



Směrnice k vyřizování stížností

(Příloha č.2 Organizačního řádu školy)

Vypracoval:	Ing.Bc.Olga Pastyříková
Schválil:	Ing. Bc. Olga Pastyříková ředitelka školy
Schváleno dne:	24.8.2016
Účinnost od:	1. 9. 2016 Č.j. V3/16/8-2
Platnost do:	bez časového neomezení
Změny ve směrnici budou prováděny formou číslovaných písemných dodatků, které tvoří součást tohoto předpisu nebo aktualizací směrnice dle změn legislativy	

1. Obecná ustanovení

Směrnice je vydána na základě ustanovení § 14, odst. 3 zákona č. 262/2006 Sb. zákoníku práce v platném znění a § 21 zákona č. 561/2004 Sb., školského zákona a podle § 175 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád. Stanoví postup školy při vyřizování stížností, oznámení a podnětů. Nevztahuje se na podněty, které jsou svým charakterem podněty k přezkoumání podle zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, nevztahuje se také na petice podané podle zákona č. 85/1990 Sb., o právu petičním.

2. Stížnosti

Vyřizování stížností se řídí zejména § 175 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád.

2.1. Dotčené osoby mají právo obracet se na správní orgány se stížnostmi proti nevhodnému chování úředních osob nebo proti postupu správního orgánu, neposkytuje-li tento zákon jiný prostředek ochrany.

2.2. Podání stížnosti nesmí být stěžovateli na újmu; odpovědnost za trestný čin nebo správní delikt není tímto ustanovením dotčena.

2.3. Stížnost lze podat písemně nebo ústně; je-li podána ústně stížnost, kterou nelze ihned vyřídit, sepíše o ní správní orgán písemný záznam.

2.4. Stížnost se podává u toho správního orgánu, který vede řízení. Tento správní orgán je povinen prošetřit skutečnosti ve stížnosti uvedené. Považuje-li to za vhodné, vyslechne stěžovatele, osoby, proti nimž stížnost směřuje, popřípadě další osoby, které mohou přispět k objasnění věci.

2.5. Stížnost musí být vyřízena do 60 dnů ode dne jejího doručení správnímu orgánu příslušnému k jejímu vyřízení. O vyřízení stížnosti musí být stěžovatel v této lhůtě vyrozuměn. Stanovenou lhůtu lze překročit jen tehdy, nelze-li v jejím průběhu zajistit podklady potřebné pro vyřízení stížnosti.

2.6. Byla-li stížnost shledána důvodnou nebo částečně důvodnou, je správní orgán povinen bezodkladně učinit nezbytná opatření k nápravě. O výsledku šetření a opatřeních přijatých k nápravě se učiní záznam do spisu; stěžovatel bude vyrozuměn jen tehdy, jestliže o to požádal.

2.7. Má-li stěžovatel za to, že stížnost, kterou podal u příslušného správního orgánu, nebyla řádně vyřízena, může požádat nadřízený správní orgán, aby přešetřil způsob vyřízení stížnosti.

3. Postup při podání stížnosti

3.1. Stížnosti mohou být škole předány v písemné podobě osobně, poštou nebo v ústní podobě. Došlé i ústně podané stížnosti eviduje na podatelně pracovnice pověřená evidencí pošty školy. Zaeviduje stížnost do Evidence stížností a předá ředitelce školy. U stížností podávaných ústně do protokolu či na záznamových médiích se vždy při podání zhotoví tištěná podoba, jejíž pravost stěžovatel potvrdí vlastnoručním podpisem a údaji nutnými pro doručení vyřízení stížnosti. Na žádost stěžovatele je mu vydáno potvrzení o přijetí stížnosti, formou zhotovení kopie stížnosti nebo vytištěním textu z dodaného záznamového média, podepsaného pověřeným pracovníkem školy, který stížnost přijal, čitelným uvedením jeho jména a funkce (pracovního zařazení), datem a razítkem školy. Toto ustanovení se přiměřeně použije i u stížností podaných přenosem dat a u stížností neidentifikovaného stěžovatele.

