

Výchovný ústav a střední škola, Dřevohostice, Novosady 248	
Pokyn ředitele školy k vyřizování stížností oznámení a podnětů	
Č.j.: 2265/2014	Účinnost od: 1. 1. 2015
Spisový znak: 2.1	Skartační znak: V.5
Změny:	

Obsah:

1. Přijímání stížností
2. Evidování stížností
3. Vyřizování stížností
4. Druhy stížností

Přílohy

1. Evidenční list stížností
2. Potvrzení o převzetí stížnosti
3. Vyřizování stížností – výroční zpráva školy

Tato směrnice vychází z těchto zákonných norem:

- § 175 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád,
- § 174 zákona č. 561/2004 Sb., školský zákon,
- § 276 zákona č. 262/2006 Sb., zákoník práce,
- § 24 zákona č. 251/2005 Sb., o inspekci práce,
- Právní výklad MŠMT 1/2006 č.j. 911/2006-14V

1. Přijímání stížností

Všichni pracovníci zařízení jsou povinni přijímat stížnosti a zařizovat jejich správné a včasné vyřízení. Stížnosti se přijímají každý pracovní den. Přijímání stížností není důvodem k přerušení výchovně vzdělávacího procesu. Nemůže-li se stěžovatel dostavit k podání stížnosti během stanovené doby, sjedná si jiný termín s ředitelem zařízení.

Podá-li stěžovatel stížnost pracovníkovi zařízení, který nemůže vzhledem ke svým pravomocem stížnost vyřídit, pracovník je povinen jej upozornit na kompetentní osobu k podání stížnosti, požádá-li o to stěžovatel, je pracovník i tehdy povinen sepsat se stěžovatelem záznam o přijetí stížnosti.

O závažnějších stížnostech pracovník neprodleně informuje ředitele .

Stížnost se podává písemně nebo ústně, ústně podaná stížnost se musí zapsat do protokolu.

Je-li podána písemná stížnost bez udání stěžovatele (anonymní), rozhodne ředitel , zda se bude stížnost vyřizovat.

Při vyřizování stížností se chovají pracovníci zdvořile a podle možnosti vycházejí stěžovateli vstřícně, případně ho poučí o dalším možném postupu.

2. Evidování stížností

Pracovníci jsou povinni evidovat stížnosti:

- písemné,
- závažného charakteru,
- ústní, které nelze vyřídit ihned při jejich podání.

Stížnosti se zapisují do tiskopisu, který je přílohou této směrnice. Body 1 až 4 se zapisují při přijímání stížnosti, ostatní body se doplňují při vyřizování stížnosti.

Záznam o přijetí stížnosti	
1. Škola	Výchovný ústav a střední škola, Dřevohostice, Novosady 248
2. Jméno, příjmení a adresa stěžovatele	
3. Proti komu stížnost směřuje	
4. Předmět stížnosti	
5. Kdy a komu byla stížnost předána k prošetření nebo vyřízení	
6. Výsledek šetření	
7. Opatření k sjednání nápravy	
8. Datum vyřízení stížnosti	
9. Výsledek kontroly, opatření k nápravě	

Všechny záznamy o stížnostech se předávají řediteli školy, který je jednou ročně vyhodnotí, tato informace bude součástí výroční zprávy školy.

3. Vyřizování stížností

Při vyřizování stížnosti nesmí být proti stěžovateli činěny přímé ani nepřímé zákroky proto, že si podal stížnost. Toto ustanovení platí i pro žáky, jejichž zákonný zástupce podal stížnost. Pracovníci školy jsou povinni stížnost urychleně a odpovědně prozkoumat a vyřídit nebo zařídit jejich vyřízení. Má-li stížnost více bodů, musí se prošetřit všechny body stížnosti. Stížnosti se vyřizují bez zbytečného odkladu, nejpozději do 60 dnů ode dne jejich doručení. Opakuje-li stěžovatel svoji stížnost, porovná ředitel školy původní stížnost se stížností opakovanou. Jestliže původní stížnost byla řádně vyřízena a opakovaná stížnost neobsahuje nové skutečnosti, nebude dál ředitel školy stížnost projednávat. Stížnost nesmí být postoupena k vyřízení pracovníkovi školy, proti kterému stížnost směřuje. Je-li ústní stížnost projednávána za účasti stěžovatele i osob, proti kterým stížnost směřuje, sepiše se zápis. Tiskopis pro sepsání zápisu je součástí přílohy směrnice.

