

	Střední škola technická a ekonomická Brno, Olomoucká, příspěvková organizace		
	Příručka kvality - příloha č. 4.21		Počet stran: 3
	ON_24/01092018	Verze: 1.7	Počet příloh: 0

Podávání a vyřizování stížností, předkládání návrhů, podnětů či jiných dožádání

Podávání a vyřizování stížností, předkládání návrhů, podnětů či jiných dožádání (dále jen stížností)

Čl. 1

Přijímání stížností

1. Zaměstnanec pověřený přijímáním stížností:
Helena Gregrová – asistentka ředitele, sekretariát ředitele školy
tel. č.: 548 515 122
fax č.: 548 216 381
e-mail: posta@sstebrno.cz

V případě její nepřítomnosti
Michaela Kurková, studijní oddělení školy
tel. č.: 548 515 127
fax č.: 548 216 381
e-mail: michaela.kurkova@sstebrno.cz

Stížnosti se přijímají každý pracovní den v době od 7.00–15.00 hod.

2. Stížnost doručenou do školy poštou nebo osobně přijímá asistentka ředitele, která je pověřená evidencí pošty. O ústní stížnosti, kterou nelze vyřídit ihned při podání, příjemce sepíše záznam, předloží jej stěžovateli k podpisu a zabezpečí její evidenci a označení. Toto ustanovení se přiměřeně použije i u stížností podaných elektronickým přenosem dat a u stížností neidentifikovatelného stěžovatele.
3. Stížnost, jejíž prošetření a vyřízení náleží do působnosti jiného orgánu nebo organizace než je Střední škola technická a ekonomická Brno, Olomoucká, příspěvková organizace (dále jen SŠTE), postoupí sekretariát ředitele těmto orgánům a organizacím k přímému vyřízení do 5 dnů ode dne přijetí a vyrozumí o tom stěžovatele. Ve stejné lhůtě vyrozumí stěžovatele, pokud zjistí, že vyřízení stížnosti může přesáhnout lhůtu 10 dnů ode dne přijetí.

Čl. 2

Evidenc stížností

1. Úřední evidencí a zajištěním správného a včasného vyřizování ústních i písemných stížností je pověřen sekretariát ředitele školy.
2. Úřední evidence stížností obsahuje:
 - datum podání, věc a přidělené číslo jednací
 - 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 ke sjednání nápravy

- datum vyřízení stížnosti, příp. prodloužení termínu lhůty pro vyřízení stížnosti
- údaje o stížnostech jsou ochraňovány podle zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů

Čl. 3

Vyřizování stížností

1. Ke stížnosti na výsledky vzdělávání a jeho průběh, na personální a materiálně technické podmínky vzdělávací činnosti v teoretickém a praktickém vyučování se nejprve vyjádří příslušný vedoucí učitel a zástupce ředitele odpovídající za teoretické nebo praktické vyučování. Ke stížnosti na čerpání přidělených finančních prostředků a na všechny otázky, týkající se ekonomických záležitostí školy se vyjádří vedoucí ekonomického oddělení. Vyjádření v písemné formě předloží příslušný zástupce ředitele nebo vedoucí ekonomického oddělení neprodleně řediteli školy, který stížnost prošetří a vydá příslušná opatření ke sjednání nápravy a sdělí výsledek šetření stěžovateli.
2. K řešení stížnosti na zaměstnance školy je kompetentní příslušný zástupce ředitele a ředitel školy.
3. Pokud SŠTE obdrží stížnost, jejíž prošetření je třeba jen zčásti v její pravomoci, potvrdí její příjem stěžovateli a sdělí mu, které body stížnosti prošetří. Současně jej bude informovat, komu postupuje další část stížnosti k prošetření a vyřízení.
4. Při prošetřování a vyřizování stížností jsou pověřeni zaměstnanci školy povinni:
 - a) prošetřit a vyřídit stížnost bez průtahů, hospodárně a v určených lhůtách,
 - b) objektivně a úplně prošetřit všechny její body, zjištění dokladovat,
 - c) výsledky šetření zhodnotit a rozhodnout, zda je stížnost oprávněná, částečně oprávněná nebo neoprávněná,
 - d) o výsledku šetření informovat stěžovatele,
 - e) u oprávněných a částečně oprávněných stížností vyžadovat opatření k odstranění zjištěných nedostatků a poskytnout výsledky šetření věcně příslušným úsekům školy,
 - f) spis v dané věci uzavřít a údaje o výsledcích šetření předat k evidenci dle čl. 2.
5. Je nepřípustné postupovat stížnosti k prošetření nebo vyřízení zaměstnancům, proti kterým stížnost směřuje. Stížnosti se postupují k prošetření nebo vyřízení vždy příslušnému nadřízenému.
6. Opakovanou stížnost sekretariát ředitele školy přezkoumá 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, příjem stížnosti se nepotvrdí a stížnost nebude prošetřována.

Čl. 4
Lhůty k vyřízení

1. Pokud není potřeba provést šetření na místě nebo na podkladě vyjádření jiných orgánů, činí lhůta k vyřízení podané stížnosti 10 dnů ode dne jejího doručení. Stížnosti, které nelze vyřídit do 10 dnů, musí být vyřízeny do 30 dnů. Tuto lhůtu lze prodloužit jen ve výjimečných případech se souhlasem ředitele školy. O důvodech musí být stěžovatel vyrozuměn.
2. Stížnost se považuje za vyřízenou, jakmile po jejím prošetření byla učiněna opatření potřebná k odstranění zjištěných závad a stěžovatel je o tom vyrozuměn.
3. O došlých, vyřízených a nevyřízených stížnostech s rozбором jejich obsahu, příčin zjištěných závad a s uvedením opatření provedených k nápravě zpracovává sekretariát ředitele školy jedenkrát ročně zprávu.

Tento dokument nabývá účinnosti dnem 1. 9. 2018, od tohoto dne pozbývá platnosti dokument ON_24/01122017.

Ing. Lubomír Štefka
ředitel školy