

Č.j.: DPG/IN/VPS/2021/09/02

SMĚRNICE ŘEDITELE K VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

Doctrina – Podještědské gymnázium, s.r.o., Sokolovská 328, Liberec

Ředitel školy stanovuje tímto předpisem postup pro podávání stížností nebo podnětů.

Obecná ustanovení

Směrnice je vydána na základě ustanovení § 14, odst. 3 zákona č. 262/2006 Sb. zákoníku práce v platném znění a § 21 zákona č. 561/2004 Sb., školského zákona a podle § 175 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád. Směrnice je součástí organizačního řádu školy a je umístěna na webových stránkách školy (www.gdoctrina.cz). Stanoví postup školy při vyřizování stížností, oznámení a podnětů. Nevztahuje se na podněty, které jsou svým charakterem podněty k přezkoumání podle zákona č. 500/2004 Sb., o správním řízení (správní řád), nevztahuje se také na petice podané podle zákona č. 85/1990 Sb., o právu petičním.

1. Přijímání stížností

Zaměstnanec pověřený příjmem stížností:

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

Stížnosti se přijímají každý pracovní den školního roku během obvyklé pracovní doby. Nemůže-li se stěžovatel dostavit k podání stížnosti během stanovené doby, sjedná si jiný termín v sekretariátě školy.

Podá-li stěžovatel stížnost pracovníkovi školy, který nemůže vzhledem ke svým pravomocem stížnost vyřídit, pracovník je povinen jej upozornit na místo určené k podání stížnosti, kterým je sekretariát školy.

Požádá-li o to stěžovatel, je pracovník povinen sepsat se stěžovatelem záznam o přijetí stížnosti a osobně ji donést na sekretariát.

O závažnějších stížnostech pracovník vždy neprodleně informuje ředitele školy nebo jeho zástupce.

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

2. Náležitosti stížnosti

Každá stížnost musí mít písemnou podobu a musí obsahovat následující údaje:

- jméno, příjmení, datum narození a adresu stěžovatele;
- jméno osoby nebo vymezení problému, proti kterému stížnost směřuje;
- předmět stížnosti;
- datum podání stížnosti;
- vlastnoruční podpis stěžovatele.

Bez výše uvedených údajů bude stížnost považována za bezdůvodnou. Bude-li možné vyzoomět stěžovatele, bude na tuto skutečnost upozorněn.

3. Evidování stížností

Pracovníci školy jsou povinni evidovat stížnosti.

Stížnosti se zapisují do tiskopisu, který je přílohou této směrnice. Všechny záznamy o stížnostech se předávají do ředitelny školy.

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.

4. Vyřizování stížnosti

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.

Stížnost proti postup ředitele (rozhodnutí podle § 165 odst. 2 zákona č. 561/2004) je třeba podávat řediteli školy. Ten je pak povinen postupovat v souladu s § 175 zákona č. 500/2004.

Pokud se stížnost týká některé z oblastí, jejichž hodnocení a kontrola je v působnosti České školní inspekce, je třeba tuto stížnost podávat ČŠI.

Stížnost musí být vyřízena do 60 dnů ode dne jejího doručení správnímu orgánu příslušnému k jejímu vyřízení. O vyřízení stížnosti musí být stěžovatel v této lhůtě vyrozuměn. Stanovenou lhůtu lze překročit jen tehdy, nelze-li v jejím průběhu zajistit podklady potřebné pro vyřízení stížnosti.

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.

Tiskopis pro sepsání zápisu je součástí přílohy směrnice. Zápis se vyhotoví ve dvou stejnopisech. Odmítne-li některý pracovník podepsat zápis nebo nesouhlasí-li s jeho obsahem, poznamená se to s uvedením důvodu.

Opatření k odstranění zjištěných nedostatků v případě oprávněných nebo částečně oprávněných stížností stanoví ředitel školy.

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

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 A5.

Tato směrnice nabývá účinnosti dnem vydání.

V Liberci 1. září 2021


Mgr. Jiří Jansa
ředitel škol