



**VYSOKÁ ŠKOLA ZDRAVOTNICKÁ, o. p. s.**

*se sídlem v Praze 5, Duškova 7, PSČ: 150 00*

## **Pokyn ředitele**

**č. 3/2013**

**k vyřizování stížností, oznámení a podnětů na VŠZ, o. p. s.**

**Vydáno dne 21. 11. 2013**

**Účinnost od 1. 12. 2013**

## **Preambule**

Postup při vyřizování stížností, oznámení a podnětů (dále jen „stížnosti“) se řídí tímto pokynem a zákonem č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů, a to včetně dalších stížností, při jejichž vyřízení nelze výše uvedený Správní řád uplatnit.

### **Čl. 1.**

#### **Přijímání stížností**

1. Stížnosti přijímají:
  - ředitel
  - rektorka
  - prorektoři
  - tajemník
  - ostatní vedoucí zaměstnanci
2. Stížnosti jsou přijímány v písemné nebo ústní podobě. O ústní podané stížnosti musí příjemce spolu se stěžovatelem sepsat zápis. Pokud stěžovatel neuvede místo trvalého pobytu, popřípadě jinou adresu pro doručování, je stížnost kvalifikována jako anonymní.
3. Je-li stížnost zaslána elektronickou poštou, nikoliv však prostřednictvím zaručeného elektronického podpisu, vyzve příjemce stěžovatele, aby tento údaj v přiměřené lhůtě doplnil. Pokud tak neučiní, nelze stěžovateli zaslat vyrozumění o vyřízení stížnosti.
4. Pokud příjemce ústní stížnost nevyřídí ihned, stěžovatele vyslechne a sepíše s ním písemný zápis (viz příloha č. 1) a předloží jej stěžovateli k podpisu.
5. Z obsahu stížnosti musí být zřejmé, čeho se stěžovatel domáhá. Nelze-li toto určit, stížnost se bez dalšího odkládá. Anonymní stížnost příjemce posoudí s přihlédnutím k obsahu a řeší jako ostatní stížnosti.
6. Evidence všech stížností se vede centrálně na sekretariátu školy v Knize stížností.

### **Čl. 2**

#### **Povinnosti tajemníka**

1. Úředně eviduje všechny stížnosti došlé organizaci a zajišťuje jejich správné a včasné vyřízení. Stížnosti předává vedoucím zaměstnancům dle organizačního schématu k vyřízení.
2. Požádá-li stěžovatel, aby jeho jméno nebylo uváděno, nebo jestliže je to v zájmu správného vyřízení stížnosti, postoupí k vyjádření opis stížnosti bez uvedení jména stěžovatele.
3. O výsledku šetření vyrozumí stěžovatele ve lhůtě 30 dnů. O přijatých opatřeních informuje stěžovatele, pokud o to požádal.
4. V případě postoupení stížnosti podle místní a věcné příslušnosti jiné právnické osobě, vyrozumí o tom stěžovatele písemně.
5. Písemnosti související s vyřizováním stížnosti zakládá s evidenčním listem stížnosti odděleně od ostatních spisů.

6. O došlých, vyřízených a nevyřízených stížnostech s rozbořem jejich obsahu, příčin zjištěných závad a s uvedením opatření provedených k nápravě zpracovává podklad do výroční zprávy.

### **Čl. 3**

#### **Povinnosti vedoucích zaměstnanců**

1. Přijímají stížnosti, zajišťují jejich předání tajemníkovi školy k zaevidování.
2. Požadá-li stěžovatel o doklad o podání stížnosti, lze její převzetí potvrdit podpisem na kopii stížnosti.
3. Ředitel organizace zajistí písemnou odpověď stěžovateli i s uvedením přijatých opatření ve lhůtě 30 dní.

### **Čl. 4**

#### **Postup při vyřizování stížnosti**

1. Všechny body stížnosti musí být objektivně prošetřeny a zjištění musí být dokladováno.
2. Ve vyřizení stížnosti se uvede, zda byla stížnost jako celek, resp. její jednotlivé části, důvodná. V odůvodnění se uvede, o jaké skutečnosti, právní předpisy nebo vnitřní směrnice se vyjádření opírá.
3. U důvodných stížností je nutné přijmout opatření k odstranění zjištěných nedostatků.
4. Opatření přijímá příslušný vedoucí zaměstnanec a informuje o něm nadřízeného pracovníka dle organizačního schématu.
5. Stížnost proti rozhodnutí ředitele se podává správní radě.
6. Stížnost proti podmínkám, průběhu a výsledkům vzdělávání se podává vedoucímu studijní skupiny nebo vedoucímu katedry nebo prorektorovi pro pedagogickou činnost nebo rektorce.
7. Stížnosti v oblasti pracovněprávních vztahů je povinen projednat ředitel se zaměstnancem. Zaměstnanec se může domáhat svých práv u soudu.

### **Čl. 5**

#### **Lhůty k vyřizení stížnosti**

1. Stížnost musí být vyřizena do 30 dnů ode dne jejího doručení. V této době musí stěžovatel obdržet odpověď v písemné nebo elektronické podobě. Tuto lhůtu lze prodloužit jen ve výjimečných případech. O důvodech musí být stěžovatel vyrozuměn.
2. Stížnost se považuje za vyřizenou, jakmile po jejím prošetření byla učiněna opatření potřebná k odstranění zjištěných závad a kdy je vyřizení stížnosti předáno k doručení stěžovateli.

V Praze dne 21. listopadu 2013

Ing. František Kunc, PhD., v. r.  
ředitel

**Evidence stížnosti**

Evidenční číslo stížnosti:

Stěžovatel:

Jméno, příjmení, adresa:

Datum přijetí stížnosti:

Předmět stížnosti:

Kdo převzal stížnost:

Kdy a komu byla stížnost postoupena k vyřízení:

Vyřídil:

Datum vyrozumění stěžovatele:

Záznam o způsobu šetření a přijatá opatření: