



Střední odborné učiliště služeb Vodňany, Zeyerovy sady 43/II

SMĚNICE STŘEDNÍ ŠKOLY K VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

Účinnost od 1. 10. 2018

Obsah

1. Všeobecná ustanovení	3
2. Přijímání stížností.....	3
3. Evidence stížností.....	3
4. Časové lhůty pro vyřízení stížností	4
5. Vyřizování stížností.....	4
6. Závěrečná ustanovení	5

Střední odborné učiliště služeb Vodňany, Zeyerovy sady 43/II	
Školní řád střední školy	
Č. j.: 587/2018	Účinnost od: 1. 10. 2018
Spisový znak:	Skartační znak: S10
Vypracoval:	Mgr. Pavel Kotál, ředitel školy
Změny ve směrnici střední školy k vyřizování stížností jsou prováděny formou číslovaných písemných dodatků, které tvoří součást tohoto vnitřního předpisu.	

1. Všeobecná ustanovení

Na základě Příkazu ministra školství, mládeže a tělovýchovy č. 6/1998 k vyřizování stížností, oznámení a podnětů a informace pro ředitele škol a školských zařízení „Prevence a postup při šetření a vyřizování stížností a podnětů“, kterou vydala Česká školní inspekce v listopadu 2017, vydává ředitel školy tuto směrnici střední školy k vyřizování stížností doručených Střednímu odbornému učilišti služeb Vodňany, Zeyerovy sady 43/II (dále jen SOUs Vodňany).

Uvedená směrnice střední školy k vyřizování stížností zabezpečuje jednotný postup při vyřizování stížností, oznámení a podnětů. Tento jednotný postup se týká přijímání stížností, jejich evidence, termínů vyřízení stížností, samotného procesu vyřizování stížností a zodpovědnosti za dodržování této směrnice.

2. Přijímání stížností

2.1. Ústní stížnost

Pokud tuto stížnost nelze vyřídit ihned při podání, musí příjemce sepsat záznam, předložit jej stěžovateli k podpisu a zabezpečit bez zbytečného odkladu jeho předání na ekonomické oddělení SOUs Vodňany, kde bude stížnost řádně zaevidována a označena.

2.2. Stížnost písemná doručená osobně

Provede se potvrzení příjmu písemnosti v podatelně školy (ekonomka SOUs Vodňany) a stížnost se předá vedení školy, kde bude provedena evidence a označení.

2.3 Stížnost písemná doručená poštou, e-mailem, datovou schránkou

Provede se zápis v podatelně školy (ekonomka SOUs Vodňany) a stížnost se předá vedení školy, kde bude provedena evidence a označení.

2.4 Stížnost podaná přenosem dat a stížnost neidentifikovatelného stěžovatele

Postupuje se přiměřeně možnostem – evidence, označení, předání k vyřízení vedení školy.

3. Evidence stížností

Evidence všech stížností se vede centrálně v ředitelně školy.

Evidence stížností obsahuje:

- Datum podání, věc a přidělené číslo jednací.
- Jméno, příjmení a adresu stěžovatele.
- Označení organizace nebo osoby proti které stížnost směřuje.
- Předmět stížnosti.

- Kdy a komu stížnost předána k prošetření a vyřízení.
- Výsledek šetření – zjištění, zda je stížnost oprávněná, částečně oprávněná či neoprávněná.
- Opatření ke zjednání nápravy v případě oprávněných a částečně oprávněných stížností.
- Datum vyřízení stížnosti, případně prodloužení lhůty k vyřízení stížnosti.

Údaje uvedené ve stížnosti jsou ochraňovány a zpracovávány podle zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů v informačních systémech; dále podle nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů (dále jen GDPR) a podle Směrnice ředitele školy (SOUs Vodňany) k ochraně osobních údajů účinné od 25. 5. 2018.

