemné nebo elektronické podobě.

2. Povinnosti statutárního orgánu

2.1. Ústředně eviduje všechny stížnosti došlé škole a zajišťuje jejich správné a včasné vyřízení.

2.2. Vyplňuje evidenční list stížnosti (viz příloha č. 1). Evidenční číslo má toto složení:

S/ rok /pořadové číslo.

2.3. Rozhoduje, zda stížnost vyřídí přímo, ve spolupráci s vedoucím zaměstnancem, do jehož kompetence problematika spadá, a nebo zda mu ji předá k úplnému vyřízení (včetně odpovědi stěžovateli).

2.4. Požádá-li stěžovatel, aby jeho jméno nebylo uváděno, nebo jestliže je to v zájmu správného vyřízení stížnosti, postoupí k vyjádření jen opis stížnosti bez uvedení jména stěžovatele.

2.5. O výsledku šetření vyrozumí stěžovatele ve lhůtě 60 dnů. O přijatých opatřeních informuje stěžovatele, pokud o to požádal.

2.6. Kontroluje plnění opatření k odstranění zjištěných nedostatků.

2.7. V případě postoupení stížnosti podle místní a věcné příslušnosti jiné právnické osobě, vyrozumí o tom stěžovatele písemně.

2.8. Veškeré písemnosti související s vyřizováním stížností zakládá s evidenčním listem stížnosti odděleně od ostatních spisů.

3. Povinnosti vedoucích zaměstnanců

3.1. Přijímají stížnosti, zajišťují, aby byly interně evidovány odděleně od běžné pošty. Požádá-li stěžovatel o doklad o podání stížnosti, předá mu ho (příloha č. 2).

3.2. V případě rozhodnutí statutárního orgánu, že stížnost předává vedoucímu zaměstnanci k vyřízení, zajistí tento vedoucí zaměstnanec písemnou odpověď stěžovateli i s uvedením případně přijatých opatření (pokud o to stěžovatel požádal) ve lhůtě uvedené zástupcem statutárního orgánu v průvodním dopisu ke kopii předané stížnosti. Kopii odpovědi stěžovateli zašle současně zástupci statutárního orgánu.

4. Povinnosti sekretářky školy

4.1. Přijímá stížnosti a bez zbytečného odkladu je předává zástupci statutárního orgánu.

4.2. Požádá-li stěžovatel o doklad o podání stížnosti, předá mu ho (příloha č. 2).

5. Postup při vyřizování stížností

5.1. Všechny body stížnosti musí být objektivně prošetřeny a zjištění musí být dokladováno.

5.2. Ve vyřízení stížnosti se uvede, zda byla stížnost jako celek resp. její jednotlivé části **důvodná, částečně důvodná nebo nedůvodná**. V odůvodnění vyřízení se uvede, o jaké skutečnosti příp. právní předpis či vnitřní předpis školy se opírá.

5.3. U důvodných nebo částečně důvodných stížností je nutno přijmout opatření k odstranění zjištěných nedostatků. Opatření přijímá příslušný vedoucí zaměstnanec na základě dohody se zástupcem statutárního

orgánu. Ve sporných případech a v případech, kdy přijetí opatření přesahuje rámec řídicího oprávnění vedoucího zaměstnance, rozhodne vyšší nadřízený nebo statutární orgán.

5.4. Stížnost se pro potřeby evidence považuje za vyřízenou dnem, kdy je vyřízení stížnosti předáno k doručení.

5.5. Má-li stěžovatel za to, že stížnost, kterou podal, nebyla řádně vyřízena, může požádat ředitele školy, aby přešetřil způsob vyřízení stížnosti. Postup v tomto případě je analogický podle této organizační směrnice.

5.6 Stížnosti **proti rozhodnutím ředitele školy** podle zákona č. 500/2004 Sb., správní řád.

- podává se řediteli školy,

- odvolacím orgánem je krajský úřad.

5.7 Stížnosti **proti podmínkám, průběhu a výsledkům vzdělávání**

- podává se učitelům jednotlivých předmětů, třídním učitelům, výchovnému poradci, řediteli školy, zřizovateli, České školní inspekci.

5.8. Stížnosti **v oblasti pracovněprávních vztahů**

- stížnost je povinen projednat ředitel školy se zaměstnancem,

III. Závěrečná ustanovení

1. Tato směrnice se v plném rozsahu vztahuje na všechna pracoviště.

2. Nakládání s osobními údaji stěžovatelů i dalších osob, kterých se stížnost týká, upravuje zákon č. 101/2002 Sb. o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů ve znění pozdějších předpisů.

IV. Přílohy:

1. Evidenční list stížnosti, oznámení a podnětu

2. Potvrzení o převzetí stížnosti.

Tato směrnice nabývá účinnosti ke dni 1. 6. 2007

Mgr. Roman Ziegler
ředitel školy

V Mostě dne 15. 5. 2007

Evidenční stížností

Evidenční číslo	
Stěžovatel Jméno, příjmení adresa	
Datum přijetí stížnosti	
Předmět stížnosti	
Obdržel	
Kdy a komu byla stížnost postoupena k vyřízení	
Vyřídil	
Datum vyrozumění stěžovatele o způsobu vyřízení	
Důvodnost (D, ND, ČD)	
Záznam o způsobu šetření	
Přijatá opatření	

Potvrzení o převzetí písemné stížnosti

Potvrzuji, že jsem dne přijal(a) písemnou stížnost od

.....
razítko a podpis