3.2. Pokud stížnost směřuje proti postupu ředitelky školy vystupujícímu jako správní orgán, tzn., pokud ředitelka školy rozhoduje o právech a povinnostech v oblasti státní správy, a to v případech taxativně vymezených ustanovením § 165 odst. 2 zákona č. 561/2004 Sb., je třeba předmětnou stížnost podávat ředitelce školy. Ta je pak povinna při jejím řešení postupovat v souladu s ustanovením § 175 zákona č. 500/2004 Sb.

3.3. Pokud se stížnost (podnět, petice) týká některé z oblastí, jejichž hodnocení a kontrola je v působnosti České školní inspekce v souladu s § 174 odst. 2 písm. b) až e) zákona č. 561/2004 Sb., je třeba tuto stížnost (podnět či petici) podávat zřizovateli, popřípadě přímo České školní inspekci. Ta pak bude při jejím řešení postupovat v souladu s příslušnými ustanoveními zákona č. 561/2004 Sb. (§ 174 zákona č. 561/2004 Sb.), a vyhláškou č. 17/2005 Sb., o podrobnějších podmínkách organizace České školní inspekce a výkonu inspekční činnosti. Výsledek šetření předá zřizovateli k přijetí příslušných opatření.

3.4. Pokud je stížností napadána zaměstnancem právnické osoby vykonávající činnost školy oblast pracovněprávních vztahů, je třeba tuto stížnost podat ředitelce školy jako statutárnímu orgánu zaměstnavatele, která je povinna ji se zaměstnancem projednat, a to v souladu s ustanovením § 14 odst. 3 zákoníku práce.

3.5. Zaměstnanci pověřeni příjmem stížností:

ředitelka školy Ing. Bc. Olga Pastyříková

e-mail: pastyrikova@ssno.cz

statutární zástupce ředitelky školy Ing. Zdeněk Sedláček

e-mail: sedlacek@ssno.cz

administrativa/personalistka školy p. Pallová

e-mail: personalni@ssno.cz

Stížnosti se případně osobně přijímají každý pracovní den v obvyklé pracovní době. (V době školního vyučování od 8.00 do 14.00, v době školních prázdnin středa od 9.00 do 11.00).

3.6. Vyřízení stížností

Stížnosti vyřizuje ředitelka školy Ing. Bc. Olga Pastyříková.

O přidělení stížnosti k prošetření a vyřízení dalším zaměstnancům školy rozhoduje ředitelka školy.

3.7. Evidenční list stížnosti obsahuje:

a) datum podání

b) jméno, příjmení a adresu stěžovatele

c) označení organizace nebo osoby, proti níž stížnost směřuje

d) předmět stížnosti

e) kdy a komu byla stížnost předána k prošetření nebo vyřízení

e) výsledek šetření (zda je stížnost vyřízena jako neoprávněná, oprávněná či oprávněná částečně)

f) jaká byla přijata opatření k nápravě zjištěných nedostatků

g) data podání zpráv o příjmu a vyřízení stížnosti

h) výsledek následné kontroly, jak byla opatření k nápravě splněna.

4. Kompetence k vyřizování stížností

4.1. Pouze stížnosti směřující proti postupu ředitelky školy při jejím rozhodování ve věcech stanovených v § 165 odst. 2 zákona č. 561/2004 Sb., a v § 24 odst. 3 zákona č. 109/2002 Sb., budou vyřizovány podle § 175 zákona č. 500/2004 Sb. Jiné případy, ve kterých ředitelka školy "rozhoduje" (tedy případy neuvedené v § 165 odst. 2 zákona č. 561/2004 Sb., či v § 24 odst. 3 zákona č. 109/2002 Sb.), nejsou správním rozhodováním ani jiným postupem v oblasti veřejné správy a nevztahuje se na ně správní řád. V těchto případech tedy není možné podávat stížnost na postup ředitelky školy v souladu s ustanovením § 175 zákona č. 500/2004 Sb.

