



# SMĚRNICE

## č. SE 37

### PRO ŠETŘENÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ A PODNĚTŮ

<i>Číslo jednací:</i>	<i>Spisový znak:</i>	<i>Skartační znak:</i>
37/2021	3.23.	V10

<i>Zpracovatel:</i>	Mgr. Irena Jonová – ředitelka školy, Marie Neduchalová – ved. st.odd.		
<i>Rozsah působnosti:</i>	Všechny organizační součásti školy		
<i>Nabývá účinnosti:</i>	<i>Počet stran:</i>	<i>Počet příloh:</i>	<i>Počet metodických dohlídek ročně:</i>
1.11.2021	5	5	1

*Tímto předpisem se ruší předpis číslo:*

<i>Originál předpisu je uložen:</i>	sekretariát školy
<i>Elektronická podoba předpisu je uložena na:</i>	neveřejném síťovém úložišti školy: Tento počítač - síťová jednotka S: (soubory_sdilene)
<i>Předpis je zveřejněn na internetových stránkách SŠŘ Šumperk:</i>	<a href="https://www.skolasumperk.cz/">https://www.skolasumperk.cz/</a>

<i>Vydal:</i>	Mgr. Irena Jonová
---------------	-------------------

<i>Obdrží elektronicky:</i>	všichni zaměstnanci školy
-----------------------------	---------------------------

Ředitelka Střední školy řemesel, Šumperk se sídlem Gen. Krátkého 30, 787 01 Šumperk, jako statutární orgán v souladu s se zákonem č. 561/2004 Sb., o předškolním, základním, středním, vyšším odborném a jiném vzdělávání (školský zákon), v platném znění, a v souladu s § 124 odst. 3 zákona č. 262/S006 Sb., zákoník práce, v platném znění,

**vydává**

tuto SE 37 – Směrnici pro šetření a vyřizování stížností a podnětů.

### *Část první*

## ÚVODNÍ USTANOVENÍ

### Čl. I

#### **Předmět směrnice a základní ustanovení**

1. Touto směrnicí Střední škola řemesel, Šumperk, se sídlem Gen. Krátkého 1799/30, 787 01 Šumperk, zastoupena ředitelkou školy (dále jen „škola“) stanovuje vnitřní pravidla pro postup ze strany školy při šetření a vyřizování stížností a podnětů.
2. Ustanovení této směrnice jsou závazná pro všechny zaměstnance školy (dále „zaměstnanci“).
3. Směrnice je určena pro šetření a vyřizování stížností, podnětů ze strany žáků, zák. zástupců a další veřejnosti.
4. Při postupu dle této směrnice nesmí docházet k porušování pravidel pro zajištění ochrany osobních údajů a plnění povinností podle Obecného nařízení EU č. 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů jakožto přímo účinného předpisu EU (dále jen „Obecné nařízení“) a podle zákona o zpracování osobních údajů (dále jen „zákon“) a SE 35 – Pro nakládání s osobními údaji, zejména při zpracování osobních údajů vykonávaných školou, jejími zaměstnanci, případně dalšími osobami.
5. Informace o zpracování osobních údajů při podání a řešení stížnosti či podnětu jsou uvedeny na stránkách školy (<https://www.skolasumperk.cz/gdpr-a-cookies>), a to včetně kontaktů na pověřence.

### Čl. II

#### **Základní pojmy**

1. **Stížnost** – za stížnost je považováno podání, kterým se stěžovatel domáhá ochrany svých subjektivních práv a požaduje nápravu ve vlastním zájmu (resp. v zájmu žáka školy). Stížnost obsahuje skutečná či domnělá pochybení, jejichž důvodnost nebo nedůvodnost je třeba ověřit důkladným a objektivním šetřením.
2. **Stěžovatel** – osoba, která podává stížnost, a to jak označenou vlastním jménem a příjmením, nebo stížnost anonymní.

3. **Zachování anonymity** stěžovatele – i v případě podání stížnosti konkrétním stěžovatelem (s uvedením jména a příjmení) v zájmu objektivitu šetření a eliminace dopadů na žáka školy bude v co největším rozsahu zachována anonymita stěžovatele.
4. **Podnět** - je jakékoli podání, které není stížností ani jiným podáním podle jiného právního předpisu, z jehož obsahu je zřejmé, že podatel upozorňuje na negativní jevy v různých oblastech.
5. **Podavatel podnětu** – osoba, která podá podnět škole dle bodu 4 tohoto článku, a to jak označený vlastním jménem a příjmením nebo anonymně.
6. **Stížností ani podnětem nejsou** podání upravená jinými zvláštními právními předpisy, např. žádost o poskytnutí informací podle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů nebo podání tzv. opravného prostředku (odvolání ve správním řízení proti rozhodnutí ředitelky o nepřijetí ke studiu, žádost o komisionální přezkoušení v případě pochybností o správnosti hodnocení žáka atd.).
7. Podání osob se posuzují zásadně podle obsahu a nikoliv podle názvu, kterým je podání uvozeno. Správné posouzení obsahu podání je základním předpokladem správnosti jeho vyřízení. Nejde-li o anonymní podání, je možné podavatele či stěžovatele vyzvat, aby podání obsahově upřesnil či doplnil.

