



| | |
|--------------------------|---|
| Pořadové číslo předpisu: | S 4 / 2019 |
| Číslo jednací: | |
| Účinnost předpisu: | 1. 5. 2019 |
| Správce předpisu: | Ing. Mgr. Michal Šidák, MBA, ředitel školy |
| Zpracovatel předpisu: | Jiřina Štráchalová |
| Počet stran: | 3 |
| Počet příloh / stran: | 0 |
| Počet dodatků / stran: | 0 |

Směrnice ředitele školy upravující postup při přijímání a vyřizování stížností, oznámení a podnětů

1. Obecná ustanovení

1.1. Ředitel školy vydává na základě ustanovení zákona č. 561/2004 Sb., o předškolním, základním, středním, vyšším odborném a jiném vzdělávání, v platném znění, zákona č. 262/2006 Sb., zákoník práce, v platném znění, a zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, tuto směrnici upravující postup při přijímání a vyřizování stížností, oznámení nebo podnětů v Gymnáziu a SOŠ dr. Václava Šmejkala, Ústí nad Labem, příspěvková organizace, a je závazná pro všechny zaměstnance organizace.

2. Přijímání stížností, oznámení a podnětů (dále jen „stížnosti“)

- 2.1. Stížnost lze podat ústně, telefonicky (takto podané stížnosti je třeba písemně potvrdit do 5 pracovních dnů) nebo písemně s doručením osobně, e-mailem, do datové schránky nebo prostřednictvím poštovní přepravy.
- 2.2. Stížnosti se přijímají každý den během běžné pracovní doby sekretariátu ředitele školy.
- 2.3. Povinnost přijímat stížnosti se vztahuje na všechny zaměstnance školy. Pokud zaměstnanec školy obdrží stížnost dle čl. 1.1., předá ji neprodleně k evidenci do sekretariátu ředitele školy.

3. Náležitosti stížnosti

3.1. Stížnost musí obsahovat tyto údaje:

- jméno, příjmení, datum narození a adresu podavatele,
- jméno osoby nebo název skutečnosti, proti které stížnost směřuje,
- předmět stížnosti,
- datum podání stížnosti,
- vlastnoruční nebo elektronický podpis podavatele.

3.2. Bez uvedených údajů bude stížnost považována za nedůvodnou, podavatel bude o této skutečnosti vyrozuměn, pokud to bude možné.

3.3. O vyřizování stížnosti bez uvedení identifikačních údajů podavatele (anonymní podání) rozhodne dle charakteru stížnosti ředitel školy.



4. Evidování stížností

- 4.1. Všechny stížnosti jsou evidovány v sekretariátě ředitele školy v souladu s archivním a spisovým řádem školy.
- 4.2. O ústně a telefonicky podané stížnosti vyhotoví příjemce jednoduchý záznam, který musí obsahovat údaje uvedené v čl. 3.1. a stížnost předá k evidenci do sekretariátu ředitele školy.
- 4.3. U stížností podaných formou e-mailové zprávy adresované přímo konkrétnímu zaměstnanci školy zaměstnanec zajistí její neprodlené předání k evidenci do sekretariátu ředitele školy.

5. Vyřizování stížností

- 5.1. Ústně a telefonicky podané stížnosti a stížnosti podané formou e-mailové zprávy adresované přímo konkrétnímu zaměstnanci školy vyřizuje přímo osoba, která stížnost přijala, pokud je vyřízení stížnosti v její kompetenci.
- 5.2. O přijaté stížnosti a jejím vyřízení zaměstnanec informuje ředitele školy nebo příslušného zástupce ředitele školy. Stížnost musí být prošetřena ve všech částech.
- 5.3. O příslušnosti zaměstnanců školy k vyřízení stížností, které nebyly vyřízeny přímo příjemcem stížnosti, rozhoduje ředitel školy.
- 5.4. Stížnost nesmí být postoupena k vyřízení pracovníkovi, proti kterému svým obsahem směřuje.
- 5.5. Je-li stížnost shledána důvodnou, musí záznam o prošetření stížnosti obsahovat i opatření k nápravě a prevenci nedostatků.
- 5.6. O vyřízení stížnosti musí být podavateli ve lhůtách stanovených tímto předpisem podána zpráva i v případě, že stížnost nebyla shledána oprávněnou.
- 5.7. V případě opakovaných podání stížnosti v téže věci ředitel školy posoudí, zda původní stížnost byla řádně vyřízena a nová stížnost neobsahuje nové skutečnosti v době vyřizování původní stížnosti neznámé. V takovém případě nebude toto další podání stížnosti vyřizováno.

