

**Základní škola a mateřská škola
Český Těšín Pod Zvonek,
příspěvková organizace**

Titulní list	<i>Typ dokumentu:</i> SMĚRNICE	<i>Strana /celk. počet:</i> 1 / 5
<i>Účinnost:</i> 01. 09. 2012	<i>Evidenční číslo:</i> 3.4.příloha	<i>Revize:</i> 0

**ŘEŠENÍ STÍŽNOSTÍ
(WEB)**

ŘÍZENÝ DOKUMENT	VÝTISK Č.:
<i>Schválil: : Mgr. Renáta Wapieniková, ředitelka školy</i>	

Ev. č. směrnice: 3.4	Vyřizování stížností příloha na web	Revize 0	Strana 2 / 5
-------------------------	-------------------------------------	-------------	-----------------

OBSAH

Titulní list.....	1
OBSAH.....	2
1 ÚVODNÍ USTANOVENÍ	3
1.1 Účel a cíl	3
2 VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ	3
2.1 Subjekty oprávněné k podání stížnosti a předmět stížnosti.....	3
2.2 Příjem stížností	3
2.3 Postup při vyřizování stížností	4
2.3.1 Kdo prošetřuje stížnost	4
2.4 Lhůty	4
2.5 Pravidla a postupy pro šetření stížností	4
2.6 Výsledky šetření stížností	5

Ev. č. směrnice: 3.4	Vyřizování stížností příloha na web	Revize 0	Strana 3 / 5
-------------------------	-------------------------------------	-------------	-----------------

1 ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1.1 Účel a cíl

Účelem tohoto materiálu je poskytnout návod pro vyřizování stížností podle § 175 zákona č. 500/ 2004 Sb., Správní řád.

2 VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

2.1 Subjekty oprávněné k podání stížnosti a předmět stížnosti

Fyzické a právnické osoby nebo skupiny osob (dále jen "stěžovatelé") mají právo obracet se na správní orgány se stížnostmi proti nevhodnému chování úředních osob nebo postupu správního orgánu, neposkytuje-li správní řád jiný prostředek ochrany. V případě stížnosti podané skupinou osob budou podle § 154 SŘ platit ustanovení o zastoupení (o společném zmocněnci a společném zástupci).

Pro účely tohoto materiálu se rozumí

- a) stížností podání, které poukazuje na nevhodné chování úředních osob nebo na nesprávný postup správního orgánu,
- b) důvodnou stížností taková, jejímž prošetřením bylo prokázáno, že správní orgán, kterého se stížnost týká, použil nesprávný postup, nebo jehož úředníci se vůči stěžovateli chovali nevhodně,
- c) anonymní stížností taková, která neobsahuje dostatek údajů potřebných k identifikaci stěžovatele,
- d) příjemcem správní orgán, kterému byla stížnost zaslána nebo předána stěžovatelem, případně sdělena ústně, popř. postoupena jako správnímu orgánu věcně příslušnému k jejímu vyřízení.

Stížností podle § 175 SŘ není podání související výlučně s občanskoprávními, obchodněprávními a pracovněprávními úkony prováděnými správními orgány nebo se vztahy mezi orgány téhož územního samosprávného celku při výkonu samostatné působnosti.

2.2 Příjem stížností

Organizace je povinna přijímat a zařizovat správné a včasné vyřízení stížností a oznámení stěžovatele. Stížnosti jsou přijímány každý pracovní den v obvyklé pracovní době. Podacím místem pro písemné stížnosti je sekretariát školy. Elektronickou poštou- podacím místem je elektronická adresa školy Info@podzvonek.cz.

Stížnosti přijímají:

- a) zaměstnanci sekretariátu školy
- b) vedoucí zaměstnanci na všech úrovních řízení- ředitelka školy, zástupkyně ředitele, vedoucí jídelny, vedoucí učebny plavání, vedoucí školní družiny, vedoucí MŠ.

Stížnost lze podat písemně, ústně nebo elektronicky. U stížnosti podané elektronicky se nepožaduje její podepsání zaručeným elektronickým podpisem. Stížnost, přijatá elektronickou poštou, bude po vytištění neprodleně tentýž den zaevidována a bude s ní dále zacházeno jako se stížností písemnou.

