

 SŠHL Frýdlant	VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ					Číslo dokumentu
	Číslo procesu	Vlastník procesu	Vypracoval/a:	Platnost od:	Schválil/a:	
	R10	ŘŠ	ŘŠ, PMK	1.2.2020	ŘŠ	SM-009/2020

**STŘEDNÍ ŠKOLA HOSPODÁŘSKÁ A LESNICKÁ, FRÝDLANT,
BĚLÍKOVA 1387, příspěvková organizace**

Čj. SŠHL/2/9/2020

Frýdlant 20. 1. 2020

ORGANIZAČNÍ SMĚRNICE č. 9/2020

VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

Schválil:

Ing. Miroslav Kudrna
ředitel školy

Účinnost: od 1.února 2020
Vypracovala: Šárka Pokorná
Vydala: Hana Polanská
Kontrola: Ing. Miroslav Kudrna
Vyřizuje: Šárka Pokorná

Rozdělovník:

Ing. Kudrna Miroslav, Mgr. Drechsler Milan, Ing. Palarec Jaroslav, Polanská Hana
Ing. Vachel Jan, Mgr. Bartošová Michaela, Mgr. Košková Ivana, Mgr. Bönschová Sutnarová Lenka
Bc. Stejskalová Hana, Bc. Zavřelová Petra
Ing. Litošová Petra
Pokorná Šárka, Durdisová Vladimíra

	VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ					Číslo dokumentu
	Číslo procesu	Vlastník procesu	Vypracoval/a:	Platnost od:	Schválil/a:	
	R10	ŘŠ	ŘŠ, PMK	1.2.2020	ŘŠ	
						SM-009/2020

Úvodní ustanovení

Vyřizování stížností, oznámení a podnětů (dále jen „stížností“) se řídí touto směrnicí, zákonem č. 561/2004 Sb., školský zákon a zákonem č. 500/2004 Sb., správní řád.

1. Přijímání stížností

1.1 Stížnosti přijímají:

- Ředitel školy a zástupci ředitele
- Ostatní vedoucí pracovníci

1.2 Stížnosti jsou přijímány v písemné nebo ústní podobě. O ústně podané stížnosti musí příjemce ve spolupráci se stěžovatelem sepsat zápis. Pokud stěžovatel neuvede místo trvalého pobytu popřípadě jinou adresu pro doručování, je stížnost kvalifikována jako anonymní. Jestliže byla zaslána elektronickou poštou, nikoliv však prostřednictvím zaručeného elektronického podpisu, vyzve příjemce v takovém případě stěžovatele, aby tento údaj v přiměřené lhůtě doplnil, neučiní-li tak, nemůže stěžovateli zaslat vyrozumění o vyřízení stížnosti.

1.3 Pokud příjemce ústní stížnost nevyřídí ihned, stěžovatele vyslechne a sepiše o ní písemný zápis (viz. výše).

1.4 Z obsahu stížnosti musí být zřejmé, čeho se stěžovatel domáhá a nelze-li toto zjistit, stížnost se bez dalšího odkládá.

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

1.6 Lhůta k vyřízení stížností je třicetidenní. V této lhůtě musí obdržet stěžovatel odpověď v písemné nebo v elektronické podobě.

2. Povinnosti spisového a administrativního pracovníka školy

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

2.2 Vyplňuje evidenční list stížnosti (příloha č. 1).

2.3 Veškeré stížnosti předává řediteli školy k vyřízení.

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

2.5 O výsledku šetření vyrozumí stěžovatele ve lhůtě 60 dnů (viz. výše). O přijatých opatřeních informuje stěžovatele, pokud o to požádal.

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

2.7 Veškeré písemnosti související s vyřizováním stížností zakládá s evidenčním listem stížnosti odděleně od ostatních spisů.

2.8 Dvakrát do roka vypracuje zprávu o došlých, vyřízených a nevyřízených stížnostech. Tato zpráva je projednána na poradě vedení školy. Pokud žádná stížnost do organizace nedorazí, zprávu nevypracovává.

	VYŘÍZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ					Číslo dokumentu
	Číslo procesu	Vlastník procesu	Vypracoval/a:	Platnost od:	Schválil/a:	
	R10	ŘŠ	ŘŠ, PMK	1.2.2020	ŘŠ	
						SM-009/2020

3. Povinnosti vedoucích pracovníků

- 3.1 Přijímání stížností, zajišťují jejich předání do sekretariátu školy k zaevidování. Požádá-li stěžovatel o doklad o podání stížnosti, předá mu ho (příloha č. 2).
- 3.2 Na základě vyžádání pověřený zástupce statutárního orgánu předloží písemné vyjádření ke stížnosti do pěti pracovních dnů od obdržení stížnosti k vyjádření řediteli školy.
- 3.3 Ředitel školy zajistí písemnou odpověď stěžovateli i s uvedením případně přijatých opatření (pokud o to stěžovatel požádal) ve stanovené lhůtě a kopii založí spisový a administrativní pracovník sekretariátu školy.

