
	Střední odborné učiliště a Střední odborná škola, SČMSD, Znojmo, s.r.o.	List číslo: 1 / 8	
	Druh dokumentu: INSTRUKCE	Vydání: 1	
	Identifikační označení: QI 83-01-01	Výtisk číslo: 1	

VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

QI 83-01-01

Tato instrukce je majetkem SOU a SOŠ, SČMSD, Znojmo, s.r.o. a její poskytování jiným osobám než k tomu určeným je možné pouze se souhlasem ředitele školy.

Zpracoval:	Ing. Helena Binderová	Datum – Podpis:	27.8.2007
Schválil:	Mgr. Libor Hanzal	Datum – Podpis:	27.8.2007

Nahrazuje:	Vnitřní směrnici – Vyřizování stížností
Platnost od:	27.8.2007
Účinnost od:	1.9.2007

Střední odborné učiliště a Střední odborná škola, SČMSD, Znojmo, s.r.o.	List číslo: 2 / 8
Instrukce QI 83-01-01 Vyřizování stížností	Vydání: 1

OBSAH

1 ZÁKLADNÍ USTANOVENÍ	3
2 SOUVISEJÍCÍ DOKUMENTACE.....	5
3 SEZNAM PŘÍLOH	5

Střední odborné učiliště a Střední odborná škola, SČMSD, Znojmo, s.r.o.	List číslo: 3 / 8
Instrukce QI 83-01-01 Vyřizování stížností	Vydání: 1

1 Základní ustanovení

Na základě ustanovení zákona č. 262/2006 Sb. zákoníku práce vydávám jako ředitel školy tuto instrukci, která stanoví postup školy při vyřizování stížností, oznámení a podnětů. Nevztahuje se na podněty, které jsou svým charakterem podněty k přezkoumání podle zákona č. 71/1967Sb., o správním řízení (správní řád), nevztahuje se také na petice podané podle zákona č. 85/1990 Sb., o právu petičním.

1. Stížnosti mohou být škole předány v písemné podobě poštou či osobně nebo v ústní podobě, také v digitální podobě na vybraných záznamových médiích vyvěšených a vyjmenovaných podle novely správního řádu v podatelně školy (disketa, CD-ROM, textový editor Word...). Došlé i ústně podané stížnosti eviduje pracovník podatelny (sekretářka školy) zapsáním do podacího deníku doručené pošty, do knihy stížností a dále vyplněním evidenčního listu stížnosti (obsah je uveden v dalším textu) – viz příloha č. 1. U stížností podávaných ústně do protokolu či na záznamových médiích se vždy při podání zhotoví tištěná podoba, jejíž pravost stěžovatel potvrdí vlastnoručním podpisem a údaji nutnými pro doručení vyřízení stížnosti. Na žádost stěžovatele je mu vydáno potvrzení o přijetí stížnosti, a to formou zhotovení kopie stížnosti nebo vytištěním textu z dodaného záznamového média, podepsaného pracovníkem, který stížnost přijal, čitelným uvedením jeho jména a funkce/pracovního zařazení, datem a razítkem školy. Toto ustanovení se přiměřeně použije i u stížností podaných přenosem dat a u stížností neidentifikovaného stěžovatele.

Zaměstnanec pověřený příjmem a vyřizováním stížností:

- a) ředitel školy, pro případ jeho nepřítomnosti
- b) zástupce ředitele školy

Stížnosti se přijímají každý pracovní den v obvyklé pracovní době.

2. Evidenční list stížnosti obsahuje :

- a) datum podání,
- b) jméno, příjmení a adresu stěžovatele,
- c) označení organizace nebo osoby, proti níž stížnost směřuje,
- d) předmět stížnosti,
- e) kdy a komu byla stížnost předána k prošetření nebo vyřízení,
- f) výsledek šetření (zda je stížnost vyřízena jako neoprávněná, oprávněná či oprávněná částečně),
- g) jaká byla přijata opatření k nápravě zjištěných nedostatků,
- h) data podání zpráv o příjmu a vyřízení stížnosti,
- i) výsledek následné kontroly, jak byla opatření k nápravě splněna.

3. Údaje o stížnostech jsou ochraňovány podle zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů.

4. Stížnost se vyřizuje ve lhůtě deseti dnů ode dne podání. Pokud nelze stížnost vyřídit v této lhůtě, lze prodloužit lhůtu k vyřízení na 30 dnů s tím, že stěžovatel musí být do 5 dnů informován o prodloužení lhůty s uvedením důvodů.

5. Stížnost, jejíž prošetření a vyřízení náleží do působnosti jiného orgánu nebo organizace, než je SOU a SOŠ, SČMSD, Znojmo, s. r. o., postoupí škola příslušným orgánům a organizacím k přímému vyřízení do 5 dnů ode dne přijetí a vyrozumí o tom stěžovatele. Pokud škola obdrží stížnost, jejíž prošetření je třeba jen zčásti v jejich pravomoci, potvrdí její příjem stěžovateli a sdělí

Střední odborné učiliště a Střední odborná škola, SČMSD, Znojmo, s.r.o.	List číslo: 4 / 8
Instrukce QI 83-01-01 Vyřizování stížností	Vydání: 1

mu, které body stížnosti prošetří. Současně jej bude informovat, komu postupuje další část stížnosti k prošetření a vyřízení