Záznam o projednání stížnosti	
Škola	
Jména všech osob, jež se jednání zúčastnily	
Stručné a výstižné vyličení průběhu o výsledku jednání	
Doložku, že účastníci jednání byli s obsahem zápisu seznámeni	
Podpis pracovníků provádějících šetření	
Podpis všech účastníků řízení	

Odmítne-li některý pracovník podepsat zápis nebo nesouhlasí s jeho obsahem, poznamená se to s uvedením důvodu.

O vyřízení stížnosti musí být stěžovateli podána zpráva ve stanovených lhůtách, a to i v případě, že stížnost nebyla oprávněná.

Za průtahy a formální vyřízení, zvláště za nesprávné prošetření nebo vyřízení stížnosti, neprovedení opatření k nápravě za zákrok proti stěžovateli proto, že podal stížnost je nutné proti provinilým pracovníkům vyvodit důsledky.

4. Druhy stížností

4.1 Stížnosti proti rozhodnutím ředitele školy podle zákona č. 500/2004 Sb., správní řád.

- podává se řediteli školy,
- odvolacím orgánem je krajský úřad.

4.2 Stížnosti proti podmínkám, průběhu a výsledkům vzdělávání.

- podává se učitelům jednotlivých předmětů, třídním učitelům, výchovnému pracovníkovi, řediteli školy, zřizovateli, České školní inspekci.
- Česká školní inspekce předá výsledky šetření zřizovateli a zřizovatel informuje Českou školní inspekci o přijatých opatřeních.

4.3 Stížnosti v oblasti pracovněprávních vztazích.

Stížnosti v pracovně právních věcech mohou směřovat:

1. Působí-li u zaměstnavatele odborová organizace, je vhodné požádat nejprve o pomoc příslušný odborový orgán. Tomu je v rozsahu stanoveném zákonem č. 262/2006 Sb., zákoník práce, dána pravomoc projednávat stížnosti zaměstnanců na výkon práv vyplývajících z pracovněprávních vztahů.
2. Kontrolní kompetenci má i orgán nadřízený v souladu se ZP § 347 odst. 2. Nadřízeným orgánem je zřizovatel školy (MŠMT Praha).
3. Zaměstnanec má možnost v souladu se zákonem č. 251/2005 Sb., o inspekci práce, podat podnět ke kontrole dodržování pracovněprávních předpisů zaměstnavatelem k úřadu práce a oblastnímu inspektorátu práce.
4. Zaměstnanec má možnost obrátit se na soud, neboť spory mezi zaměstnavatelem a zaměstnancem o nároky z pracovního poměru projednávají a rozhodují, v souladu se zákoníkem práce, pouze soudy.

Zaměstnanec se může domáhat svých práv u soudu.

Příloha 1.:

Evidenční list stížností

EVIDENČNÍ LIST STÍŽNOSTI	
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	
Důvodnost (D, ND, ČD)	
Záznam o způsobu šetření	
Přijatá opatření	

Příloha č. 2

Potvrzení o převzetí stížnosti

Výchovný ústav a střední škola, Dřevohostice, Novosady 248 v.....

převzala dne od stížnost.

.....
razítko a podpis

Příloha č. 3

Vyřizování stížností – výroční zpráva školy

Vyřizování stížností, oznámení, podnětů školní rok 20../20..			
1 Stížnosti proti rozhodnutím ředitele školy podle zákona č. 500/2004 Sb., správní řád.			
Datum podání	Obsah stížnosti	Stěžovatel	Stížnost vyřídil
2 Stížnosti proti podmínkám, průběhu a výsledkům vzdělávání.			
Datum podání	Obsah stížnosti	Stěžovatel	Stížnost vyřídil
4. 3 Stížnosti v oblasti pracovněprávních vztazích.			
Datum podání	Obsah stížnosti	Stěžovatel	Stížnost vyřídil