

Střední průmyslová škola a Střední odborné učiliště Školní 101 Trutnov	A 2/2000
Vyřizování stížností, oznámení a podnětů doručených SPŠ a SOU, Trutnov, Školní 101	
Datum: 1.1.2000 Vypracoval : Ing. Vladislav Sauer Odpovídá: Ing. Vladislav Sauer Rozdělovník: Ing. Sauer, Ing. Řezníček, Ing. Bartoníček, p. Mareš , p. Kafka, p. Moštěková, Ing. Cink Vedoucí pracovník má povinnost seznámit s touto organizační normou své podřízené, jichž se týká.	

Kapitola I. Úvodní ustanovení

1. Organizační norma upravuje a rozvádí na podmínky SPŠ a SOU, Trutnov, Školní 101 vládní vyhlášku č. 150/1958 Ú.l., o vyřizování stížností, oznámení a podnětů pracujících.

Kapitola II. Základní pojmy

1. Stížnost je takové podání, které se týká zájmů stěžovatele.
2. Oznámení je takové podání, kterým má být odstraněn jednotlivý nedostatek.
3. Podnět je takové podání, kterým je sledován širší společenský prospěch.

Kapitola III. Přijímání stížností

1. Stížnosti, oznámení a podněty (dále jen „stížnosti“) přijímá sekretariát - sekretářka ředitele (dále jen příjemce), a to zpravidla v písemné podobě. O ústní stížnosti, kterou nelze vyřídit ihned při podání, příjemce sepíše záznam, předloží jej stěžovateli k podpisu a zabezpečí bez zbytečného odkladu její řádnou evidenci a označení.
2. Příjem stížností, které nebyly podány ústně nebo doručeny osobně a které nelze vyřídit do 10 dnů ode dne, kdy došly od stěžovatelů, musí být stěžovatelům potvrzen písemně do 5 dnů ode dne doručení.
3. Příjemce předá řádně zaevidovanou a označenou stížnost k dalšímu řízení řediteli SPŠ a SOU.

Kapitola IV. Evidence stížností

1. Ústřední evidenci stížností vede sekretářka ředitele v Knize stížností nebo na prostředcích výpočetní techniky.
2. Ústřední 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 byla stížnost předána k prošetření a vyřízení,
 - výsledek šetření a opatření k zjednání nápravy,
 - datum vyřízení stížnosti, případně prodloužení termínu lhůty pro vyřízení stížnosti.
3. Údaje o stížnostech jsou ochraňovány podle zákona č. 256/1992 Sb., o ochraně osobních údajů v informačních systémech.

Kapitola V. Vyřizování stížností

1. Stížnosti prošetřuje a vyřizuje ředitel SPŠ a SOU.
2. Stížnost, jejíž prošetření a vyřízení náleží do působnosti jiného orgánu nebo organizace než je SPŠ a SOU, postoupí ředitel těmto orgánům a organizacím k přímému vyřízení do 5 dnů ode dne přijetí a vyrozumí o tom stěžovatele.
3. Pokud SPŠ a SOU obdrží stížnost, jejíž šetření je 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. Stížnosti, které nelze vyřídit do 10 dnů ode dne přijetí, musí být vyřízeny do 30 dnů. Tuto lhůtu lze prodloužit jen ve výjimečných případech. O důvodech prodloužení musí být stěžovatel vyrozuměn.
5. Opakuje-li stěžovatel stížnost, ředitel školy prozkoumá, zda původní stížnost byla správně vyřízena, a o výsledku podá stěžovateli zprávu. Neobsahují-li jeho další stížnosti v téže věci nových skutečností, není nutno potvrzovat jejich příjem ani je prošetřovat.
6. Stížnost se považuje za vyřízenou, jakmile po jejím prošetření byla učiněna opatření potřebná k odstranění zjištěných závad a stěžovatel byl o tom vyrozuměn.

Kapitola VI. Závěrečná ustanovení

1. Organizační norma nabývá účinnosti dnem 1. 1. 2000.

Ing. Vladislav Sauer
ředitel