	NÁZEV DOKUMENTU:	ČÍSLO:	5-PP01-40
		REVIZE:	0
		STRANA:	1 z 4
	TYP DOKUMENTU: Směrnice	ČÍSLO JEDNACÍ:	2369/16 1.11 A5

Organizační opatření

1. Směrnice je závazná pro zaměstnance školy.
2. Směrnice nabývá platnosti dnem podpisu a účinnosti dnem 1. 4. 2016.
3. Kontrolou účinnosti této směrnice pověřuji zástupce ředitele školy.

Související dokumenty

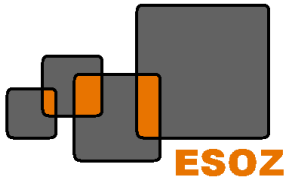
5-HP01-01 Školní řád

5-RP04-03 Spisový řád

5-RP03-01 Řízení neshod a nápravná opatření

ZPRACOVAL:	PODPIS:	SCHVÁLIL:	PODPIS:	VYDAL:	DATUM:
Ing. Miloš Holopírek Zástupce ředitele školy		Mgr. Jan Mareš, MBA Ředitel školy		ESOZ	31.3.2016
DATUM:		DATUM:		ORIGINÁL ULOŽEN:	
29.3.2016		31.3.2016		Sekretariát ředitele	
KONTROLOVAL:	PODPIS:	UVOLNIL DO SYSTÉMU:	PODPIS:	ZRUŠENO DNE:	
-----		Vlastimil Kocourek Představitel managementu pro kvalitu		NAHRAZENO:	
DATUM:		DATUM:			
-----		31.3.2016			

Upozornění: Tento výtisk podléhá změnovému řízení a je určen výhradně pro interní potřebu organizace. Dokument je duševním vlastnictvím organizace. Jeho rozmnožování a předávání jiným organizacím není dovoleno bez souhlasu ředitele školy.

	NÁZEV DOKUMENTU: Postup při vyřizování stížností, oznámení a podnětů	ČÍSLO: 5-PP01-40
		REVIZE: 0
		STRANA: 2 z 4
	TYP DOKUMENTU: Směrnice	

Střední odborná škola energetická a stavební, Obchodní akademie a Střední zdravotnická škola, Chomutov, příspěvková organizace (dále jen „škola“), zastoupená ředitelem školy, v souladu se zákonem č. 561/2004 Sb. školský zákon v platném znění a zákonem č. 500/2004 Sb., správní řád v platném znění vydává tento postup při vyřizování stížností, oznámení a podnětů.

I.

Evidence stížností

1. Stížnosti, oznámení a podněty (dále jen stížnosti) přijímá sekretariát školy, který plní funkci podatelny.
2. Stížnostmi jsou podání, která poukazují na nesprávnou činnost či nečinnost školy nebo jeho zaměstnanců vyplývajících z platných právních předpisů.
3. O ústních stížnostech, které nelze vyřídit ihned při jejich podání, sepíše příjemce stížnosti záznam, který po přečtení předloží stěžovateli k podpisu. Požádá-li o to stěžovatel, sepíše příjemce stížnosti záznam i tehdy, jestliže vyřízení stížnosti náleží do působnosti zřizovatele.
4. O stížnostech musí být neprodleně informován ředitel školy, aby mohl stanovit způsob jejich vyřízení a podle povahy případu urychleně zjednat nápravu.
5. Pro evidenci podání označené jako stížnost (včetně anonymních a ústních), se postupuje podle směrnice 5-RP04-03 Spisový řád.
6. Evidence stížností je vedena v elektronickém systému spisové služby „e-spis LITE“ (resp. sekretariátu ředitele školy) a obsahuje zejména:
 - záznam o podání,
 - údaje důležité pro hodnocení stížnosti získané z vlastního prošetřování,
 - výsledek šetření,
 - opatření k sjednání nápravy,
 - zpráva o příjmu vyřízení stížnosti stěžovatelem,
 - kontrolu opatření.
7. V případě, že se u podání, zapsaného do evidence jako stížnost, z výsledku šetření zjistí, že ve skutečnosti o stížnost nejde, vyznačí se, jak bylo s tímto podáním dále naloženo.

II.

Vyřizování stížností

1. Všechny stížnosti je nutno urychleně a odpovědně prozkoumat a vyřídit, nebo zařídit jejich vyřizování. Přitom musí být prošetřeny všechny body stížnosti.
2. Zaevidované stížnosti přidělí ředitel školy k vyřízení některému ze zaměstnanců školy, pokud je nevyřídí sám. V případě nutnosti může ředitel školy nařídit kterémukoliv zaměstnanci potřebnou součinnost při prošetřování stížnosti (odborné posouzení, stanoviska apod.). Přitom dbá na to, aby stížnost nebyla přidělena tomu, proti komu směřuje.
3. Stížnost na ředitele školy se postupuje k vyřízení zřizovateli školy.
4. Při prošetřování stížnosti je nutno vycházet z jejího obsahu bez zřetele na to, kdo ji podal a proti komu směřuje.
5. Vyžaduje-li to správné vyřízení stížnosti, musí být při šetření slyšen stěžovatel, jakož i osoby, proti kterým stížnost směřuje.
6. O ústních jednáních sepíše zaměstnanec prošetřující stížnost zápis, který musí obsahovat jména všech osob, jež se jednání zúčastnily, stručné a výstižné vylíčení průběhu a výsledku jednání. Zápis podepíše zaměstnanec provádějící šetření a všichni účastníci. Jestliže některý účastník odmítne zápis podepsat nebo nesouhlasí s jeho obsahem, poznamená se to s uvedením důvodu.

