



Fakultní škola Přírodovědecké fakulty
Univerzity Karlovy v Praze

**STŘEDNÍ ODBORNÁ ŠKOLA
EKOLOGICKÁ A POTRAVINÁŘSKÁ**

**VESELÍ NAD LUŽNICÍ
BLATSKÉ SÍDLIŠTĚ 600/I**

tel : 381 500 511, 381 500 512 (ředitel)
e-mail : info@sos-veseli.cz
www.sos-veseli.cz
ID: m2fhu7e

Vnitřní směrnice k vyřizování stížností

Tato směrnice k vyřizování stížností, oznámení a podnětů (dále jen „stížností“) se řídí zákonem č. 561/2004 Sb., školským zákonem a zákonem č. 500/2004 Sb., správní řád a ustanovením zákoníku práce č. 262/2006 Sb., ve znění pozdějších předpisů.

Ředitel školy stanovuje postup zpracování stížností takto:

1. Přijímání stížností
2. Evidování stížností
3. Vyřizování stížností

1. Přijímání stížností

Stížností přijímají:

- ředitel školy
- statutární zástupce ředitele školy
- sekretariát ředitele školy

Stížnost lze podat písemně nebo ústně.

Ostatní pracovníci školy, kteří nemohou vzhledem ke svým kompetencím stížnost vyřídit, jsou povinni upozornit stěžovatele, aby stížnost podal kompetentní osobě, a jsou v tomto směru nápomocni.

Anonymní podání se neeviduje. V případě, že obsahuje závažné skutečnosti, je přesto ředitelstvím školy prošetřeno a jsou přijata opatření dle charakteru a závažnosti zjištěných skutečností.

Stížnost musí obsahovat:

- jméno, příjmení a adresu stěžovatele
- jméno osoby nebo problému, proti kterému stížnost směřuje
- předmět stížnosti (bližší popis)
- datum podání stížnosti
- vlastnoruční podpis stěžovatele

Jestliže stížnost postrádá některé z výše uvedených údajů, může být považována za bezdůvodnou. Pokud je to možné, upozorní stěžovatele na tuto skutečnost příjemce stížnosti.

V případě, že bezdůvodná stížnost obsahuje závažné skutečnosti, je ředitelstvem školy prošetřena a jsou přijata opatření dle charakteru a závažnosti zjištěných skutečností.

2. Evidování stížností

Pověření pracovníci školy jsou povinni evidovat stížnosti:

- písemné
- ústní, formou záznamu o přijetí stížnosti.

Tento záznam musí obsahovat:

- název a adresu školy
- jméno, příjmení a adresu stěžovatele
- proti komu stížnost směřuje
- předmět stížnosti (bližší popis)
- podpis stěžovatele

Evidence stížností a všechny záznamy o jejich projednávání a přijatých opatřeních jsou evidovány a uloženy v sekretariátu ředitele školy.

3. Vyřizování stížností

Obecné zásady:

diskrétnost – všichni, kteří s informacemi o stížnosti přišli do kontaktu, jsou vázáni etickými pravidly a mlčenlivostí

bezpečí – vstřícné přijetí stížnosti a ochrana stěžovatele před rizikem, že se podání stížnosti proti němu negativně obrátí

podpora – podporu je nutno zajistit všem zúčastněným stranám, tedy i stěžovateli, ale i případné osobě, vůči které stížnost směřuje, a také všem, kteří stížnost prověřují

efektivita – stížnost je nutno prověřovat a řešit efektivně a bez průtahů

objektivita – pracovník, který stížnost prověřuje, přistupuje ke všem informacím i účastníkům objektivně

Základní pravidla vyřizování stížností

Při vyřizování stížnosti nesmí být stěžovateli činěny přímé ani nepřímé zákroky z důvodu, že si podal stížnost. Toto ustanovení platí i pro žáky, jejichž zákonný zástupce podal stížnost. Stížnost nesmí být postoupena k vyřízení pracovníkovi školy, proti kterému stížnost směřuje.

Stížnosti se vyřizují bez zbytečného odkladu v termínu do 30 dnů, výjimečně do 60 dnů ode dne jejich doručení. Všechny body stížnosti musí být objektivně prošetřeny a zjištění musí být dokladováno.

Stížnost musí být vyřízena se stěžovatelem ústním jednáním nebo písemným vyrozuměním, a to i v případě, že stížnost byla shledána neoprávněnou.

O vyšetření každé stížnosti bude sepsán zápis v písemné podobě, který bude prokazatelně předán stěžovateli. Ve vyřízení stížnosti se uvede, zda byla stížnost jako celek, resp. její jednotlivé části, důvodná, částečně důvodná nebo neodůvodněná. V odůvodnění se uvede, o jaké skutečnosti příp. právní předpis či vnitřní předpis školy se opírá.

V případě, že stížnost nebo její část byla shledána důvodnou, zajistí ředitel školy odstranění zjištěných nedostatků. Informace o opatřeních přijatých k nápravě uvede do zprávy o výsledku šetření stížnosti, kterou stěžovatel obdrží. Současně zajistí realizaci opatření a jejich následnou kontrolu.

Odmítne-li stěžovatel podepsat zápis nebo nesouhlasí-li s jeho obsahem, bude to do zápisu poznamenáno s uvedením důvodu.

Tato směrnice nabývá účinnosti od 1. 11. 2022.

Touto směnicí se ruší směrnice ze dne 30. 8. 2017.

Ve Veselí nad Lužnicí dne 24. 10. 2022

**Střední odborná škola
ekologická a potravinářská,
Veselí nad Lužnicí
Blatské sídliště 600/I**


Ing. Ladislav Honsa
ředitel školy