4. Časové lhůty pro vyřízení stížností

4. 1 Stížnost, jejíž prošetření a vyřízení náleží do působnosti jiného orgánu nebo organizace, postoupí ředitel školy těmto orgánům a organizacím k přímému vyřízení **do 5 dnů ode dne přijetí a vyzoomí o tom stěžovatele.**

4. 2 Stížnosti, které nelze vyřídit **do 10 dnů ode dne přijetí**, musí být vyřízeny **do 30 dnů ode dne přijetí stížnosti**. Tuto lhůtu lze prodloužit pouze ve výjimečných případech a o důvodech prodloužení musí být stěžovatel vyzooměn.

5. Vyřizování stížností

5. 1 SOUs Vodňany vyřizuje jednak stížnosti došlé přímo na školu, jednak stížnosti postoupené MŠMT ČR, zřizovatelem, popřípadě z jiných organizací.
5. 2 SOUs Vodňany vyřizuje stížnosti směřující proti pedagogům a zaměstnancům školy. Ve svém postupu při šetření stížností vychází ředitel školy z kompetencí vedoucích zaměstnanců vyplývajících z organizačního řádu školy a z organizačního uspořádání SOUs Vodňany.
5. 3 Stížnosti na výsledky vzdělávání a jeho průběh, na personální a materiálně technické podmínky vzdělávací činnosti řeší ředitel školy, případně Česká školní inspekce; stížnosti na řídicí práci ředitele školy postoupí ředitel školy k prošetření a vyřízení zřizovateli školy.
5. 4 Ostatní stížnosti na učitele SOUs Vodňany, učitele odborné výchovy, vychovatele a ostatní zaměstnance školy prošetřuje a vyřizuje ve své působnosti ředitel SOUs Vodňany.
5. 5 Pokud SOUs Vodňany obdrží stížnost, jejíž šetření je třeba jen zčásti v pravomoci ředitele školy, potvrdí příjem stížnosti stěžovateli a sdělí mu, které body stížnosti prošetří. Současně jej bude informovat, komu postupuje další část stížnosti k prošetření a vyřízení.
5. 6 Při prošetřování a vyřizování stížností jsou pověřeni zaměstnanci školy nebo ředitel školy povinni:
 - Prošetřit a vyřídit stížnost bez průtahů, hospodárně a v určených lhůtách.
 - Objektivně a úplně prošetřit všechny její body a zjištění dokladovat.
 - Výsledky šetření zhodnotit a rozhodnout, zda je stížnost oprávněná, částečně oprávněná nebo neoprávněná.

- O výsledcích šetření informovat stěžovatele.
 - U oprávněných a částečně oprávněných stížností vyžadovat opatření k odstranění zjištěných nedostatků a poskytnout výsledky šetření věcně příslušným útvarům k dalšímu využití.
 - Spis v dané věci uzavřít a údaje o výsledcích šetření předat k evidenci.
 - Počty stížností za daný školní rok zveřejnit ve výroční zprávě.
5. 7 Při poskytování součinnosti jsou útvary ministerstva školství, kraje, obce, České školní inspekce a další organizace povinny se ke všem otázkám a bodům stížnosti objektivně vyjádřit, svá stanoviska průkazně dokladovat a u oprávněných a částečně oprávněných stížností navrhnout opatření k odstranění zjištěných závad a nedostatků.
5. 8 Je nepřijatelné postupovat stížnost k prošetření nebo vyřízení útvarům a pracovníkům, proti kterým stížnost směřuje. Stížnost na ředitele školy se postupuje k prošetření a vyřízení vždy příslušnému nadřízenému orgánu (zřizovateli školy).
5. 9 O stížnostech na neuspokojivé, neprůkazné, neúplné nebo opožděné vyřízení stížnosti rozhoduje ředitel školy nebo zřizovatel.

7. Závěrečné ustanovení

- 7.1 Dohled nad správností postupu při vyřizování stížností ve smyslu této směrnice provádí ředitel SOUs Vodňany.
- 7.2 Ředitel seznámí prokazatelným způsobem s tímto příkazem všechny zaměstnance školy (listina s podpisy všech zaměstnanců školy).
- 7.3 Tato směrnice střední školy k vyřizování stížností nabývá účinnosti dnem 1. 10. 2018.

Mgr. Pavel Kotál, v. r.
ředitel SOUs Vodňany