Stížnost se podává v českém jazyce, písemnosti vyhotovené v cizím jazyce musí stěžovatel předložit v originálním znění a současně v úředně ověřeném překladu do jazyka českého. Písemné stížnosti a oznámení lze podat v podatelně školy (sekretariát v budově Pod Zvonek) popř. ředitelce školy. Stížnost lze podat písemně nebo ústně, je-li podána ústní stížnost, kterou nelze ihned vyřídit, sepíše se do

Ev. č. směrnice: 3.4	Vyřizování stížností příloha na web	Revize 0	Strana 4 / 5
-------------------------	-------------------------------------	-------------	-----------------

protokolu. Ústní i písemné stížnosti řeší vedoucí útvaru (mateřské školy, základní školy, učebny plavání, školní jídelny, školní družiny) podle stanovených kompetencí nebo ředitelka školy. Všechny písemné stížnosti se evidují v centrální evidenci stížností uložené na sekretariátě školy.

Evidence obsahuje:

- datum podání
- jméno, příjmení a adresa stěžovatele
- označení útvaru nebo osoby, proti které stížnost směřuje
- předmět stížnosti po jednotlivých bodech
- kdy a komu byla stížnost předána k prošetření nebo vyřízení, výsledek šetření
- opatření ke sjednání nápravy
- data podání zpráv o příjmu a vyřízení stížnosti
- výsledek kontroly, jak byla splněna opatření k nápravě

Ze stížnosti musí být patrné, kdo ji podává, a které věci se týká. Pokud stěžovatel neuvede adresu pro doručování a z podání nelze stěžovatele ani jiným způsobem identifikovat (e-mailová adresa se považuje za dostačující), je stížnost kvalifikována jako anonymní. Takové podání se dle jeho obsahu v individuálním případě posuzuje jako podnět k zlepšení činnosti nebo kontrole.

2.3 Postup při vyřizování stížností

2.3.1 KDO PROŠETŘUJE STÍŽNOST

Je nepřipustné, aby stížnost na zaměstnance šetřil a vyřizoval pracovník, proti němuž stížnost směřuje. Stížnosti na zaměstnance nebo činnost útvaru řeší v první instanci vedoucí útvaru, na jehož činnost či zaměstnance je zaměřena stížnost. V druhé instanci řeší stížnost ředitelka školy. Stížnost na vedoucí útvaru řeší v první instanci vedoucí jiného útvaru, kterého určí ředitelka školy, a v druhé instanci ředitelka školy. Stížnost na ředitelku školy řeší zřizovatel Město Český Těšín. Stížnosti a průběh a podmínky vzdělávání řeší Česká školní inspekce.

2.4 Lhůty

1. Stížnost se vyřizuje bez zbytečných průtahů tak, aby nikomu nevznikaly zbytečné náklady a dotčené osoby byly co nejméně zatěžovány a to nejpozději do 60 dnů ode dne jejího doručení správnímu orgánu příslušnému k jejímu vyřízení; o vyřízení stížnosti musí být stěžovatel v této lhůtě vyrozuměn
2. Ústní stížnosti se řeší, je-li to možné, ihned.
3. Stížnost nebo její část postoupí správní orgán bez zbytečného odkladu (do 5 dnů ode dne doručení) věcně příslušnému správnímu orgánu, pokud není k vyřízení příslušný. Stěžovatel musí být o postoupení stížnosti vyrozuměn.

2.5 Pravidla a postupy pro šetření stížností

Při prošetřování stížnosti je nutno vycházet z jejího obsahu bez zřetele na to, kdo ji podal a proti komu směřuje. Vyžaduje-li to správné vyřízení stížnosti, musí být při šetření vyslyšen stěžovatel i osoby, proti kterým stížnost směřuje. O ústních jednáních sepíše pracovník prošetřující stížnost zápis, který musí obsahovat jména všech osob, jež se jednání zúčastnily, stručné a výstižné vyličení průběhu a výsledku jednání, jakož i doložku, že účastníci jednání byli s obsahem zápisu seznámeni a rozumí mu. Zápis podepíše pracovník provádějící šetření a všichni účastníci řízení. Jestliže některý účastník odmítne zápis podepsat nebo nesouhlasí s jeho obsahem, poznamená se to s uvedením důvodů. Při osobní účasti bude poučen o šetření ve smyslu vyhlášky. Při ústním projednání výsledku stížnosti je nutno sepsat záznam z jednání ve smyslu: stěžovatel byl seznámen s výsledkem šetření a tímto považuje stížnost za vyřízenou, netrvá na písemné odpovědi.

