

SMĚRNICE

ID: **S-VSPŠ-Ř-2020-001**

Schváleno dne: 01/09/ 2020

Gestor: VSPŠ140

Nahrazuje:

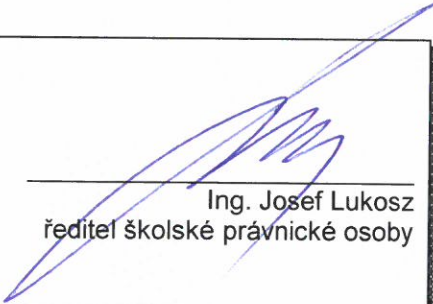
Účinnost od: 01. 09. 2020

Oblast řízení: Organizace

Verze: 1.00

Postup při vyřizování stížností, podnětů a oznámení

VÍTKOVICKÁ STŘEDNÍ
PRŮMYSLOVÁ ŠKOLA
Hasičská 1003/49
700 30 Ostrava-Hrabůvka
IČ: 26836025, DIČ: CZ26836025


Ing. Josef Lukosz
ředitel školské právnické osoby

Směrnice	S-VSPŠ-Ř-2020-001
Postup při vyřizování stížností, podnětů a oznámení	001

OBSAH

ČLÁNEK 1 – PŘEDMĚT SMĚRNICE	3
ČLÁNEK 2 – ZÁKLADNÍ POJMY	3
ČLÁNEK 3 – PŘIJÍMÁNÍ A NÁLEŽITOSTI STÍŽNOSTI, PODNĚTŮ A OZNÁMENÍ	3
ČLÁNEK 4 – VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ	4

Směrnice	S-VSPŠ-Ř-2020-001
Postup při vyřizování stížností, podnětů a oznámení	

ČLÁNEK 1 – PŘEDMĚT SMĚRNICE

1. Tato směrnice stanoví postup při vyřizování stížností, podnětů a oznámení VÍTKOVICKOU STŘEDNÍ PRŮMYSLOVOU ŠKOLOU (dále jen „VSPŠ“).

ČLÁNEK 2 – ZÁKLADNÍ POJMY

2. **Stížnost** je takové podání, jímž se stěžovatel domáhá ochrany svých subjektivních práv a požaduje nápravu ve vlastním zájmu (resp. v zájmu svého dítěte). Stížnost obsahuje skutečná nebo domnělá pochybení, jejichž důvodnost nebo nedůvodnost je třeba ověřit důkladným a objektivním šetřením.
3. **Oznámení** je takové podání, kterým má být odstraněn jednotlivý nedostatek.
4. **Podnět** je podání, které obsahuje návrh na zlepšení určité činnosti, postupů nebo určitého stavu věci.

ČLÁNEK 3 – PŘIJÍMÁNÍ A NÁLEŽITOSTI STÍŽNOSTI, PODNĚTŮ A OZNÁMENÍ

1. Stížnosti, podněty a oznámení mohou být VSPŠ předány **v písemné podobě** poštou či osobně, nebo **v ústní podobě**, také **emilem nebo prostřednictvím datové schránky**.
2. Písemné stížnosti, podněty a oznámení jsou přijímány poštou na adrese:
VÍTKOVICKÁ STŘEDNÍ PRŮMYSLOVÁ ŠKOLA
Hasičská 1003/49
700 30 Ostrava-Hrabůvka,
nebo elektronicky na adresu elektronické podatelny: **skola@vitkovice.cz**,
případně prostřednictvím ID datové schránky: **thxi94i**.
3. Osobně doručené jsou přijímány každý pracovní den v obvyklé pracovní době **na sekretariátu VSPŠ**.
4. Podá-li stěžovatel stížnost zaměstnanci VSPŠ, který nemůže vzhledem ke svým pravomocem stížnost vyřídit, zaměstnanec je povinen jej upozornit na místo určené k podání stížnosti, kterým je **sekretariát VSPŠ**.
5. U stížnosti podané elektronicky na adresu elektronické podatelny, se nepožaduje její podepsání zaručeným elektronickým podpisem.
6. O podání ústní stížnosti je za účasti stěžovatele sepsán u ředitele VSPŠ, případně zástupce ředitele školy pro ekonomiku, zápis, který obsahuje:
 - datum a místo podání;
 - jméno, příjmení a adresu stěžovatele (oznamovatele);
 - označení osoby nebo subjektu, proti kterému stížnost směřuje;
 - předmět stížnosti a všechny ostatní skutečnosti, které by mohly mít význam při prošetřování stížnosti;
 - podpis stěžovatele (oznamovatele) a zaměstnance, který zápis vyhotovil.
7. Sekretariát ředitele VSPŠ vede **evidenci stížností** (viz Příloha č. 1 této směrnice), která obsahuje:
 - datum doručení stížnosti;

