

## Střední škola, Havířov-Prostřední Suchá, příspěvková organizace

Se sídlem: Kapitána Jasioka 635/50, Havířov-Prostřední Suchá

### Směrnice o vyřizování stížností

Postup při vyřizování stížností oznámení a podnětů

Všechny stížnosti nutno urychleně a odpovědně prozkoumat a vyřídit.

- Prošetřování stížností musí být prováděno bez průtahů a hospodárně.
- Musí být prošetřeny všechny body stížnosti, sepsán zápis. Zápis podepíše pracovník provádějící šetření a všichni účastníci řízení.
- Stížnosti vyřizují a prošetřují ty útvary organizace, do jejichž působnosti předmět stížnosti náleží.
- Stížnosti, které není třeba prošetřovat na místě, musí být vyřízeny do 10 dnů.
- Stížnosti, které nelze vyřídit do 10 dnů, musí být vyřízeny do 30 dnů. O důvodech musí být uvědoměn stěžovatel do 5 dnů.

#### Určení podacího místa

1. Podacím místem pro podání písemné stížnosti je sekretariát ředitele školy. Podacím místem pro podání stížnosti elektronickou poštou je e-mailová adresa [sekretariat@stredniskola-sucha.cz](mailto:sekretariat@stredniskola-sucha.cz), případně [reditel@stredniskola-sucha.cz](mailto:reditel@stredniskola-sucha.cz) nebo elektronická adresa kteréhokoli zaměstnance školy.
2. Podacími místy pro podání ústní stížnosti jsou organizační útvary školy. Ústní stížnost se podává přímo řediteli školy, na sekretariát školy, případně kterémukoliv vedoucímu organizačního útvaru školy. Pokud stížnost nelze vyřídit ihned na místě, o podání ústní stížnosti se sepíše záznam. Záznam se sepíše rovněž v případě, že vyřízení věci nenáleží do působnosti školy a stěžovatel na sepsání záznamu trvá. Záznam podepíše osoba, která podání učinila, zaměstnanec, který záznam pořídil, a ostatní účastníci jednání. Ústní podání anonymní stížnosti není možné, stěžovatel má právo požádat, aby jeho jméno nebylo v souvislosti s šetřením stížnosti uváděno. Takový požadavek je nutno zřetelně vyznačit do záznamu.
3. Podacími místy pro podání telefonické stížnosti jsou organizační útvary školy. Pokud nelze telefonickou stížnost vyřídit ihned, nebo pokud stěžovatel trvá na sepsání záznamu o podání stížnosti, vyžádá si zaměstnanec jeho jméno a adresu a záznam sepíše. Ve složitých případech nebo v případech, kdy výše uvedený postup právní předpisy neumožňují, vyzve zaměstnanec stěžovatele, aby stížnost sepsal písemně a tuto zaslal škole nebo příslušnému správnímu orgánu nebo organizaci, popřípadě ji podal osobně.
4. Evidenčním místem podaných stížností je sekretariát školy (dále jen "evidenční místo stížností").

