

# Vyřizování stížností

Střední zahradnická škola Rajhrad,p.o. stanoví postup školy při vyřizování stížností, oznámení a podnětů podle:

- zákona č.500/2004 Sb., správní řád, v platném znění
- zákona č.561/2004 Sb., zákon o předškolním, základním, středním, vyšším odborném a jiném vzdělávání, v platném znění

## Pracovníci kompetentní k přijímání a k vyřizování stížností

Ředitel školy: PaedDr. Marek Kňazík

Statutární zástupce ředitele: Ing. Jiří Homola, Ph.D.

## **Přijímání stížností**

- Stížnost doručená do školy poštou přijímá asistentka ředitele školy, která je pověřena evidencí pošty.
- Stížnost doručenou osobně přijme ředitel školy nebo zástupce ředitele, a to zpravidla v písemné podobě. O ústní stížnosti, kterou nelze vyřídit ihned při podání, příjemce sepíše záznam, předloží jej stěžovateli k podpisu a zabezpečí bez zbytečného odkladu její řádnou evidenci a označení. Toto ustanovení se přiměřeně použije i u stížností podaných přenosem dat a u stížností neidentifikovaného stěžovatele.
- Stížnosti se přijímají každý pracovní den v pracovní době.
- Stížnost, jejíž prošetření a vyřízení náleží do působnosti jiného orgánu nebo organizace, než je SZaŠ Rajhrad p.o., postoupí ředitelství školy těmto orgánům a organizacím k přímému vyřízení do 5 dnů ode dne přijetí a vyrozumí o tom stěžovatele. Ve stejné lhůtě vyrozumí i stěžovatele, pokud zjistí, že vyřízení stížnosti může přesáhnout lhůtu 10 dnů ode dne přijetí.

## **Evidence stížností**

- Za úřední evidenci, správné a včasné vyřizování ústních i písemných stížností odpovídá ředitel školy.
- Evidence stížností obsahuje:
  - ✓ datum podání, věc a přidělené číslo jednací,
  - ✓ jméno, příjmení a adresu stěžovatele,
  - ✓ označení organizace nebo osoby, proti které stížnost směřuje,
  - ✓ předmět stížnosti,
  - ✓ kdy a komu byla stížnost předána k prošetření a vyřízení,
  - ✓ výsledek šetření a opatření ke sjednání nápravy,
  - ✓ datum vyřízení stížnosti, příp. prodloužení termínu lhůty pro vyřízení stížnosti.

Údaje o stížnostech jsou ochraňovány podle Zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů.

## **Vyřizování stížností**

- a) Při prošetřování a vyřizování stížností jsou pověřeni zaměstnanci povinni:
- prošetřit a vyřídit stížnost bez průtahů, hospodárně a v určených lhůtách,
  - objektivně a úplně prošetřit všechny její body, zjištění dokladovat,
  - výsledky šetření zhodnotit a rozhodnout, zda je stížnost oprávněná, částečně oprávněná nebo neoprávněná,
  - o výsledku šetření informovat stěžovatele,

- u oprávněných a částečně oprávněných stížností vyžadovat opatření k odstranění zjištěných nedostatků,
  - spis v dané věci uzavřít a údaje o výsledcích šetření zapsat do evidence.
- b) Opakovaná stížnost bude ředitelstvem školy přezkoumána formálně a věcně a bude ověřeno, 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.
- c) Stížnosti, které spadají do působnosti Správního řádu – zákon 500/2004 Sb., se šetří dle postupu, který je v něm uveden.

### Lhůty k vyřízení

- Pokud není potřeba provést šetření na místě nebo na podkladě vyjádření jiných orgánů, činí lhůta k vyřízení podané stížnosti 10 dnů ode dne jejího doručení. Stížnosti, které nelze vyřídit do 10 dnů, musí být vyřízeny do 30 dnů. Tuto lhůtu lze prodloužit jen ve výjimečných případech. O důvodech musí být stěžovatel vyrozuměn.
- Stížnost se považuje za vyřízenou, jakmile po jejím prošetření byla učiněna opatření potřebná k odstranění zjištěných závad a stěžovatel je o tom vyrozuměn.
- O došlých, vyřízených a nevyřízených stížnostech s rozбором jejich obsahu, příčin zjištěných závad a s uvedením opatření provedených k nápravě zpracovává 1x ročně ředitel školy zprávu.

