Dům dětí a mládeže Hluk, příspěvková organizace

Vnitřní organizační směrnice k vyřizování stížností, oznámení a podnětů

Č.j. DDM H 9 / 2020

Vypracovala: Mgr. Michaela Hrdinová, ředitelka

Směrnice nabývá platnosti a účinnosti dne 1. 9. 2020

a ruší tím platnost směrnice ze dne 16. 9. 2016.

Tato směrnice stanoví postup Domu dětí a mládeže Hluk, Boršická 145, 687 25 Hluk, při vyřizování stížností, oznámení a podnětů občanů podle ustanovení § 175 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů, včetně dalších stížností, při jejichž vyřízení nelze výše uvedené ustanovení správního řádu uplatnit.

I.

Základní pojmy a zásady

1. Každé podání se posuzuje podle skutečného obsahu, bez ohledu na to, jak je označeno.
2. Stížností se rozumí podání fyzické či právnické osoby v individuálním zájmu, kterým se domáhá ochrany svých porušovaných nebo ohrožovaných práv nebo oprávněných zájmů.
3. Oznámení jsou podání, která upozorňují na negativní jevy dotýkající se působnosti domu dětí a mládeže a sledují převážně zájmy větší skupiny.
4. Podněty jsou návrhy na zlepšení existujícího stavu, případně na řešení určité problematiky ve všech oblastech činnosti.
5. Následující pravidla pro příjem a vyřizování stížností se přiměřeně používají i při vyřizování oznámení a podnětů.

II.

Kompetence k vyřizování stížností

1. Pokud stížnost směřuje proti postupu ředitele DDM, je třeba předmětnou stížnost podávat řediteli DDM. Ten je pak povinen při jejím řešení postupovat v souladu s ustanovením § 175 zákona č. 500/2004 Sb.
2. Pokud se stížnost týká některé z oblastí, jejichž hodnocení a kontrola je v působnosti České školní inspekce, je třeba tuto stížnost podávat zřizovateli, popř. přímo ČŠI.
3. Pokud je stížností napadána zaměstnancem právnické osoby vykonávající činnost zájmového vzdělávání jako statutárnímu orgánu zaměstnavatele, který je povinen ji se zaměstnancem projednat, a to v souladu s ustanovením § 14 odst. 3 zákoníku práce.

III.

Přijímání stížností

1. Došlé a ústně podané stížnosti eviduje pověřený pracovník odděleně od ostatní doručené poštou. Přijímají a evidují se i stížnosti došlé elektronickou poštou. Z obsahu stížnosti musí být patrné, kdo ji podává a které věci se týká. Pokud stěžovatel neuvede místo trvalého pobytu či kontaktní adresu pro doručování písemností, je stížnost kvalifikována jako anonymní. (Ředitel DDM rozhodne, zda bude stěžovatel požádán o sdělení poštovní adresy, na které bude o vyřízení stížnosti vyrozuměn).

Evidence stížnosti obsahuje:

* Datum podání
* Jméno, příjmení a adresu stěžovatele
* Označení organizace nebo osoby, proti níž stížnost směřuje
* Předmět stížnosti
* Kdy a komu byla stížnost předána k prošetření nebo vyřízení
* Výsledek šetření (zda je stížnost hodnocena jako nedůvodná, důvodná či důvodná částečně)
* Přijatá opatření k nápravě zjištěných nedostatků
* Datum podání zprávy o vyřízení stížnosti
* Výsledek kontroly, jak byla opatření k nápravě splněna

1. V případě ústně podané stížnosti se stěžovatelem jedná ředitel DDM. O ústně podané stížnosti, kterou nelze vyřídit při jejím podání, sepíše pověřený pracovník záznam.
2. Údaje o stížnostech jsou ochraňovány podle zákona o ochraně osobních údajů.

IV.

Vyřizování stížností

1. O stížnosti podané vůči řediteli DDM bude tento neprodleně informovat zřizovatele.
2. Stížnost, jejíž prošetření a vyřízení náleží do působnosti jiného orgánu nebo organizace než je DDM Hluk, postoupí DDM stížnost příslušným orgánům a organizacím k přímému vyřízení do 5 dnů a vyrozumí o tom stěžovatele.
3. V zájmu odborného a věcně správného vyřízení předmětu stížnosti jsou všichni pracovníci DDM povinni poskytnout nezbytnou součinnost.
4. Vůči stěžovatelům nesmí být činěny přímé a ni nepřímé zákroky proto, že podal stížnost. Odpovědnost za trestný čin nebo správní delikt nejsou tímto dotčeny.
5. Nepodepsané (anonymní) stížnosti se prošetřují jen tehdy, pokud obsahují údaje, které lze prošetřit. V opačném případě se pouze evidují a následně odkládají.
6. Opakuje-li stěžovatel stížnost, ředitel DDM posoudí, zda stížnost obsahuje nové skutečnosti. Pokud tomu tak není, oznámí stěžovateli, že neshledal důvod se stížností opakovaně zabývat.
7. Pověřený pracovník je povinen stížnost vyřídit do 60 dnů od jejího zaevidování. Je povinen prošetřit všechny body stížnosti a o vyřízení vyrozumět stěžovatele (písemně, osobním jednáním). Při osobním jednání se vyhotoví zápis ve dvou paré.
8. Zápis musí obsahovat datum jednání, jména všech zúčastněných osob, stručný a výstižný obsah jednání a vyřízení stížnosti. Zápis podepíší všichni účastníci jednání, pokud některý účastník odmítne zápis podepsat nebo nesouhlasí s jeho obsahem, poznamená to s uvedením důvodů.
9. V závěru zápisu lze uvést: „Tímto jednáním považuje paní/pán ………… svoji stížnost za vyřízenou a netrvá na písemném vyrozumění.“ Pokud stěžovatel stížnost podepíše, není třeba vyřízení stížnosti zasílat písemně.
10. Lhůtu k vyřízení stížností (60 dnů) lze překročit se souhlasem ředitele DDM. O důvodech musí být vyrozuměn stěžovatel.
11. Opatření k odstranění zjištěných nedostatků v případě důvodných nebo částečně důvodných stížností stanoví ředitel DDM. Současně kontroluje jejich plnění.
12. Stížnosti a spisový materiál týkající se jejich vyřízení se ukládají odděleně od ostatních spisů po dobu 5 let.

V Hluku dne: 27. 8. 2020

Mgr. Michaela Hrdinová, ředitelka