## Příjem a vyřizování stížností

1. Při vyřizování stížnosti je nutno důsledně chránit práva a oprávněné chráněné zájmy stěžovatele. Podání stížnosti nesmí být stěžovateli na újmu. Odpovědnost za trestný čin, přestupek nebo správní delikt není tímto ustanovením dotčena.
2. Příjemcem stížnosti adresované:
  1. škole je ředitel
  2. žákům jsou třídní učitelé
  3. pedagogickým zaměstnancům je zástupce ředitele pro teoretické vyučování
  4. nepedagogickým zaměstnancům je zástupce ředitele pro provozně-ekonomický úsek
3. Není-li na stížnosti označen konkrétní žák, zaměstnanec, činnost nebo útvar, kterému je stížnost určena, je příjemcem stížnosti ředitel.
4. Přijetí stížnosti je nutno stěžovateli písemně potvrdit. Potvrzení o přijetí stížnosti zasílá evidenční místo stížností do 10 dnů ode dne doručení. Potvrzení o přijetí stížnosti se nezasílá:
  1. u stížností podaných ústně, telefonicky nebo doručených osobně,
  2. u stížností podaných prostřednictvím informačního systému datových schránek,
  3. pokud je stížnost v plném rozsahu vyřízena do 10 dnů od jejího přijetí,
  4. pokud byla stížnost škole postoupena k vyřízení jiným správním orgánem,
  5. u stížností zaslaných na adresu elektronické podatelny (elektronická podatelna zasílá automatické sdělení o přijetí podání),
  6. u stížností zaslaných škole na vědomí.
5. Evidenční místo stížností stížnost zaeviduje a originál stížnosti postoupí k vyřízení příjemcům stížnosti, do jehož působnosti předmět stížnosti patří nebo který byl určen příjemcem stížnosti.
6. Příjemci stížnosti jsou povinny věc prošetřit a do 60 dnů stěžovateli zaslat sdělení o vyřízení stížnosti, nestanoví-li tato pravidla jinak. Kopii sdělení jsou povinni zaslat evidenčnímu místu stížností na vědomí. Ve sdělení se zejména uvede, zda byla stížnost jako celek, resp. její jednotlivé části, důvodná, částečně důvodná nebo nedůvodná, případně zda byla vyřízena jiným způsobem.
7. V případě, že stížnost nelze pro náročnost věci vyřídit ve stanovené lhůtě, jsou příjemci stížnosti povinni tuto skutečnost s uvedením důvodu a stanovením nové lhůty pro vyřízení stížnosti písemně oznámit stěžovateli před uplynutím stanovené lhůty. Kopii oznámení zašlou rovněž na vědomí evidenčnímu místu stížností. Pokud novou lhůtu pro vyřízení stížnosti nelze přesně určit, stanoví se lhůta 60 dnů, nestanoví-li tato pravidla jinak. Před jejím uplynutím zašlou stěžovateli sdělení s aktuálními informacemi o stavu vyřizování stížnosti a případně stanoví novou lhůtu pro vyřízení stížnosti. Kopii tohoto sdělení zašlou rovněž na vědomí evidenčnímu místu stížností.
8. Pokud vyřízení stížnosti, nebo její části, nenáleží do působnosti školy, postoupí škola tuto stížnost, nebo její část, bez zbytečného odkladu věcně příslušnému správnímu orgánu. Stížnost podle čl. 1 odst. 6 písm. b) těchto pravidel musí být příslušnému orgánu postoupena do 5 pracovních dnů od jejího obdržení. o tomto postupu škola stěžovatele uvědomí.
9. Na žádost stěžovatele škola vrátí stěžovateli zaslané materiály, toto se netýká písemností obsahujících samotnou stížnost.
10. Opakovaná stížnost ve věci, která již byla prošetřována, pokud neobsahuje nové skutečnosti zakládající důvod pro nové šetření nebo přijetí nových opatření, nebude řešena, pokud stěžovatel nedoplní nové skutečnosti. o tomto postupu škola uvědomí stěžovatele.



11. Pokud bude při prošetřování stížnosti zjištěno, že ve věci probíhá správní, soudní, případně jiné řízení, bude šetření stížnosti zastaveno a stěžovateli bude tato skutečnost školou písemně sdělena.
12. Anonymní stížnosti se šetří pouze, pokud jsou adresné a konkrétní. Na šetření se vztahují postupy uvedené v těchto pravidlech s tím, že vzhledem k anonymitě stěžovatele příjemci stížnosti výsledek šetření pouze založí do spisu a kopii zašlou na vědomí evidenčnímu místu stížností.
13. Při vyřizování hromadných stížností, není-li ve stížnosti určena kontaktní osoba pro doručování písemností, jsou písemnosti doručovány pouze osobě, která je ve stížnosti uvedena na prvním místě.

### **Zvláštní ustanovení ke stížnostem podle § 175 správního řádu**

1. Lhůtu pro vyřízení stížnosti podle těchto pravidel je možno překročit pouze tehdy, nelze-li v jejím průběhu zajistit podklady potřebné pro vyřízení stížnosti.
2. Má-li stěžovatel za to, že stížnost, kterou podal u školy, jako správního orgánu, který vede řízení, nebyla řádně vyřízena, může požádat nadřízený správní orgán o přešetření způsobu vyřízení stížnosti. Škola je povinna takovou žádost, pokud ji byla opět adresována, postoupit zřizovateli a stěžovateli o tomto postupu informovat.
3. V případě podání hromadné stížnosti se postupuje podle ustanovení § 35 správního řádu.

### **Lhůty**

1. Všechny lhůty vztahující se k přijímání a vyřizování petic a stížností počínají běžet dnem následujícím po dni doručení.
2. Případně-li poslední den lhůty na den pracovního volna nebo na den pracovního klidu, končí lhůta nejbližší následující pracovní den.

### **Ustanovení závěrečná**

1. Směrnice nabývají účinnosti dnem 1.11.2015.

V Havířově 22.10.2015

  
Mgr. Petr Szymeczek

ředitel