

Postup při vyřizování stížností, oznámení a podnětů stanovených vyhláškou č.150/1958 Ú. L.

I. Evidence stížností

1. Stížnosti a oznámení (dále jen stížnosti) se na Střední odborné škole dopravy a cestovního ruchu, Krnov, Revoluční 92 (dále jen školy) přijímají v místě označeném pro jejich příjem v každý pracovní den v obvyklé době.
2. O ústních stížnostech, které nelze vyřídit ihned při jejich podání, se sepíše záznam, který se po přečtení předloží stěžovateli k podpisu. Požádá-li o to stěžovatel, nutno sepsat záznam i tehdy, jestliže vyřízení stížnosti náleží do působnosti jiné organizace.
3. O zvláště závažných stížnostech musí být neprodleně informován ředitel školy, aby mohl stanovit způsob jejich vyřízení a podle povahy případu urychleně zjednat nápravu.
4. Po podání označené jako stížnost (včetně anonymních a ústních), se tato zaeviduje do knihy určené pro stížnosti s těmito náležitostmi: datum podání, jméno příjmení a adresa stěžovatele (pokud je známa, jinak se napíše písmeno "A"), označení čeho nebo osoby proti které stížnost směřuje, předmět stížnosti, kdy a komu byla stížnost předána k prošetření nebo vyřízení, výsledek šetření a datum vyrozumění stěžovatele. Výsledek šetření se jako oprávněná vyznačí písmenem "O" a neoprávněná písmenem "N".
5. **Evidence stížností je vedena centrálně v sekretariátu ředitele školy a obsahuje:**
 - a) knihu stížností
 - b) složku písemností jednotlivých stížností, jež musí obsahovat :
 - záznam o podání ústní stížnosti, nebo záznam sepsaný se stěžovatelem, včetně jeho podpisu
 - údaje důležité pro hodnocení stížnosti získané z vlastního prošetřování
 - výsledek šetření
 - opatření k sjednání nápravy
 - zpráva o příjmu vyřízení stížnosti stěžovatelem
 - kontrolu opatření
6. Stížnostmi jsou podání, která poukazují na nesprávnou činnost či nečinnost školy nebo jeho zaměstnanců vyplývajících z platných právních předpisů. Stížnostmi jsou rovněž podání, která kritizují neplnění povinností uložených orgánům státní správy, mimo vlastní rozhodovací činnost, nebo poukazují na nečinnost těchto orgánů (neodůvodněné průtahy v řízení). Nejsou jimi podání, která obcházejí nebo nahrazují úkony účastníka řízení prováděné podle příslušných právních předpisů (námitky podjatosti, pokud současně neobsahují stížnosti na chování zaměstnance, proti obsahu rozhodnutí, jeho odůvodnění apod.).
7. V případě, že se u podání, zapsaného do evidence jako stížnost, z výsledku šetření zjistí, že ve skutečnosti o stížnost nejde, vyřadí se toto podání z evidence stížností tím způsobem, že se běžné číslo, pod nímž je vedeno, zřetelně přeškrtně křížkem. Současně se v poznámkovém sloupci vyznačí, jak bylo s tímto podáním dále naloženo

