

Hotelová škola, Plzeň, U Borského parku 3

Vnitřní norma: Směrnice k vyřizování stížností

Název: Stížnosti

Zpracoval: Mgr. Miroslav Široký, ředitel organizace

Datum vydání: 1. 1. 2006

Počet stran: 5

Účinnost od: 1. 1. 2006

Schválil: Mgr. Miroslav Široký, ředitel organizace

I. Úvodní ustanovení

Vyřizování stížností, oznámení a podnětů (dále jen "stížnosti") se řídí touto směrnicí, zákonem č. 561/2004 Sb., školský zákon a zákonem č. 500/2004 Sb., správní řád.

1. Přijímání stížností

1.1. Stížnosti přijímají:

- ředitel organizace a zástupci ředitele
- ostatní vedoucí zaměstnanci

1.2. Stížnosti jsou přijímány v písemné nebo ústní podobě. O ústně podané stížnosti musí příjemce ve spolupráci se stěžovatelem sepsat zápis. Pokud stěžovatel neuvede místo trvalého pobytu, popřípadě jinou adresu pro doručování, je stížnost kvalifikována jako anonymní. Jestliže byla zaslána elektronickou poštou, nikoliv však prostřednictvím zaručeného elektronického podpisu, vyzve příjemce v takovém případě stěžovatele, aby tento údaj v přiměřené lhůtě doplnil, neučiní-li tak, nemůže stěžovateli zaslat vyrozumění o vyřízení stížnosti.

1.3. Pokud příjemce ústní stížnost nevyřídí ihned, stěžovatele vyslechne a sepíše o ní písemný zápis (viz výše).

1.4. Z obsahu stížnosti musí být zřejmé, čeho se stěžovatel domáhá a nelze-li toto zjistit, stížnost se bez dalšího odkládá.

1.5. Anonymní stížnost příjemce posoudí s přihlédnutím k obsahu a řeší jako ostatní stížnosti.

1.6. Lhůta k vyřízení stížnosti je třicetidenní. V této lhůtě musí obdržet stěžovatel odpověď v písemné nebo elektronické podobě.

2. Povinnosti sekretářky ředitele

2.1. Ústředně eviduje všechny stížnosti došlé škole a zajišťuje jejich správné a včasné vyřízení.

2.2. Vyplňuje evidenční list stížnosti ([příloha č. 1](#)). Evidenční číslo má toto složení:

S/číslo hospodářského střediska/pořadové číslo/rok.

2.3. Veškeré stížnosti předává řediteli školy k vyřízení.

2.4. Požádá-li stěžovatel, aby jeho jméno nebylo uváděno, nebo jestliže je to v zájmu správného vyřízení stížnosti, postoupí k vyjádření jen opis stížnosti bez uvedení jména stěžovatele.

2.5. O výsledku šetření vyrozumí stěžovatele ve lhůtě 60 dnů (viz výše). O přijatých opatřeních informuje stěžovatele, pokud o to požádal.

2.6. V případě postoupení stížnosti podle místní a věcné příslušnosti jiné právnické osobě, vyrozumí o tom stěžovatele písemně.

2.7. Veškeré písemnosti související s vyřizováním stížností zakládá s evidenčním listem stížnosti odděleně od ostatních spisů.

2.8. Dvakrát do roka vypracuje zprávu o došlých, vyřízených a nevyřízených stížnostech. Tato zpráva je projednána v poradě vedení školy. Pokud žádná stížnost do organizace nedojde, zprávu nevypracovává.

3. Povinnosti vedoucích zaměstnanců

3.1. Přijímají stížnosti, zajišťují, jejich předání do sekretariátu školy k zaevidování. Požádá-li stěžovatel o doklad o podání stížnosti, předá mu ho ([příloha č. 2](#)).

3.2. Na základě vyžádání pověřený zástupce statutárního orgánu předloží písemné vyjádření ke stížnosti do pěti kalendářních dnů od obdržení výzvy k vyjádření řediteli školy.

3.3. Ředitel školy zajistí písemnou odpověď stěžovateli i s uvedením případně přijatých opatření (pokud o to stěžovatel požádal) ve stanovené lhůtě a kopii založí sekretářka ředitele.

4. Postup při vyřizování stížností

4.1. Všechny body stížnosti musí být objektivně prošetřeny a zjištění musí být dokladováno.

4.2. Ve vyřízení stížnosti se uvede, zda byla stížnost jako celek resp. její jednotlivé části důvodná, částečně důvodná nebo nedůvodná. V odůvodnění vyřízení se uvede, o jaké skutečnosti příp. právní předpis či vnitřní předpis školy se opírá.

4.3. U důvodných nebo částečně důvodných stížností je nutno přijmout opatření k odstranění zjištěných nedostatků. Opatření přijímá příslušný vedoucí zaměstnanec na základě dohody s ředitelem organizace.

4.4. Stížnost se pro potřeby evidence považuje za vyřízenou dnem, kdy je vyřízení stížnosti předáno k doručení.

4.5 Stížnosti **proti rozhodnutím ředitele školy** podle zákona č. 500/2004 Sb., správní řád.

- podává se řediteli školy,
- odvolacím orgánem je krajský úřad.

§ 175 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád

§ 165 odst. 2 zákona č. 561/2004 Sb., školský zákon

4.6 Stížnosti **proti podmínkám, průběhu a výsledkům vzdělávání**

- podává se učitelům jednotlivých předmětů, třídním učitelům, výchovnému poradci, řediteli školy, zřizovateli, České školní inspekci.

- Česká školní inspekce předá výsledky šetření zřizovateli a zřizovatel informuje Českou školní inspekci o přijatých opatřeních.

§ 174 odst. 4 zákona č. 561/2004 Sb., školský zákon.

4.7. Stížnosti **v oblasti pracovněprávních vztahů**

- stížnost je povinen projednat ředitel školy se zaměstnancem,
- zaměstnanec se může domáhat svých práv u soudu.

odst. (3) § 14, zákona č 262/2006 Sb., zákoník práce,
§ 24 zákona č. 251/2005 Sb., o inspekci práce,
MŠMT ČR čj. 14 269/2001-26, pracovní řád pro zaměstnance škol a školských zařízení

II. Závěrečná ustanovení

1. Tato směrnice se v plném rozsahu vztahuje na všechna pracoviště Hotelové školy, Plzeň, U Borského parku 3.
2. Nakládání s osobními údaji stěžovatelů i dalších osob, kterých se stížnost týká, upravuje zákon č. 101/2002 Sb. o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů ve znění pozdějších předpisů.

III. Přílohy:

1. Evidenční list stížnosti, oznámení a podnětu
2. Potvrzení o převzetí stížnosti.

Mgr. Miroslav Široký
ředitel školy

Evidenční stížností

Evidenční číslo	
Stěžovatel Jméno, příjmení adresa	
Datum přijetí stížnosti	
Předmět stížnosti	
Obdržel	
Kdy a komu byla stížnost postoupena k vyřízení	
Vyřídil	
Datum vyrozumění stěžovatele o způsobu vyřízení	
Důvodnost (D, ND, ČD)	
Záznam o způsobu šetření	
Přijatá opatření	

Potvrzení o převzetí stížnosti

Hotelová škola, Plzeň, U Borského parku 3 převzala dne
od..... stížnost.

.....
razítko a podpis