4. Postup při vyřizování stížností

- 4.1 Všechny body stížnosti musí být objektivně prošetřeny a zjištění musí být dokladováno.
- 4.2 Ve vyřízení stížnosti se uvede, zda byla stížnost jako celek, resp. její jednotlivé části důvodná, částečně důvodná nebo nedůvodná. V odůvodnění vyřízení se uvede o jaké skutečnosti, případně právní předpis či vnitřní předpis, školy se opírá.
- 4.3 U důvodných nebo částečně důvodných stížností je nutno přijmout opatření k odstranění zjištěných nedostatků. Opatření přijímá příslušný vedoucí pracovník na základě dohody s ředitelem školy.
- 4.4 Stížnost se pro potřeby evidence považuje za vyřízenou dnem, kdy je vyřízení stížnosti předáno k doručení.
- 4.5 Stížnost proti rozhodnutí ředitele školy podle zákona 500/2004 Sb., správní řád, se podává řediteli školy, odvolacím orgánem je krajský úřad.
- 4.6 Stížnost proti podmínkám, průběhu a výsledkům vzdělávání se podává učitelům jednotlivých předmětů, třídním učitelům, výchovnému poradci, řediteli školy, zřizovateli školy, České školní inspekci. Česká školní inspekce předá výsledky šetření zřizovateli a zřizovatel informuje Českou školní inspekci o přijatých opatřeních (§ 174 zákona 561/2004 Sb., školský zákon). Stížnosti v oblasti pracovněprávních vztahů je povinen projednat ředitel školy se zaměstnancem, zaměstnanec se může domáhat svých práv u soudu.

 SŠHL Frýdlant	VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ					Číslo dokumentu
	Číslo procesu	Vlastník procesu	Vypracoval/a:	Platnost od:	Schválil/a:	
	R10	ŘŠ	ŘŠ, PMK	1.2.2020	ŘŠ	SM-009/2020

5. Závěrečná ustanovení

- 5.1 Tato směrnice se v plném rozsahu vztahuje na všechna pracoviště Střední školy hospodářské a lesnické Frýdlant, Bělíkova 1387, příspěvkové organizace.
- 5.2 Nakládání s osobními údaji stěžovatelů i dalších osob, kterých se stížnost týká, upravuje Nařízení Evropského parlamentu a Rady EU č. 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů.
- 5.3 Účinnost od 1. 2. 2020.

Ing. Miroslav Kudrna
ředitel školy

	VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ					Číslo dokumentu
	Číslo procesu	Vlastník procesu	Vypracoval/a:	Platnost od:	Schválil/a:	
	R10	ŘŠ	ŘŠ, PMK	1.2.2020	ŘŠ	SM-009/2020

příloha č. 1

	Evidence stížností					Číslo dokumentu
	Číslo procesu	Vlastník procesu	Vypracoval/a:	Platnost od:	Schválil/a:	
	P20	ŘŠ	ASP	1. 2. 2020	ŘŠ	P20-FO-002

EVIDENCE STÍŽNOSTÍ

Evidenční číslo	
Stěžovatel Jméno, příjmení, adresa	
Datum přijetí stížnosti	
Předmět stížnosti	
Obdržel	
Kdy a komu byla stížnost postoupena k vyřízení	
Vyřídil	
Datum vyrozumění stěžovatele o způsobu vyřízení	
Záznam o způsobu šetření	
Přijatá opatření	

	VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ					Číslo dokumentu
	Číslo procesu	Vlastník procesu	Vypracoval/a:	Platnost od:	Schválil/a:	
	R10	ŘŠ	ŘŠ, PMK	1.2.2020	ŘŠ	SM-009/2020

P20-FO-002 Stížnosti

6/6

příloha č. 2

	Evidence stížností					Číslo dokumentu
	Číslo procesu	Vlastník procesu	Vypracoval/a:	Platnost od:	Schválil/a:	
	P20	ŘŠ	ASP	1. 2. 2020	ŘŠ	P20-FO-002

POTVRZENÍ O PŘEVZETÍ STÍŽNOSTI

Střední škola hospodářská a lesnická Frýdlant, Bělíkova 1387, příspěvková organizace

převzala dne

stížnost od

razítko a podpis

P20-FO-002 Stížnosti

6/6