4.2. V souladu s ustanovením § 174 odst. 4 zákona č. 561/2004 Sb., lze na základě stížností (podnětů či petic), které svým obsahem spadají do působnosti České školní inspekce podle § 174 odst. 2 písm. b) až e) zákona č. 561/2004 Sb., provádět inspekční činnost České školní inspekce. Z § 174 odst. 2 písm. b) až e) vyplývá, že Česká školní inspekce.

a) zjišťuje a hodnotí podmínky, průběh a výsledky vzdělávání, a to podle příslušných školních vzdělávacích programů;

b) zjišťuje a hodnotí naplnění školního vzdělávacího programu a jeho soulad s právními předpisy a rámcovým vzdělávacím programem;

c) vykonává státní kontrolu dodržování právních předpisů, které se vztahují k poskytování vzdělávání a školských služeb;

d) vykonává veřejnosprávní kontrolu využívání finančních prostředků státního rozpočtu přidělovaných podle § 160 až 163.

4.3. Pokud stížnost směřuje proti skutečnostem, které jsou předmětem právní úpravy v oblasti pracovněprávních vztahů, je třeba vycházet z ustanovení zákoníku práce. V souladu s tímto ustanovením je zaměstnavatel povinen projednat se zaměstnancem nebo na jeho žádost se zástupci zaměstnanců stížnost zaměstnance na výkon práv a povinností vyplývajících z pracovněprávních vztahů. Tím není dotčeno právo zaměstnance domáhat se svých práv u soudu.

4.4. V zájmu odborného a věcně správného vyřízení předmětu stížnosti jsou všichni pracovníci školy povinni poskytnout nezbytnou součinnost. Vůči stěžovatelům nesmí být činěny přímé ani nepřímé zákroky proto, že podali stížnost.

4.5. Při prošetřování a vyřizování stížností jsou pověřeni zaměstnanci povinni:

- a) prošetřit a vyřídit stížnost bez průtahů, hospodárně a v určených lhůtách,
- b) objektivně a úplně prošetřit všechny její body, zjištění dokladovat,
- c) výsledky šetření zhodnotit a rozhodnout, zda je stížnost oprávněná, částečně oprávněná nebo neoprávněná,
- d) o výsledku šetření informovat stěžovatele,
- e) u oprávněných a částečně oprávněných stížností vyžadovat opatření k odstranění zjištěných nedostatků.

4.6. Je nepřipustné postupovat stížnosti k prošetření nebo vyřízení zaměstnancům, proti kterým stížnost směřuje. Stížnosti na vedoucí zaměstnance se postupují k prošetření nebo vyřízení vždy příslušnému nadřízenému orgánu.

4.7. Opakovanou stížnost pověřený zaměstnanec přezkoumá formálně a věcně, zda stížnost byla správně vyřízena. Neobsahuje-li další stížnost v téže věci nové skutečnosti a formální a věcné přezkoumání potvrdilo správnost vyřízení původní stížnosti, příjem stížnosti se nepotvrdí a stížnost nebude prošetřována.

4.8. Pověřený zaměstnanec je povinen stížnost vyřídit do 60 dnů od jejího zaevidování. Je povinen prošetřit všechny body stížnosti a o výsledku šetření informovat ředitelku školy a s jeho pověřením stěžovatele (písemně, osobním jednáním). V případě vyřízení stížnosti osobním jednáním pověřený pracovník z jednání zpracuje zápis. Zápis se vyhotoví minimálně ve dvou stejnopisech pro obě strany – školu a stěžovatele.

4.9. Zápis obsahuje datum jednání, jména všech osob, které se jednání zúčastnily, stručný a výstižný obsah jednání a výsledek šetření stížnosti. Zápis podepíší všichni účastníci jednání, pokud některý účastník odmítne zápis podepsat nebo nesouhlasí s jeho obsahem, poznamená se to s uvedením důvodů.