6. O přidělení stížnosti k prošetření a vyřízení dalším zaměstnancům školy rozhoduje ředitel školy.

7. Škola je kompetentní šetřit stížnosti na čerpání přidělených finančních prostředků na platy a náhrady platů, popřípadě mzdy a náhrady mezd, odměny za pracovní pohotovost, odměny za práci vykonávanou na základě dohod o pracích konaných mimo pracovní poměr, odstupné, náklady na zvláštní způsobem stanovené odvody do sociálních a zdravotních fondů, ostatní náklady vyplývající z pracovně právních vztahů a na výdaje na učebnice a školní potřeby, pokud se žákům poskytují bezplatně, čerpání přidělených finančních prostředků na nezbytné zvýšení nákladů spojených s výukou dětí zdravotně postižených, čerpání finančních prostředků, přidělování a využívání dotací, výsledky vzdělávání a jeho průběh, na personální a materiálně technické podmínky vzdělávací činnosti.

8. V zájmu odborného a věcně správného vyřízení předmětu stížnosti jsou všichni pracovníci školy povinni poskytnout nezbytnou součinnost. Vůči stěžovatelům nesmí být činěny přímé ani nepřímé zákroky proto, že podali stížnost.

9. Při prošetřování a vyřizování stížností jsou pověřeni zaměstnanci povinni:

- a) prošetřit a vyřídit stížnost bez průtahů, hospodárně a v určených lhůtách,
- b) objektivně a úplně prošetřit všechny její body, zjištění dokladovat,
- c) výsledky šetření zhodnotit a rozhodnout, zda je stížnost oprávněná, částečně oprávněná nebo neoprávněná,
- d) o výsledku šetření informovat stěžovatele,
- e) u oprávněných a částečně oprávněných stížností vyžadovat opatření k odstranění zjištěných nedostatků a poskytnout výsledky šetření věcně příslušným odborům a oddělením k dalšímu využití.

10. Je nepřípustné postupovat stížnosti k prošetření nebo vyřízení oddělením a zaměstnancům, proti kterým stížnost směřuje. Stížnosti na vedoucí zaměstnance se postupují k prošetření nebo vyřízení vždy příslušnému nadřízenému orgánu.

11. Opakovanou stížnost pověřený zaměstnanec přezkoumá formálně a věcně, kontroluje a zodpovídá, zda stížnost byla správně vyřízena. Neobsahuje-li další stížnost v téže věci nové skutečnosti a formální a věcné přezkoumání potvrdilo správnost vyřízení původní stížnosti, příjem stížnosti se nepotvrdí a stížnost nebude prošetřována.

12. Pověřený zaměstnanec je povinen stížnost vyřídit do 30 dnů od jejího zaevidování. Je povinen prošetřit všechny body stížnosti a o výsledku šetření informovat ředitele školy a s jeho pověřením stěžovatele (pisemně, osobním jednáním). V případě vyřízení stížnosti osobním jednáním pověřený pracovník z jednání zpracuje zápis. Zápis se vyhotoví minimálně ve dvou stejnopisech pro obě strany – školu i stěžovatele.

13. Zápis obsahuje datum jednání, jména všech osob, které se jednání zúčastnily, stručný a výstižný obsah jednání a výsledek šetření stížnosti. Zápis podepíše všichni účastníci jednání, pokud některý účastník odmítne zápis podepsat nebo nesouhlasí s jeho obsahem, poznamená se to s uvedením důvodů.

Střední odborné učiliště a Střední odborná škola, SČMSD, Znojmo, s.r.o.	List číslo: 5 / 8
Instrukce QI 83-01-01 Vyřizování stížností	Vydání: 1

14. V závěru zápisu se vždy uvede vyjádření stěžovatele ke způsobu vyřízení stížnosti, např.: "Tímto považuje stěžovatel svoji stížnost za vyřízenou a netrvá na písemné odpovědi". Pokud stěžovatel zápis podepíše, není třeba o výsledku šetření informovat stěžovatele písemně.

15. Stížnost se považuje za vyřízenou, jakmile po jejím prošetření byla učiněna opatření potřebná k odstranění zjištěných závad a stěžovatel je o tom vyrozuměn.

16. Kontrolu evidence a vyřizování stížností provádí ředitel školy.

17. Opatření k odstranění zjištěných nedostatků v případě oprávněných nebo částečně oprávněných stížností stanoví ředitel školy. Současně kontroluje jejich plnění.

18. O došlých, vyřízených a nevyřízených stížnostech s rozbohem jejich obsahu, příčin zjištěných závad a s uvedením opatření provedených k nápravě pověřený zaměstnanec zpracovává dvakrát ročně zprávu.

19. Stížnosti a spisový materiál týkající se jejich vyřízení se ukládají v dokumentaci a archivu školy po dobu danou správním řádem pro školy a školská zařízení – skartační znak V10.

2 Související dokumentace

1. Externí závazné dokumenty (v platném znění)

Zákon č. 262/2006 Sb. Zákoník práce

3 Seznam příloh

Příloha č.1 – Evidenční list stížnosti

Střední odborné učiliště a Střední odborná škola, SČMSD, Znojmo, s.r.o.	List číslo: 8 / 8
Instrukce QI 83-01-01 Vyřizování stížností	Vydání: 1