6. Lhůty

- 6.1. Stížnosti, k jejichž vyřízení spadá do kompetence jiného orgánu nebo organizace, musí být do 5 pracovních dnů postoupeny orgánu příslušnému k jejich vyřízení. Podavatel musí být o postoupení informován.
- 6.2. Ústně a telefonicky podané stížnosti se prošetřují okamžitě.
- 6.3. Ostatní stížnosti, které nelze vyřídit okamžitě, zejména pokud musí být zahájeno šetření stížnosti, se vyřizují do 30 kalendářních dnů. Do 5 pracovních dnů musí být podavatel informován o přijetí stížnosti.
- 6.4. Mimořádně složité stížnosti, zejména je-li třeba vyžádání podkladů nebo stanovisek k jejich vyřízení se tato lhůta prodlužuje o 30 kalendářních dnů. Podavatel musí být o prodloužení lhůty a důvodech prodloužení informován.

7. Stížnosti podané v režimu zákona 500/2004 Sb., správní řád

- 7.1. Pokud stížnost směřuje proti postupu ředitele školy nebo školského zařízení vystupujícímu jako správní orgán, tzn. pokud ředitel školy nebo školského zařízení rozhoduje o právech a povinnostech v oblasti státní správy, je třeba předmětnou stížnost podávat řediteli školy nebo školského zařízení. Ten je pak povinen při jejím řešení postupovat v souladu s ustanovením § 175 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, v platném znění.



7.2. Nadřízeným správním orgánem ředitelů škol a školských zařízení zřizovaných krajem, je krajský úřad, který je současně orgánem, který v případě oprávněných námitek stěžovatele proti způsobu vyřízení jeho stížnosti způsob vyřízení stížnosti přešetří.

8. Stížnosti v oblasti pracovně právních vztahů

8.1. Pokud je stížností napadána oblast pracovněprávních vztahů zaměstnancem právnické osoby vykonávající činnost školy nebo školského zařízení, je třeba tuto stížnost podat řediteli školy jako statutárnímu orgánu zaměstnavatele, který při jejím šetření postupuje v souladu s příslušnými ustanoveními zákona č. 262/2006 Sb., zákoník práce, v platném znění.

9. Společná a závěrečná ustanovení

9.1. Postup dle této směrnice se nevztahuje na petice podané podle zákona č. 85/1990 Sb., o právu petičním, v platném znění.

9.2. Podání stížnosti nesmí být stěžovateli na újmu; odpovědnost za trestný čin nebo jiný delikt není tímto ustanovením dotčena. Toto ustanovení platí i pro ty žáky, jejichž zákonný zástupce podal stížnost.

9.3. Kontrolou provádění ustanovení této směrnice je ředitel školy a příslušní zástupci ředitele školy

9.4. Tato směrnice nahrazuje směrnici ze dne 1. 11. 2006 ve znění dodatku č. 1 ze dne 1. 9. 2011.

9.5. Směrnice nabývá účinnosti dnem 1. 5. 2019.

V Ústí nad Labem dne 29. 4. 2019

Ing. Mgr. Michal Šidák v.r.
ředitel školy

Tato směrnice byla aktualizována (kontaktní údaje) 30. 8. 2023

Ing. Mgr. Michal Šidák, MBA v.r.