### Postup při vyřizování stížností a námětů

**I) Stížnosti směřující proti postupu ředitele školy vystupujícímu jako správní orgán (jen v případech vymezených ustanovením § 165 odst. 2 zákona č.561/2004 Sb.).**

- a) Stížnost se podává řediteli školy (jako správnímu orgánu, který předmětné správní řízení vede) a ten je povinen při jejím řešení postupovat v souladu s ustanovením § 175 zákona č.500/2004 Sb.
- b) Stížnost musí být vyřízena do 60 dnů ode dne jejího doručení správnímu orgánu. O vyřízení stížnosti musí být stěžovatel v této lhůtě vyrozuměn. Vzor dopisu je v příloze č.1 této směrnice. Lhůtu k vyřízení stížnosti lze překročit jen tehdy, nelze-li v jejím průběhu zajistit podklady pro vyřízení stížnosti.
- c) V případě ústně podané stížnosti se stěžovatelem jedná ředitel školy, zápis z jednání pořizuje asistentka ředitele. Je-li podána ústně stížnost, kterou nelze ihned vyřídit, sepíše se o ní záznam.
- d) 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.
- e) Zápis musí obsahovat datum jednání, jména všech osob, které se jednání zúčastnily, stručný a výstižný obsah jednání a výsledek šetření stížnosti. Zápis podepíše všichni účastníci jednání, pokud některý účastník odmítne zápis podepsat nebo nesouhlasí s jeho obsahem, poznamená se to s uvedením důvodů.
- f) V závěru zápisu lze uvést: „Tímto jednáním považuje pan/paní .....svoji stížnost za vyřízenou a netrvá na písemné odpovědi“. Pokud stěžovatel zápis podepíše, není třeba o výsledku šetření informovat stěžovatele písemně.
- g) Kontrolu evidence a vyřizování stížností provádí ředitel školy.
- h) Byla-li stížnost shledána důvodnou nebo částečně důvodnou, je správní orgán povinen bezodkladně učinit opatření k nápravě. O výsledku šetření a opatřeních přijatých k nápravě se učiní zápis do spisu, stěžovatel bude vyrozuměn jen tehdy, jestliže o to požádal.
- i) Odvolacím orgánem (jakožto nadřízeným správním orgánem) je KÚ JMK .
- j) Stížnosti a spisový materiál týkající se jejich vyřízení se ukládají na sekretariátu školy odděleně od ostatních spisů po dobu 10 let.

**II) Stížnosti (podnět, petice) týkající se některé z oblastí, jejichž hodnocení a kontrola je v působnosti České školní inspekce.**

- a) Stížnosti v souladu s § 174 odst. 2 písm. b) až e) zákona č.561/2004 Sb., v úplném znění, je třeba podávat zřizovateli, popřípadě přímo České školní inspekci.
- b) Při jejím řešení se postupuje v souladu s příslušnými ustanoveními zákona č.561/2004 Sb., (§ 174), a vyhláškou č.17/2005 Sb., o podrobnějších podmínkách organizace ČŠI a výkonu inspekční činnosti.
- c) Výsledek šetření předá ČŠI zřizovateli k přijetí příslušných opatření.

**III) Stížnosti zahrnující oblast pracovněprávních vztahů (dle § 14 zákona č. 262/2006 Sb.)**

- a) Stížnost je nutno podat řediteli školy jako statutárnímu orgánu zaměstnavatele.
- b) Ředitel je povinen stížnost se zaměstnancem projednat v souladu se zákoníkem práce.
- c) Lhůta k vyřízení stížnosti je 30 dnů. Lze ji překročit jen ve výjimečných případech.

**IV) Ostatní stížnosti a podněty**

- a) Došlé i ústně podané stížnosti eviduje asistentka ředitele odděleně od ostatní doručené pošty.
- b) Pokud nebude možno písemnou stížnost vyřídit do 10 dnů od jejího obdržení, potvrdí asistentka ředitele její příjem stěžovateli.
- c) V případě ústně podané stížnosti se stěžovatelem jedná ředitel školy, zápis z jednání pořizuje asistentka ředitele.
- d) O přidělení stížnosti k prošetření a vyřízení rozhoduje ředitel školy.
- e) 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.
- f) Pověřený zaměstnanec je povinen stížnost vyřídit do 30 dnů od jejího zaevidování. Je povinen prošetřit všechny body stížnosti a o výsledku informovat stěžovatele (písemně, osobním jednáním). Před zasláním písemného vyřízení je pověřený pracovník povinen návrh vyřízení konzultovat s ředitelem školy. V případě vyřízení stížnosti osobním jednáním pověřený pracovník projedná s ředitelem školy jejich případnou účast na jednání a z jednání zpracuje asistentka ředitele zápis. Zápis se vyhotoví minimálně ve 2 originálních výtiscích. Jeden pro potřeby školy, druhý pro stěžovatele.
- g) Lhůtu k vyřízení stížnosti (30 dnů) lze překročit jen ve výjimečném případě se hlasem ředitele školy. O důvodech musí být vyzooměn stěžovatel a organizace, která stížnost postoupila k prošetření nebo si vyžádala zprávu o jejím vyřízení.
- h) Kontrolu evidence a vyřizování stížností provádí ředitel školy.
- i) Opatření k odstranění zjištěných nedostatků v případě oprávněných nebo částečně oprávněných stížností stanoví ředitel školy. Současně kontroluje jejich plnění.
- j) Stížnosti a spisový materiál týkající se jejich vyřízení se ukládají na sekretariátu školy odděleně od ostatních spisů po dobu 10 let.