

Směrnice č. 19 k vyřizování stížností

Účinnost : od 1.1.2008

Obsah

Úvodní ustanovení

1. Přijímání stížností
2. Evidence stížností
3. Povinnosti zástupce statutárního orgánu
4. Povinnosti vedoucích zaměstnanců
5. Povinnosti hospodářky školy
6. Postup při vyřizování stížností

Závěrečná ustanovení

Přílohy

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

Stížnosti přijímají:

- zástupce statutárního orgánu
- ostatní vedoucí zaměstnanci na všech úrovních řízení
- hospodářka školy

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 do 3 dnů doplnil, neučiní-li tak, nemůže stěžovateli zaslat vyrozumění o vyřízení stížnosti.

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

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

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

2. Evidence stížností

Ústřední evidenci všech stížností došlých škole vede hospodářka školy. Vyplňuje evidenční list stížnosti. Evidenční číslo má toto složení:

S/číslo hospodářského střediska/pořadové číslo/rok.

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

3. Povinnosti zástupce statutárního orgánu

Přijímá stížnosti. 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).

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.

O výsledku šetření vyrozumí stěžovatele ve lhůtě 30 dnů. O přijatých opatřeních informuje stěžovatele, pokud o to požádal.

Kontroluje plnění opatření k odstranění zjištěných nedostatků.

Dvakrát do roka vypracuje zprávu o došlých, vyřízených a nevyřízených stížnostech. Tato zpráva je projednána na poradě vedení školy.

4. Povinnosti vedoucích zaměstnanců

Přijímají stížnosti. Originál stížnosti neprodleně předají k zaevidování hospodářce školy.

Požádá-li stěžovatel o doklad o podání stížnosti, předá mu ho.

V případě, že je vyzván zástupcem statutárního orgánu k vyjádření ke stížnosti, předá mu ho do 5 dnů ode dne výzvy.

V případě, že stížnost vyřizuje vedoucí zaměstnanec sám, zajistí tento vedoucí zaměstnanec písemnou odpověď stěžovateli se všemi náležitostmi. Kopii odpovědi stěžovateli zašle současně zástupci statutárního orgánu.

5. Povinnosti hospodářky školy

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

Požádá-li stěžovatel o doklad o podání stížnosti, předá mu ho .

6. Postup při vyřizování stížností

- Všechny body stížnosti musí být objektivně prošetřeny a zjištění musí být dokladováno.
- 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.
- 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.
- Stížnost se pro potřeby evidence považuje za vyřízenou dnem, kdy je vyřízení stížnosti předáno k doručení.
- 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.
- Stížnosti **proti rozhodnutím ředitele školy** se podává řediteli školy, odvolacím orgánem je krajský úřad Moravskoslezského kraje, lhůta je do 15 dnů.

Závěrečná ustanovení

Tato směrnice se v plném rozsahu vztahuje na všechna pracoviště. 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. Tato směrnice nabývá účinnosti ke dni 1.1.2008.