 Střední odborná škola energetická a stavební, Obchodní akademie a Střední zdravotnická škola, Chomutov, příspěvková organizace	NÁZEV DOKUMENTU: Postup při vyřizování stížností, oznámení a podnětů	ČÍSLO: 5-PP01-40
		REVIZE: 0
		STRANA: 3 z 4
	TYP DOKUMENTU: Směrnice	

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

III.

Lhůty pro vyřizování stížností

- Stížnost musí být vyřízena do 60 dnů ode dne jejího doručení škole k jejímu vyřízení.**
- Stížnosti, které není třeba prošetřovat, musí být vyřízeny do 10 dnů ode dne, kdy byly škole doručeny.
- Stížnosti, které nelze vyřídit (z důvodu šetření) do 10 dnů ode dne jejich doručení škole, musí být prošetřeny nejdéle do 30 dnů (interně). Tuto lhůtu lze překročit jen ve výjimečných případech a se souhlasem ředitele školy.
- Opakuje-li stěžovatel stížnost, je nutné přezkoumat, zda původní stížnost byla správně vyřízena a o výsledku podat stěžovateli zprávu. Pokud další stížnost nebude obsahovat v téže věci nových skutečností, nebude se její příjem potvrzovat ani je prošetřovat. Bude pouze zaevidována s poznámkou, že se jedná o opakovanou stížnost a ke které původní stížnosti se vztahuje.
- Pokud škola obdrží stížnost, jejíž vyřízení náleží do působnosti jiné organizace (zřizovatel), postoupí ji k vyřízení do 5 dnů ode dne doručení. Stěžovatel se o tomto vyrozumí. O doručení a postoupení se provede záznam v elektronickém systému spisové služby.
- Bude-li ze stížnosti patrné, že směřuje proti rozhodnutí učiněné správním orgánem a že stěžovatel nevyčerpal všechny řádné opravné prostředky a že lhůta k jejich podání neprošla, neprodleně se stížnost postoupí příslušné organizaci k rozhodnutí o opravném prostředku a stěžovatel se o tom uvědomí. U stížnosti na rozhodnutí správních orgánů, proti nimž není přípustný řádný opravný prostředek, je nutno postupovat podle správního řádu.
- Obdrží-li škola stížnost k vyřízení od jiné organizace, příjem stěžovateli se nepotvrzuje.

IV.

Postup po skončení prošetřování stížnosti

- Po skončení prošetřování stížnosti (včetně anonymní stížnosti) předloží odpovědný zaměstnanec řediteli školy odpověď stěžovateli a vlastní zprávu obsahující zhodnocení výsledku šetření a návrh na opatření. Zjistí-li ředitel školy nedostatky, vrátí stížnost k došetření s potřebným pokynem.
- Stížnost se považuje za vyřízenou, jakmile po jejím prošetření byla učiněna opatření potřebná k odstranění zjištěných závad a stěžovatel se o tom vyrozumí. Datum vyrozumění se poznamená v elektronickém systému spisové služby „e-spis LITE“.
- V případě zjištění závad v průběhu prošetřování stížnosti provede ředitel školy opatření potřebná k jejich odstranění a zajistí, aby se neopakovaly.
- O vyřízení stížnosti se podá stěžovateli zpráva ve lhůtách v části III. a to i v případě, že stížnost byla vyhodnocena jako neoprávněná. V případě ústního seznámení podepíše stěžovatel zprávu s vyznačením data s jejím seznámením.
- Na stížnosti a kritiku týkající se činnosti školy, které byly uveřejněny v hromadných sdělovacích prostředcích a na něž byla škola upozorněna, odpovídá ředitel školy v uvedených lhůtách masmédiím včetně opatření, jež byla učiněna k jejich odstranění.
- Ředitel školy nebo jím pověřený zaměstnanec kontroluje přijímání, evidenci a vyřizování stížností.
- V případě neopodstatněných průtahů a formálního vyřízení, zvláště pak za nesprávné prošetření nebo vyřízení stížnosti, neprovedení opatření k nápravě a za zákroky proti stěžovateli proto, že podal stížnost, vyvodí ředitel školy důsledky v souladu s platnými právními předpisy.

 ESOZ Střední odborná škola energetická a stavební, Obchodní akademie a Střední zdravotnická škola, Chomutov, příspěvková organizace	NÁZEV DOKUMENTU:		ČÍSLO: 5-PP01-40	
	Postup při vyřizování stížností, oznámení a podnětů		REVIZE: 0	
			STRANA: 4 z 4	
	TYP DOKUMENTU: Směrnice			

8. Dvakrát do roka vypracuje ředitel školy nebo jím pověřený zaměstnanec zprávu o došlých, vyřízených a nevyřízených stížnostech s rozбором jejich obsahu, příčin zjištěných závad a s uvedením opatření provedených k jejich nápravě. Současně se zhodnotí, jak byla na škole dodržována tato směrnice.