

Střední průmyslová škola stavební, Plzeň, Chodské nám. 2, příspěvková organizace se sídlem 301 00 Plzeň, Chodské nám. 2
15. Vyřizování stížností
Vypracovala: Ing. Ivana Raunerová, ředitelka školy
Schválila: Ing. Ivana Raunerová, ředitelka školy
Odborová organizace projednala dne:
Pedagogická rada projednala dne:
Směrnice nabývá účinnosti dne: 1. května 2014
Změny ve směrnici jsou prováděny formou číslovaných písemných dodatků, které tvoří součást tohoto předpisu.

Postup při vyřizování stížností, oznámení a podnětů

1. Úvodní ustanovení

Vyřizování stížností, oznámení a podnětů (dále jen „stížností“) se řídí touto směrnicí, zákonem č. 561/2004 Sb., o předškolním, základním, středním, vyšším odborném a jiném vzdělávání (školský zákon), ve znění pozdějších předpisů, zákonem č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů.

2. Přijímání stížností

Stížnosti přijímají

- ředitelka organizace
- zástupce ředitelky
- třídní učitelé
- ostatní vedoucí zaměstnanci

Stížnosti jsou přijímány v písemné nebo ústní podobě. O ústní podané stížnosti musí příjemce ve spolu se stěžovatelem sepsat zápis. Pokud stěžovatel neuvede místo trvalého pobytu, popřípadě jinou adresu pro doručování, je stížnost kvalifikována jako anonymní.

Je-li stížnost zaslána elektronickou poštou, nikoliv však prostřednictvím zaručeného elektronického podpisu, vyzve příjemce stěžovatele, aby tento údaj v přiměřené lhůtě doplnil. Pokud tak neučiní, nelze stěžovateli zaslat vyrozumění o vyřízení stížnosti.

Pokud příjemce ústní stížnost nevyřídí ihned, stěžovatele vyslechne a sepiše s ním písemný zápis (viz. příloha č. 1).

Z obsahu stížnosti musí být zřejmé, čeho se stěžovatel domáhá. Nelze-li toto určit, stížnost se bez dalšího odkládá.

Anonymní stížnost příjemce posoudí s přihlédnutím k obsahu a řeší jako ostatní stížnosti.

Lhůta k vyřízení stížnosti je 30 dnů. V této době musí stěžovatel obdržet odpověď v písemné nebo elektronické podobě.

Povinnosti asistentky vedení školy

Úředně eviduje všechny stížnosti došlé organizaci a zajišťuje jejich správné a včasné vyřízení.

Stížnosti předává vedení školy k vyřízení.

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

O výsledku šetření vyrozumí stěžovatele ve lhůtě 30 dnů. O přijatých opatřeních informuje stěžovatele, pokud o to požádal.

V případě postoupení stížnosti podle místní a věcné příslušnosti jiné právnické osobě, vyrozumí o tom stěžovatele písemně.

Písemnosti související s vyřizováním stížností zakládá s evidenčním listem stížnosti odděleně od ostatních spisů.

Povinnosti vedoucích zaměstnanců

Přijímají stížnosti, zajišťují jejich předání do sekretariátu školy k zaevidování.

Požádá-li stěžovatel o doklad o podání stížnosti, předá mu ho (viz. příloha č. 2).

Ředitelka organizace zajistí písemnou odpověď stěžovateli i s uvedením přijatých opatření ve lhůtě 30 dní.

Postup při vyřizování stížnosti

Všechny body stížnosti musí být objektivně prošetřeny a zjištění musí být dokladováno.

Ve vyřízení stížnosti se uvede, zda byla stížnost jako celek, resp. její jednotlivé části, důvodná. V odůvodnění se uvede, o jaké skutečnosti, právní předpisy nebo vnitřní směrnice se vyjádření opírá.

U důvodných stížností je nutné přijmout opatření k odstranění zjištěných nedostatků. Opatření přijímá příslušný vedoucí zaměstnanec.

Stížnost se pro potřeby evidence považuje za vyřízenou dnem, kdy je vyřízení stížnosti předáno k doručení.

Stížnost proti rozhodnutí ředitelky organizace podle zákona č. 500/2004 Sb., správní řád se podává ředitelce organizace, odvolacím orgánem je krajský úřad Plzeňského kraje.

Stížnost proti podmínkám, průběhu a výsledkům vzdělávání se podává učitelům jednotlivých předmětů, třídním učitelům, výchovné poradkyni, ředitelce organizace, zřizovateli školy, české školní inspekci.

Česká školní inspekce předá výsledek šetření zřizovateli a zřizovatel informuje Českou školní inspekci o přijatých opatřeních.

Stížnosti v oblasti pracovněprávních vztahů je povinna projednat ředitelka organizace se zaměstnancem. Zaměstnanec se může domáhat svých práv u soudu.

V Plzni dne 25. dubna 2014

Ing. Ivana Raunerová
ředitelka organizace

příloha č. 1

Evidence stížnosti

evidenční číslo stížnosti:

Stěžovatel:

jméno, příjmení, adresa:

datum přijetí stížnosti:

předmět stížnosti:

kdo převzal stížnost:

kdy a komu byla stížnost postoupena k vyřízení:

vyřídil:

datum vyrozumění stěžovatele:

záznam o způsobu šetření a přijatá opatření:

příloha č. 2

Potvrzení o převzetí stížnosti

Střední průmyslová škola stavební, Plzeň

převzala dne:

stížnost od:

.....
razítko a podpis