

Střední škola strojírenská a elektrotechnická Brno, p. o

Vnitřní směrnice k vyřizování stížností

Úvodní ustanovení

Vyřizování stížností, oznámení a podnětů (dále jen „stížností“) 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:

- Ředitel organizace
- Statutární zástupce ředitele
- Ostatní vedoucí pracovníci
- Výchovný poradce

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, neučiní-li tak, nemůže stěžovateli zaslat vyrozumění o vyřízení stížnosti.

1.3 Stížnost musí obsahovat:

- datum a místo podání,
- jméno, příjmení a adresu stěžovatele,
- označení osoby nebo subjektu, proti kterému stížnost směřuje,
- předmět stížnosti a všechny ostatní skutečnosti, které by mohly mít význam při prošetřování stížnosti,
- podpis stěžovatele.

1.4 Pokud příjemce ústní stížnost nevyřídí ihned, stěžovatele vyslechne a sepiše o ní písemný zápis (viz. výše)

- 1.5 Z obsahu stížnosti musí být zřejmé, čeho se stěžovatel domáhá
- 1.6 Anonymní stížnost příjemce posoudí s přihlédnutím k obsahu a řeší jako ostatní stížnosti.
- 1.7 Lhůta k vyřízení stížnosti je třicetidenní. Ve složitých případech může být lhůta prodloužena nejvýše o dalších 30 dní. V této lhůtě musí obdržet stěžovatel odpověď v písemné nebo elektronické podobě pokud o to požádá.

2. Povinnosti sekretariátu ředitele školy

- 2.1 Úředně eviduje všechny stížnosti došlé škole a zajišťuje jejich správné a včasné vyřízení
- 2.2 Vyplňuje evidenční list stížnosti (příloha č. 1).
- 2.3 Veškeré stížnosti předává řediteli školy k vyřízení.
- 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 V případě postoupení stížnosti podle místní a věcné příslušnosti jiné právnické osobě, vyrozumí o tom stěžovatele písemně.
- 2.6 Veškeré písemnosti související s vyřizování stížností zakládá s evidenčním listem stížnosti odděleně od ostatních spisů
- 2.7 Dvakrát do roka vypracuje zprávu došlých, vyřízených a nevyřízených stížnostech. Tato zpráva je projednána v poradě vedení školy. Pokud žádná stížnost do organizace nedojde, zprávu nevypracovává.

3. Povinnosti vedoucích zaměstnanců

- 3.1 Zaměstnanec přijímající stížnost, zajistí, jejich předání do sekretariátu školy k zaevidování. Požádá-li stěžovatel o doklad o podání stížnosti, předá mu ho (příloha č.2)
- 3.2 K řešení stížností jsou oprávněni tyto zaměstnanci:
 - Ředitel školy
 - Statutární zástupce ředitele
 - Výchovný poradce

- 3.3 Ředitel školy zajistí písemnou odpověď stěžovateli i s uvedením případně přijatých opatření (pokud o to stěžovatel požádal) ve stanovené lhůtě a kopii pracovnice sekretariátu ředitele.

4. Postup při vyřizování stížností

- 4.1 Všechny body stížnosti musí být objektivně prošetřeny a zjištění musí být dokladováno.
- 4.2 Osoba, proti které je stížnost namířena, je seznámena s obsahem stížnosti v takovém rozsahu, aby to nezmařilo průběh šetření stížnosti, a současně aby to nemělo negativní dopad na osobu stěžovatele a na jednotlivé účastníky vzdělávání.
- 4.3 Osobě, proti které je stížnost namířena, musí být dána možnost se vyjádřit k obsahu stížnosti, včetně možnosti navrhnout důkazy nebo jiné prostředky vedoucí k objektivnímu zjištění skutkového stavu. Vyjádření k obsahu stížnosti musí být zaznamenáno do spisu.
- 4.4 Všechny body stížnosti musí být objektivně prošetřeny a zjištění musí být dokladováno.
- 4.5 Oprávněná osoba je povinna založit a vést spis o řešení stížnosti, který obsahuje:
- Stížnost podanou stěžovatelem včetně případného doplnění.
 - Vyjádření osoby, proti které je stížnost namířena.
 - Dokumentaci vzniklou v průběhu řešení stížnosti (zejména záznamy z jednání, hospitační záznamem, dotazníková šetření apod.).
 - Závěr z šetření stížnosti.
- 4.6 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.
- 4.7 U důvodných nebo částečně důvodných stížností je nutno přijmout opatření k odstranění zjištěných nedostatků. Opatření přijímá příslušný vedoucí zaměstnanec na základě dohody s ředitelem organizace.
- 4.8 Stížnost se pro potřeby evidence považuje za vyřízenou dnem, kdy je vyřízení stížnosti předáno k doručení.
- 4.9 Stížnosti proti rozhodnutím ředitele školy podle zákona č. 500/2004 Sb., správní řád.
- podává se řediteli školy,

- odvolacím orgánem je krajský úřad
- 4.6. Stížnosti proti podmínkám, průběhu a výsledkům vzdělávání lze podat České školní inspekci. Česká školní inspekce předá výslední šetření zřizovateli a zřizovatel informuje Českou školní inspekci o přijatých opatřeních (§ 174 odst. 4 zákona č. 561/2004 Sb., školský zákon)
- 4.7 Stížnosti v oblasti pracovněprávních vztahů je povinen projednat ředitel školy se zaměstnancem, zaměstnanec se může domáhat svých práv u soudu

V Brně, dne 1.9.2022

Ing. Roman Moliš

Ředitel školy



STŘEDNÍ ŠKOLA STROJÍRENSKÁ
A ELEKTROTECHNICKÁ BRNO,
příspěvková organizace
TRNKOVA 2482/113, BRNO
IČO: 00380431 DIČ: CZ00380431

Evidence stížnosti

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

Záznam o způsobu šetření

Přijatá opatření

Potvrzení o převzetí stížnosti

Střední škola strojírenská a elektrotechnická Brno, p. o.

převzala dne.....

stížnost od.....

razítko a podpis