## *Část druhá*

### **Podání, řešení stížnosti, podnětu**

#### **Čl. III**

### **Způsob podání stížnosti, podnětu**

1. Stížnost či podnět lze podat osobně podáním na podatelnu školy nebo zaslat v písemné podobě (email, listinná podoba) na adresu podatelny:  
SŠ řemesel, Šumperk, Gen. Krátkého 1799/30, 787 01 Šumperk, kanc. č. 230 (sekretariát), e-mail: [skola@skolasumperk.cz](mailto:skola@skolasumperk.cz), datová schránka- pehfder.  
V době nepřítomnosti zaměstnance podatelny zastupuje kanc. č. 208 (studijní oddělení).
2. Úřední hodiny podatelny popř. zástupu jsou vždy v aktuální podobě uvedeny na webu školy (<https://www.skolasumperk.cz/podatelna>).
3. Osobní podání je možné učinit přímo u ředitelky školy (Mgr. Irena Jonová, v budově na adrese Gen. Krátkého 1799/30, 787 01 Šumperk, kanc.č. 229), a to v době její osobní přítomnosti, kterou stěžovateli či podavatel podnětu na dotaz sdělí zaměstnanec podatelny (kontakt viz čl. III bod 1).
4. Telefonické podání stížnosti či podnětu – obsah podání není doložitelný ani jednou ze stran, není-li tedy možné věc vyřešit při tel. hovoru přímo, je nezbytné, aby stížnost či podnět byly předány škole dle bodu 1 či 3 tohoto článku.

## Čl. IV

### Přijímání stížnosti, podnětu

1. Písemné podání bude vždy zaevidováno ve spisové službě školy na podatelně školy. Písemnému podání bude přiděleno číslo jednací a spisová značka. Veškerá komunikace v písemné podobě bude zařazena do spisu ke konkrétnímu podání a bude jí přiřazeno samostatné č.j.
2. V případě ústního podání (osobní podání dle bodu 3 čl. III) bude za účasti stěžovatele, podavatele sepsán zápis. Ten musí obsahovat:
  - datum a místo podání,
  - jméno, příjmení a adresu podavatele, stěžovatele,
  - označení osoby nebo subjektu, proti kterému či ke kterému podnět nebo stížnost směřuje,
  - předmět stížnosti či podnětu a všechny ostatní skutečnosti významné při vyřizování podání
  - podpis zaměstnance, který zápis vyhotovil
  - podpis stěžovatele, podavatele.

Formulář pro zápis ústního podání je přílohou č. 1 k této směrnici (Zápis ústního podání stížnosti či podnětu).

3. U každého podání bude potvrzeno přijetí:
  - označením podacím razítkem a podpisem přebírající osoby – písemné podání - listinné, doručené datovou schránkou
  - odpovědí na email, vytištění emailové komunikace a její označení podacím razítkem – el. odeslané sdělení o převzetí věci k řešení,
  - označení podacím razítkem a podpisem osoby sepisující zápis – zápis z ústního podání
4. Stěžovatel, podavatel bude neprodleně informován o postupu v podané věci, a to způsobem jakým sám podání učinil (listinné, ústní, emailem, datovou schránkou).
5. Stížnost či podnět budou vždy dány na vědomí ředitelce školy, ta rozhodne o dalším postupu a určí osobu, které bude věc k řešení postoupena (dále jen „řešitel“).
6. Řešitel převezme podání a neprodleně zahájí šetření stížnosti či řešení podnětu. Průběžně o věci informuje ředitelku školy (viz dále).
7. V případě, že bylo učiněno podání, jehož řešení není v kompetenci školy, bude okamžitě o této skutečnosti vyrozuměn stěžovatel či podavatel a věc bude dle možností školy postoupena věcně příslušnému orgánu či instituci.
8. Ředitelka školy dle zák. 561/2004 Sb., v platném znění, rozhoduje ve všech záležitostech týkajících se vzdělávání, plně odpovídá za pedagogickou a odbornou úroveň vzdělávání, tedy i za působení ped. pracovníků a nepedagogických pracovníků školy.

## Čl. V

### Šetření stížnosti, řešení podnětu

1. Stížnost či podnět musí být vyřízeny do 60 dnů ode dne jejího doručení škole. O vyřízení stížnosti či podnětu musí být neanonymní stěžovatel či podavatel v této lhůtě vyrozuměn. Stanovenou lhůtu lze překročit jen tehdy, nelze-li v jejím průběhu zajistit

podklady potřebné pro vyřízení stížnosti. Každé prodloužení lhůty z těchto důvodů je řádně evidováno (zápisy dat a informací k zajišťování podkladů – titulní stránka spisu podání – příloha č.1a).