Ev. č. směrnice: 3.4	Vyřizování stížností příloha na web	Revize 0	Strana 5 / 5
-------------------------	-------------------------------------	-------------	-----------------

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.

Je-li v jedné stížnosti obsaženo více problémů k šetření, řeší se každá zvlášť.

1. Vychází se z obsahu stížnosti bez ohledu na to, kdo ji podal a proti komu směřuje.
2. Vyslechne se jak stěžovatel, tak i osoba, proti které stížnost směřuje.
3. O ústních jednáních v rámci šetření se sepisuje protokol, který obsahuje:
 - jména všech přítomných, kteří se jednání zúčastnili, požádá –li stěžovatel, aby jeho jméno nebylo uváděno, postoupí se stížnost k prošetření v opise bez uvedení jména stěžovatele.
 - stručný průběh jednání
 - výsledek jednání
 - doložka, že všichni účastníci jednání byli s obsahem zápisu seznámeni
 - podpisy účastníků jednání, jestliže jeden z účastníků odmítne zápis podepsat, nebo nesouhlasí s jeho obsahem, poznamená se tato skutečnost do zápisu s uvedením důvodu
4. Při prošetřování a vyřizování stížností jsou pověřeni zaměstnanci povinni:
 - prošetřit a vyřídit stížnost bez průtahů, hospodárně a v určených lhůtách,
 - objektivně a úplně prošetřit všechny její body, zjištění dokladovat,
 - výsledky šetření zhodnotit a rozhodnout, zda je stížnost důvodná, částečně důvodná nebo nedůvodná,
 - výsledku šetření informovat stěžovatele, pokud o to předem požádal,
 - u oprávněných a částečně oprávněných stížností vyžadovat opatření k odstranění zjištěných nedostatků,
 - spis v dané věci uzavřít a údaje o výsledcích šetření zapsat do evidence.
5. Proti stěžovatelům nesmí být činěny přímé ani nepřímé zákroky proto, že podal stížnost.
6. Stížnosti a spisový materiál týkající se jejich vyřizování se zakládají odděleně od ostatních spisů.
8. Není-li stěžovatel spokojen s řešením stížnosti, může podat stížnost novou, neboť na řešení stížností se nevztahuje správní řád a nemůže se tedy proti jejím výsledkům odvolat. Opakuje-li stěžovatel stížnost, je nutno provést kontrolu, zda byla původní stížnost správně vyřízena a o výsledku podat stěžovateli zprávu. Neobsahuje-li jeho stížnost v téže věci nové skutečnosti, není nutno jejich příjem potvrzovat ani je prošetřovat.
9. Anonymní stížnosti se neřeší jako stížnost.

2.6 Výsledky šetření stížností

Ve vyřízení stížnosti se uvede, zda byla stížnost jako celek, resp. její jednotlivé části

- důvodná,
- částečně důvodná
- nedůvodná.

V odůvodnění vyřízení správní orgán uvede, o jaké skutečnosti a právní předpisy se opírá. Byla-li stížnost shledána důvodnou nebo částečně důvodnou, příjemce bezodkladně učiní nezbytná opatření k nápravě. O výsledku šetření a opatřeních přijatých k nápravě učiní záznam do spisu a současně o nich informuje stěžovatele. Stížnost se pro potřeby evidence považuje za vyřízenou dnem, kdy je vyřízení stížnosti předáno k doručení. Oprávněná stížnost je vyřízena, jakmile po jejím prošetření byla učiněna opatření potřebná k odstranění zjištěných závad a stěžovatel byl o tom vyrozuměn.