4.10. V závěru zápisu se vždy uvede vyjádření stěžovatele ke způsobu vyřízení stížnosti, např.: "Tímto považuje stěžovatel svoji stížnost za vyřízenou a netrvá na písemné odpovědi". Pokud stěžovatel zápis podepíše, není třeba o výsledku šetření informovat stěžovatele písemně.

4.11. V zájmu odborného a věcně správného vyřízení předmětu stížnosti jsou všichni pracovníci školy povinni poskytnout nezbytnou součinnost. Vůči stěžovatelům nesmí být činěny přímé ani nepřímé zákroky proto, že podali stížnost.

4.12. Kontrolu evidence a vyřizování stížností provádí ředitelka školy.

4.13. Opatření k odstranění zjištěných nedostatků v případě oprávněných nebo částečně oprávněných stížností stanoví ředitelka školy. Současně kontroluje jejich plnění.

4.14. Stížnosti a spisový materiál týkající se jejich vyřízení se ukládají v dokumentaci a archivu školy po dobu danou správním řádem pro školy a školská zařízení.

4.15. Dotčené osoby mají právo podle § 175 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád obracet se na správní orgány se stížnostmi proti nevhodnému chování úředních osob nebo proti postupu správního orgánu, neposkytuje-li tento zákon jiný prostředek ochrany.

4.16. Je-li ze stížnosti patrné, že stěžovatel nevyčerpal všechny řádné opravné prostředky a že lhůta k jejich podání neprošla, musí být stížnost neprodleně postoupena příslušné organizaci k rozhodnutí o opravném prostředku a stěžovatel o tom uvědomen.

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

4.18. Vyžaduje-li to správné vyřízení stížnosti, musí být při šetření slyšen stěžovatel, jakož i osoby, proti kterým stížnost směřuje.

4.19. O ústních jednáních při prošetřování stížností sepíše pracovník prošetřující stížnost zápis, který musí obsahovat jména všech osob, jež se jednání zúčastnily, stručné a výstižné vyličení průběhu a výsledku jednání, jakož i doložku, že účastníci jednání byli s obsahem zápisu seznámeni. Zápis podepíše pracovník provádějící šetření a všichni účastníci řízení. Jestliže některý účastník odmítne zápis podepsat nebo nesouhlasí s jeho obsahem, poznamená se to s uvedením důvodů.

4.20. Stížnost se podává přímo u správního orgánu, který předmětné správní řízení vede (§ 175 odst. 4 zákona č. 500/2004 Sb.). Tento správní orgán je povinen prošetřit skutečnosti ve stížnosti uvedené. Nadřízený správní orgán stížnost na žádost stěžovatele přešetří pouze v případě, že stěžovatel má námitky proti způsobu vyřízení své stížnosti (§ 175 odst. 7 zákona č. 500/2004 Sb.). Důvodem pro přezkoumání stížnosti nadřízeným správním orgánem tedy není nespokojenost stěžovatele s výsledkem šetření, ale pouze se způsobem vyřizování jeho stížnosti.

4.21. V souladu s § 183 odst. 3 zákona č. 561/2004 Sb. plní úkoly nadřízeného správního orgánu ředitelů škol zřizovaných krajem krajský úřad. Krajský úřad je tedy odvolacím orgánem v případě všech rozhodnutí uvedených v § 165 odst. 2 zákona č. 561/2004 Sb., a současně i orgánem, který v případě oprávněných námitek stěžovatele (tzn. námitek proti způsobu vyřízení jeho stížnosti) tuto stížnost přešetří.



Střední škola nábytkářská a obchodní Bystřice pod Hostýnem

Holešovská 394, 768 61 Bystřice pod Hostýnem



Střední škola nábytkářská a obchodní Bystřice pod Hostýnem

Holešovská 394, 768 61 Bystřice pod Hostýnem



Střední škola nábytkářská a obchodní Bystřice pod Hostýnem

Holešovská 394, 768 61 Bystřice pod Hostýnem