2. Řešitel stanovený dle bodu 5 čl.IV je se souhlasem ředitelky školy povinen seznámit toho, proti komu či ke komu stížnost nebo podnět směřuje (dále jen „**konkrétní osoba**“). V případě, že ředitelka souhlas neudělí, předá tuto informaci této konkrétní osobě sama.
3. Seznámení konkrétní osoby s podáním dle bodu 1 čl.V musí být učiněno v takovém rozsahu a čase, aby prošetřování či vyřizování podání nemohlo být zmařeno či nemělo negativní dopad na jiné osoby (na žáky, na osobu stěžovatele, na jiné zaměstnance školy atd.).
4. Současně je nezbytné umožnit konkrétní osobě vyjádřit se k podání. Toto vyjádření bude písemné nebo bude písemně zaznamenáno řešitelem (zápis z jednání s konkrétní osobou - viz příloha č.2 – Zápis z jednání s konkrétní osobou k podání stížnosti či podnětu).
5. Konkrétní osoba může řešiteli předložit v jím stanovené lhůtě doklady a jiné písemnosti, informace a údaje nezbytné pro šetření stížnosti či řešení podnětu.
6. Řešitel vždy postupuje tak, aby byl zajištěn objektivní výsledek šetření či řešení a aby byly důsledně posouzena stanoviska všech dotčených stran. Řešitel vystupuje a jedná profesionálně, objektivně, bez ovlivnění emocemi a subjektivními pocity a dojmy.
7. S ohledem na okolnosti může být v průběhu šetření či řešení jednáno také se stěžovatelem či podavatelem. Z tohoto jednání musí být také pořízen zápis (příloha č.3 – Zápis k doplnění stížnosti, podnětu – doplnění, dodatečné jednání).
8. Řešitel předává veškerou komunikaci, doklady, dokumenty a další na podatelnu školy k zaevidování do spisové služby a k přidělení č.j. k jednotlivým podkladům.
9. Řešitel průběžně informuje ředitelku školy o průběhu řešení, předává jí zápisy z jednání, následně pak navrhuje řešení.
10. Konečné rozhodnutí ve věci provádí a závěrečné stanovisko za SŠ řemesel, Šumperk vydává ředitelka školy. Ředitelka školy rozhoduje s ohledem na návrh řešitele v každé věci pokud možno tak, aby věc byla vyřízena uzavřena s konkrétním výsledkem.
11. Závěrečné stanovisko či vyjádření ředitelky školy je zaevidováno na podatelnu školy do spisu podání a je o něm neprodleně a prokazatelně informován řešitel, stěžovatel, podavatel, konkrétní osoba a popř. další zúčastněné strany (nejlépe proti vlastnoručnímu podpisu).

## Čl. VI

### Výsledky šetření, řešení

1. Konečné rozhodnutí ve věci provádí a závěrečné stanovisko za SŠ řemesel, Šumperk vydává ředitelka školy. Ředitelka školy rozhoduje s ohledem na návrh řešitele v každé věci pokud možno tak, aby věc byla vyřízena uzavřena s konkrétním výsledkem a s uvedením případně zjištěných nedostatků a způsobů jejich odstranění či sjednání nápravy (viz příloha č.4 - Zpráva o výsledku šetření, řešení).
2. Závěrečné stanovisko či vyjádření ředitelky školy je zaevidováno na podatelnu školy do spisu podání a je o něm neprodleně a prokazatelně informován řešitel, stěžovatel, podavatel, konkrétní osoba a popř. další zúčastněné strany (nejlépe proti vlastnoručnímu podpisu).

3. V případě, že stížnost nebo podnět byly shledány důvodnými, řešitel na základě pokynu ředitelky školy (ve formě závěrečného stanoviska ředitelky školy) a ve stanovené lhůtě zajistí odstranění zjištěných nedostatků.
4. Ředitelka školy provede po uplynutí jí stanovené lhůty následnou kontrolu řešitelem provedených opatření, odstranění nedostatků a dalších dle závěrečného stanoviska ředitelky školy dle bodu 2 tohoto článku. O provedené kontrole bude vyhotoven písemný záznam (příloha č. 5 – Záznam o provedené kontrole dle závěrečného stanoviska ředitelky školy).

### *Část třetí*

## **ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ**

### **Čl. VII**

#### **Kontrola dodržování směrnice**

1. Ředitelka, zástupce ředitelky školy a všichni vedoucí zaměstnanci zajišťují kontrolu plnění povinností vyplývajících z ustanovení Směrnice pro šetření a vyřizování stížností a podnětů, a to dle svých kompetencí.
2. Ředitelka školy prostřednictvím všech vedoucích zaměstnanců zajišťuje, aby byly s SE 37 - Směrnice pro šetření a vyřizování stížností a podnětů seznámeni všichni zaměstnanci včetně nově nastupujících.

### **Čl. VIII**

#### **Revize směrnice**

1. Revize SE 37 je prováděna v případě potřeby, minimálně však jednou za rok.
2. Za zpracování, údržbu a revize SE 37 odpovídá ředitelce školy odpovědný zaměstnanec.

### **Čl. IX**

#### **Účinnost směrnice**

Tato SE 35 – Směrnice pro šetření a vyřizování stížností a podnětů nabývá platnosti dnem vydání a účinnosti dnem 1.11.2021.

V Šumperku dne 26.10.2021

Mgr. Irena Jonová  
ředitelka SŠŘ