

# Postup při vyřizování stížností, oznámení a podnětů

Vyřizování stížností se řídí **zákonem č. 500/2004 Sb., správní řád § 175**

Každý občan má právo usilovat prostřednictvím stížností, oznámení a podnětů o odstranění zjištěných nedostatků ve škole a školní práci.

**Stížnost** je takové podání, které se týká zájmů stěžovatele.

**Oznámení** je takové podání, kterým má být odstraněn jednotlivý nedostatek.

**Podnět** je takové podání, kterým je sledován širší společenský prospěch.

## 5.1 Přijímání stížností a oznámení

Ředitel školy je povinen přijímat a zařizovat správné a včasné vyřízení stížností a oznámení.

Forma stížnosti může být **ústní** nebo **písemná**.

V případě ústní stížnosti, kterou nelze vyřídit ihned, sepíše ředitel školy zápis, který předloží stěžovateli k podpisu. Jedná-li se o stížnost zvláště závažnou, musí ředitel školy neprodleně informovat své nadřízené (zřizovatele), kteří pak stanoví způsob vyřízení stížnosti.

Ústřední evidenci došlých a ústně podaných stížností vede sekretariát ředitele školy v knize došlých stížností, oznámení a podnětů.

Evidenci obsahuje:

- datum podání, věc, jednací číslo, evidence v ESS,
- jméno, příjmení a adresu stěžovatele,
- označení organizace nebo osoby, proti které stížnost směřuje,
- předmět stížnosti,
- kdy a komu byla stížnost předána k prošetření a vyřízení,
- výsledek šetření a opatření, - datum vyřízení stížnosti.

## **5.2 Vyřizování stížností, oznámení a podnětů**

Všechny stížnosti je nutno urychleně a odpovědně prozkoumat a vyřídit nebo zařídit jejich vyřízení. Prošetřování stížností musí být prováděno bez průtahů a hospodárně. Přitom musí být prošetřeny všechny body stížnosti.

Při prošetřování a vyřizování stížností jsou pověřeni zaměstnanci střední školy nebo ředitel povinni:

- prošetřit a vyřídit stížnost bez průtahů, hospodárně a v určených lhůtách,
- objektivně a úplně prošetřit všechny její body, zjištění dokladovat,
- výsledky šetření zhodnotit a rozhodnou, zda je stížnost důvodná, částečně důvodná nebo nedůvodná,
- o výsledku šetření informovat stěžovatele,
- u důvodných a částečně důvodných 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.

### **Lhůty pro vyřizování stížností**

Stížnost musí být vyřízena do 60 dnů ode dne jejího doručení správnímu orgánu.

Proti stěžovatelům (v případě rodičů ani proti žákům) nesmí být činěny žádné nepřípustné kroky proto, že podali stížnost. Ředitel školy je povinen sledovat, jak jsou opatření uložená ke sjednání nápravy plněna a popřípadě vyvozovat další důsledky.

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

Vyžaduje-li to správné vyřízení stížnosti, musí být při šetření slyšen stěžovatel, jakož i osoby, proti kterým stížnost směřuje.

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

O vyřízení stížnosti musí být stěžovateli podána zpráva ve stanovených lhůtách, a to i v případě, bylo-li zjištěno, že stížnost není důvodná.

Anonymní stížnosti, které nebudou obsahovat konkrétní náležitosti, nebudou řešeny (s výjimkou anonymních stížností, které se týkají výchovy a vzdělávání).

Proti způsobu vyřízení stížnosti není možné podat odvolání, ale může se podat nová stížnost. Tato nová stížnost však musí obsahovat další upřesňující skutečnosti, jinak není potřebné tuto stížnost prošetřovat.

## **Pověření pracovníků přijímat žádosti a vyřizovat stížnosti, podněty a oznámení**

Na základě zákona č. 500/2004 Sb., správního řádu, § 2 a zákona 106/1999 sb., o svobodném přístupu k informacím v platném znění, provádí vyřizování stížností, oznámení a podnětů ředitel školy (statutární orgán), v případě jeho nepřítomnosti zástupce statutárního orgánu nebo jiný pověřený vedoucí pracovník. Na základě výše uvedených paragrafů pověřuji:

- zástupce ředitele pro teoretické vyučování odborných předmětů k přijímání a vyřizování žádostí o poskytnutí informací,
- zaměstnankyni sekretariátu ředitele k přijímání žádostí o poskytnutí informací.

Kontakty na výše uvedené osoby:

ředitel školy: tel. 558630041, e-mail: [sekretariat@ssgos.cz](mailto:sekretariat@ssgos.cz)

zástupce ředitele pro teoretické vyučování: tel. 558630041 kl. 162, e-mail: [pitucha@ssgos.cz](mailto:pitucha@ssgos.cz)

sekretariat ředitele školy: tel. 558630041 kl. 113, e-mail: [sekretariat@ssgos.cz](mailto:sekretariat@ssgos.cz)

V případě jejich nepřítomnosti přijímá žádosti pověřený pracovník sekretariátu školy.

Přijímání žádostí i vyřizování stížností se provádí každý pracovní den na sekretariátu školy, v případě jejich nepřítomnosti v kanceláři ředitele školy nebo v kanceláři zástupců ředitele školy a to od 8.00 do 14.00 hodin.

Toto pověření nabývá platnosti dne 1. 1. 2022