Směrnice	S-VSPŠ-Ř-2020-001
Postup při vyřizování stížností, podnětů a oznámení	

- věc a přidělené jednací číslo;
 - jméno, příjmení a adresu stěžovatele;
 - označení organizace nebo osoby proti níž stížnost směřuje;
 - předmět stížnosti;
 - kdy a komu byla stížnost předána k prošetření nebo vyřízení,
 - výsledek šetření (zda je stížnost hodnocena jako nedůvodná, důvodná či důvodná částečně)
 - přijatá opatření k nápravě zjištěných nedostatků;
 - datum podání zprávy o vyřízení stížnosti;
 - výsledek kontroly, jak byla opatření k nápravě splněna;
 - podpis ředitele VSPŠ.
8. Ze stížnosti musí být patrné, **kdo ji podává, jaké věci se týká**, případně **co navrhuje**. Měla by obsahovat především ty náležitosti, které jsou třeba pro její vyřízení. Nezbytnými náležitostmi přitom jsou:
- jméno, příjmení a bydliště fyzické osoby jako stěžovatele;
 - označení orgánu školy nebo osoby, jíž je podání určeno;
 - označení věci, které se týká;
 - datum a podpis.
9. Pokud stížnost nemá všechny náležitosti kvalifikovaného podání, tzn. postrádá náležitosti, jejichž absence brání jejímu úspěšnému vyřízení, je stěžovatel vyzván k jejich doplnění v přiměřené lhůtě. Současně je stěžovatel poučen, neučiní-li tak, že jeho stížnost bude bez dalšího odložena.
10. Nepodepsané (anonymní) stížnosti se prošetřují pouze tehdy, pokud obsahují údaje, které lze prošetřit či nasvědčuje-li jejich obsah, že došlo k závažnému pochybení či k porušení zákona.
11. Zmatečná podání, z nichž není patrné, čeho se osoba domáhá, se nevyřizují.
12. V zájmu objektivitivy šetření a eliminace negativních dopadů na dítě, žáka nebo studenta je žádoucí zachovávat anonymitu stěžovatele.
13. Stížnosti, podněty či oznámení se neposuzují podle názvu nebo označení, ale výhradně podle jejich obsahu.
14. S veškerými osobními údaji obsaženými v podáních, je nakládáno v souladu s právními předpisy v oblasti ochrany osobních údajů a zaměstnanci VSPŠ, pověřeni prošetřením informací obsažených v podáních, jsou povinni zachovávat mlčenlivost.

ČLÁNEK 4 – VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

1. Všechny stížnosti, podněty a oznámení je nutno urychleně, odpovědně a hospodárně prošetřit, vyřídit nebo zajistit jejich vyřízení, příp. je-li to potřebné, zajistit nápravu.
2. V zájmu odborného a věcně správného vyřízení předmětu stížnosti jsou všichni zaměstnanci VSPŠ povinni poskytnout osobě šetřící skutkový stav věci nezbytnou součinnost.
3. Prošetřením či vyšetřením důvodnosti stížnosti může ředitel VSPŠ pověřit i jiné zaměstnance VSPŠ, kteří mu předkládají a konzultují s ním svá zjištění z šetření stížnosti.