II. Vyřizování stížnosti

1. Všechny stížnosti je nutno urychleně a odpovědně prozkoumat a vyřídit, nebo zařadit jejich vyřizování. Přitom musí být prošetřeny všechny body stížnosti.
2. Zaevidované stížnosti přidělí ředitel školy k vyřízení některému ze zaměstnanců školy, pokud je nevyřídí sám. V případě nutnosti může ředitel školy nařídít kterémukoliv zaměstnanci potřebnou součinnost při prošetřování stížnosti (odborné posouzení, stanoviska apod.). Přitom dbá na to, aby stížnost nebyla přidělena tomu, proti komu směřuje. Stížnost na ředitele školy se postupuje k vyřízení Krajskému úřadu Moravskoslezského kraje Ostrava.
3. **Lhůty pro vyřizování:**
 - a) stížnosti, které není třeba prošetřovat na místě nebo na podkladě vyjádření, popřípadě spisového materiálu jiné organizace, musí být vyřízeny do 10 dnů ode dne, kdy byly škole doručeny.
 - b) příjem stížností, které nebyly podány ústně nebo doručeny osobně a které nelze vyřídit do 10 dnů ode dne, kdy na školu došly, musí být stěžovateli, není-li tím dotčen státní zájem, potvrzen písemně do 5 dnů ode dne doručení (doporučeně do vlastních rukou).
 - c) Stížnosti, které nelze vyřídit (prošetřit) do 10 dnů ode dne jejich doručení škole, musí být prošetřeny nejdéle do 30 dnů. Tuto lhůtu lze překročit jen ve výjimečných případech a se souhlasem ředitele školy nebo zaměstnance k tomu zmocněného. O důvodech musí být uvědomen stěžovatel a organizace, která stížnost postoupila k prošetření nebo si vyžádala zprávu o jejím vyřízení.
 - d) v případě že škola postoupila stížnost k prošetření jiné organizaci, vyřídí tuto stížnost do 10 dnů po obdržení zprávy o jejím prošetření.
4. Opakuje-li stěžovatel stížnost je nutné přezkoumat, zda původní stížnost byla správně vyřízena a o výsledku podat stěžovateli zprávu. Pokud další stížnost nebude obsahovat v téže věci nových skutečností, nebude se její příjem potvrzovat ani je prošetřovat. Bude pouze zaevidována s poznámkou o kolikátou opakovanou stížnost se jedná a ke které původní stížnosti se vztahuje.
5. Pokud škola obdrží stížnost jejíž vyřízení (prošetření) náleží do působnosti jiné organizace, postoupí ji k vyřízení (prošetření) do 5 dnů ode dne doručení. Stěžovatel se o tomto vyrozumí. O doručení a postoupení se provede záznam v evidenční knize stížností.
6. Bude-li ze stížnosti patrné, že směřuje proti rozhodnutí učiněné správním orgánem a že stěžovatel nevyčerpal všechny řádné opravné prostředky a že lhůta k jejich podání neprošla, neprodleně se stížnost postoupí příslušné organizaci (orgánu) k rozhodnutí o opravném prostředku a stěžovatel se o tom uvědomí. U stížnosti na rozhodnutí správních orgánů, proti nimž není přípustný řádný opravný prostředek, je nutno postupovat podle správního řádu.
7. Obdrží-li škola stížnost k vyřízení od jiné organizace, příjem stěžovateli se nepotvrzuje.
8. Požádá-li stěžovatel, aby jeho jméno nebylo uváděno, nebo jestliže je to v zájmu správného vyřízení stížnosti, postoupí se k prošetření jen opis stížnosti bez uvedení jména stěžovatele.
9. Při prošetřování stížnosti je nutno vycházet z jejího obsahu bez zřetele na to, kdo ji podal a proti komu směřuje.
10. Vyžaduje-li to správné vyřízení stížnosti, musí být při šetření slyšen stěžovatel jakož i osoby, proti kterým stížnost směřuje.

11. O ústních jednáních sepíše zaměstnanec prošetřující stížnost zápis, který musí obsahovat jména všech osob, jež se jednání zúčastnily, stručné a výstižné vylíčení průběhu a výsledku jednání, jakož i doložku, že účastníci jednání byli s obsahem seznámeni. Zápis podepíše zaměstnanec provádějící šetření a všichni účastníci. Jestliže některý účastník odmítne zápis podepsat nebo nesouhlasí s jeho obsahem, poznamená se to s uvedením důvodu.

III.

Postup po skončení prošetřování stížnosti

1. Po skončení prošetřování stížnosti (včetně anonymní stížnosti) předloží odpovědný zaměstnanec ředitelce školy spis stížnosti spolu s odpovědí stěžovateli (je-li znám) a vlastní zprávu obsahující zhodnocení výsledku šetření a návrh na opatření. Zjistí-li ředitel školy nedostatky, vrátí stížnost k došetření s potřebným pokynem. -
2. Stížnost se považuje za vyřízenou, jakmile po jejím prošetření byla učiněna opatření potřebná k odstranění zjištěných závad a stěžovatel se o tom vyrozumí. Datum vyrozumění se poznamená do evidenční knihy.
3. V případě zjištění závad v průběhu prošetřování stížnosti provede ředitel školy opatření potřebná k jejich odstranění a zajistí, aby se neopakovaly.
4. O vyřízení stížnosti se podá stěžovateli zpráva ve lhůtách v části II. a to i v případě, že stížnost byla vyhodnocena jako neoprávněná. V případě ústního seznámení podepíše stěžovatel zprávu s vyznačením data s jejím seznámením.
5. Na stížnosti a kritiku týkající se činnosti školy, které byly uveřejněny v tisku, rozhlase a televizi a na něž byl redakcemi upozorněn odpovídá ředitel školy ve lhůtách uvedených v části Závažné poznatky získané při vyřizování a prošetřování těchto stížností předává ředitel redakcím včetně opatření, jež byla učiněna k jejich odstranění.
6. Ředitel školy nebo jím pověřený zaměstnanec kontroluje přijímání, evidenci a vyřizování stížností a to jak ve svých, tak podřízených subjektech.
7. Ředitel školy odpovídá za vytváření podmínek pro správné a včasné vyřizování stížností.
8. V případě neopodstatněných průtahů a formálního vyřízení, zvláště pak za nesprávné prošetření nebo vyřízení stížnosti, neprovedení opatření k nápravě a za zákroky proti stěžovateli proto, že podal stížnost, vyvodí ředitel školy důsledky v souladu s platnými předpisy.
9. Nejméně dvakrát do roka vypracuje ředitel nebo jím pověřený zaměstnanec zprávu o došlých, vyřízených a nevyřízených stížnostech s rozбором jejich obsahu, příčin zjištěných závad a s uvedením opatření provedených k jejich nápravě. Současně se zhodnotí, jak byl na škole dodržován tento pokyn.