

Směrnice ředitelky školy k vyřizování stížností

Gymnázium a Střední průmyslová škola elektrotechniky a informatiky, Frenštát pod Radhoštěm, příspěvková organizace stanovuje touto směrnicí, v souladu s ustanovením § 175 zákona 500/2004 Sb. (správní řád), v platném znění, postup pro vyřizování stížností, oznámení a podnětů občanů proti rozhodování ředitele v oblasti státní správy dle ustanovení § 165 odst. 2 zákona č. 561/2004 Sb. (školský zákon), v platném znění a dalších stížností, při jejichž vyřízení nelze výše uvedené ustanovení správního řádu uplatnit.

I.

1. Pokus stížnost směřuje proti postupu ředitelky školy vystupující jako správní orgán, tzn., pokud ředitelka školy rozhoduje o právech a povinnostech v oblasti státní správy, a to v případech vymezených ustanovením § 165 odst. 2 zákona č. 561/2004 Sb., je třeba předmětnou stížnost podávat ředitelce školy. Ta je pak povinna při jejím řešení postupovat v souladu s ustanovením § 175 zákona č. 500/2004 Sb.
2. Pokud se stížnost týká některé z oblastí, jejichž hodnocení a kontrola je v působnosti České školní inspekce v souladu s § 174 odst. 2 písm. b) až e) zákona č. 561/2004 Sb., je třeba tuto stížnost podávat zřizovateli, popř. přímo ČŠI.
3. Nepodepsané (anonymní) stížnosti se prošetřují jen tehdy, pokud obsahují údaje, které lze prošetřit. V opačném případě se pouze evidují a následně odkládají jako nešetřitelné (pokud zřizovatel rozhodl, že anonymní stížnosti není třeba šetřit, řídit se jeho pokyny).

II.

Postup při vyřizování stížností

1. Každá stížnost se posuzuje podle svého skutečného obsahu, bez ohledu na to, jak je označena.
2. Podá-li stěžovatel stížnost pracovníkovi školy, který nemůže vzhledem ke svým pravomocem stížnost vyřídit, pracovník je povinen jej upozornit na místo určené k podání stížnosti, kterým je sekretariát školy.
3. Došlé i ústně podané stížnosti eviduje sekretářka v podacím deníku.
4. Přijímají a evidují se také stížnosti došlé elektronickou poštou. Ředitelka školy rozhodne, zda bude stěžovatel požádán o sdělení poštovní adresy, na které bude o vyřízení stížnosti vyrozuměn.
5. Evidence stížnosti musí obsahovat:
 - datum podání stížnosti
 - jméno, příjmení a adresu stěžovatele
 - jméno osoby nebo vymezení problému, proti které stížnost směřuje
 - předmět stížnosti
 - kdy a komu byla stížnost předána k prošetření nebo vyřízení
 - výsledek šetření (zda je stížnost hodnocena jako nedůvodná, důvodná či důvodná částečně)
 - přijatá opatření k nápravě zjištěných nedostatků
 - datum podání zprávy o vyřízení stížnosti
 - výsledek kontroly, jak byla opatření k nápravě splněna
5. V případě ústně podané stížnosti se stěžovatelem jedná ředitelka školy, zápis z jednání pořizuje sekretářka.
6. O přidělení stížnosti k prošetření a vyřízení rozhoduje ředitelka školy.

7. V zájmu odborného a věcně správného vyřízení předmětu stížnosti jsou všichni zaměstnanci školy povinni poskytnout nezbytnou součinnost.
8. Při vyřizování stížností nesmí být proti stěžovateli činěny přímé či nepřímé zákroky proto, že si podal stížnost. Toto ustanovení platí i pro zletilé žáky nebo nezletilé žáky, jejichž zákonný zástupce podal stížnost.
9. Stížnost je povinen vyřídit pověřený zaměstnanec do 60 dnů od jejího zaevidování. Při řešení stížností je povinen prošetřit všechny body stížnosti a o vyřízení vyrozumět stěžovatele prostřednictvím ředitelky (písemně, osobním jednáním).
10. V případě vyřízení stížnosti osobním jednáním pověřený pracovník projedná s ředitelkou školy její případnou účast na jednání a z jednání zpracuje zápis. Zápis se vyhotoví minimálně ve 2 výtiscích. Jeden pro potřeby školy, druhý pro stěžovatele.
11. Zápis musí obsahovat datum jednání, jména všech osob, které se jednání zúčastnily, stručný a výstižný obsah jednání a vyřízení stížnosti. Zápis podepíše všichni účastníci jednání, pokud některý účastník odmítne zápis podepsat nebo nesouhlasí s jeho obsahem, poznamená se to s uvedením důvodů.
V závěru zápisu lze uvést: „*Tímto jednáním považuje pan/paní svou stížnost za vyřízenou a netrvá na písemném vyrozumění*“. Pokud stěžovatel zápis podepíše, není třeba vyřízení stížnosti zasílat stěžovateli písemně.
12. O výsledku šetření a opatřeních přijatých k nápravě (pokud byla stížnost shledána důvodnou nebo částečně důvodnou) se učiní záznam do spisu. Stěžovatel bude vyrozuměn jen tehdy, jestliže o to požádal.
13. Stížnosti se vyřizují do 60 dnů. Tuto lhůtu lze překročit jen ve výjimečném případě se souhlasem ředitelky školy. O důvodech musí být vyrozuměn stěžovatel a organizace, která stížnost postoupila k prošetření nebo si vyžádala zprávu o jejím vyřízení.
14. Kontrolu evidence a vyřizování stížností provádí ředitelka školy.
15. Opatření k odstranění zjištěných nedostatků v případě důvodných nebo částečně důvodných stížností stanoví ředitelka školy. Současně kontroluje jejich plnění.
16. Stížnosti a spisový materiál týkající se jejich vyřízení se ukládají ve spisovně podle spisového a skartačního plánu.

Tato směrnice nabývá účinnosti dnem vydání.

Frenštát pod Radhoštěm dne 1. září 2016

RNDr. Milena Vaverková
ředitelka školy