Směrnice	S-VSPŠ-Ř-2020-001
Postup při vyřizování stížností, podnětů a oznámení	

4. Osoba, proti níž stížnost směřuje, má možnost se ke stížnosti vyjádřit, předložit doklady či jiné písemnosti nezbytné pro šetření stížnosti tak, aby byla důsledně posouzena stanoviska všech dotčených stran a zjištěn skutkový stav věci.
5. Vůči stěžovateli (v případě rodičů, ani proti dětem) nesmí být činěny přímé ani nepřímé zákroky proto, že podali stížnost.
6. Při prošetřování a vyřizování stížností jsou zaměstnanci, kteří šetří skutkový stav věci, povinni:
 - prošetřit všechna tvrzení uváděná ve stížnosti a vyřídit stížnost bez průtahů, hospodárně a v určených lhůtách;
 - objektivně a úplně prošetřit všechny její body, zjištění dokladovat;
 - všechna zjištění učiněná v průběhu šetření stížnosti řádně doložit příslušnou dokumentací (např. zápisy z jednání, hospitačními záznamy, dotazníky apod.);
 - o výsledku šetření informovat stěžovatele;
 - u důvodných a částečně důvodných stížností zajistit opatření k odstranění zjištěných nedostatků.
7. Lhůty pro vyřizování stížností:
 - **do 10 dnů od doručení – u jednodušších stížností;**
 - **do 30 dnů od doručení – u ostatních stížností mimo výjimek;**
 - **lhůtu 30 dnů lze prodloužit zcela výjimečně ve zvlášť složitých případech.** O důvodech musí být stěžovatel vyrozuměn.
8. O ústních jednáních při prošetřování stížností se sepíše zápis, který musí obsahovat:
 - jména všech zúčastněných osob;
 - stručné vylíčení průběhu a výsledku jednání;
 - doložku, že účastníci byli s obsahem zápisu seznámeni.

Všichni účastníci jednání zápis podepíší. Pokud některý účastník podpis odmítne nebo nesouhlasí s obsahem zápisu, poznamená se to s uvedením důvodů.
9. Osoba prošetřující stížnost vyhodnotí výsledky šetření a posoudí důvodnost (oprávněnost) stížnosti. Je-li stížnost důvodná, ředitel VSPŠ přijme nezbytná opatření k nápravě.
10. Po skončení prošetřování písemně je stěžovatel vyrozuměn, jakým způsobem byla stížnost vyřízena, zda a proč je klasifikována jako důvodná či nedůvodná a informován o případných nápravných opatřeních.
11. Stížnost se považuje za vyřízenou, jakmile po jejím prošetření byla učiněna opatření potřebná k odstranění zjištěných závad a stěžovatel byl o tom vyrozuměn.
12. Opakovaná stížnost je přezkoumána formálně a věcně, zda stížnost byla správně vyřízena. Neobsahuje-li další stížnost v téže věci nové skutečnosti a formální a věcné přezkoumání potvrdilo správnost vyřízení původní stížnosti, stížnost nebude prošetřována.
13. Za kontrolu evidence a vyřizování stížností zodpovídá ředitel VSPŠ. Současně kontroluje účinnost a plnění nápravných opatření.

Směrnice	S-VSPŠ-Ř-2020-001
Postup při vyřizování stížností, podnětů a oznámení	

Příloha č. 1

Evidence stížností

Datum doručení stížnosti:

Číslo jednací:

Věc:

Jméno a příjmení stěžovatele:

Adresa stěžovatele:

Označení organizace nebo osoby proti níž stížnost směřuje:

Předmět stížnosti:

Stížnost předána k prošetření nebo vyřízení zaměstnanci:

dne:

Výsledek šetření:

Přijatá opatření k nápravě zjištěných nedostatků:

Datum vyřízení stížnosti:

Datum podání zprávy o vyřízení stížnosti:

Výsledek kontroly, jak byla opatření k nápravě splněna:

Podpis: