

Směrnice ředitelky školy k vyřizování stížností

Ředitelka školy touto směrnicí stanovuje postup přijímání, evidování a vyřizování stížností.

Obsah

1. Přijímání stížností
2. Evidování stížností
3. Vyřizování stížností

1. Přijímání stížností

Stížnosti přijímají:

- ředitelka školy
- zástupkyně ředitelky školy
- učitelé školy
- hospodářka školy

Stížnost lze podat písemně nebo ústně; je-li podána stížnost ústně, musí o ní příjemce ve spolupráci se stěžovatelem sepsat zápis. Pracovník, který nemůže vzhledem ke svým kompetencím stížnost vyřídit, je povinen upozornit stěžovatele, aby stížnost podal kompetentní osobě - ředitelce (zástupkyni, vedení) školy.

V případě, že jde o anonymní stížnost, rozhodně ředitelka školy, zda se bude vyřizovat. V případě, že ze stížnosti není jasné, čeho se stěžovatel domáhá a nelze-li to zjistit, stížnost se odkládá.

Stížnost musí obsahovat:

1. Jméno, příjmení, datum narození a adresu stěžovatele
2. Jméno osoby nebo problému, proti kterému stížnost směřuje
3. Předmět stížnosti
4. Datum podání stížnosti
5. Vlastnoruční podpis stěžovatele

Pokud stížnost postrádá některé z výše uvedených údajů, je považována za bezdůvodnou. Je-li to možné, upozorní na tuto skutečnost příjemce stěžovatele.

2. Evidování stížností

Pracovníci školy jsou povinni evidovat stížnosti:

- písemné,
- závažného charakteru,
- ústní, které nelze vyřídit ihned při jejich podání.

Stížnosti se zapisují do tiskopisu, který je přílohou č. 1 této směrnice. Body 1 až 4 se zapíší při přijímání stížnosti, ostatní body se doplní při vyřizování stížnosti. Všechny záznamy o stížnostech jsou evidovány a uloženy v ředitelně.

3. Vyřizování stížností

Při vyřizování stížnosti nesmí být proti stěžovateli činěny přímé ani nepřímé zákroky proto, že si podal stížnost. Toto ustanovení platí i pro žáky, jejichž zákonný zástupce podal stížnost.

Pracovníci školy jsou povinni stížnost urychleně a odpovědně prozkoumat a vyřídit nebo zařídít jejich vyřízení. Má-li stížnost více bodů, musí se prošetřit všechny body stížnosti.

Stížnosti se vyřizují bez zbytečného odkladu, do 30 výjimečně do 60 dnů ode dne jejich doručení.

Opakuje-li stěžovatel svoji stížnost, porovná ředitel školy původní stížnost se stížností opakovanou. Jestliže původní stížnost byla řádně vyřízena a opakovaná stížnost neobsahuje nové skutečnosti, nebude dál ředitel školy stížnost projednávat.

Stížnost nesmí být postoupena k vyřízení pracovníkovi školy, proti kterému stížnost směřuje.

Je-li ústní stížnost projednávána za účasti stěžovatele i osob, proti kterým stížnost směřuje, sepíše se zápis. Tiskopis pro sepsání zápisu je součástí přílohy č. 2 této směrnice.

Odmítne-li některý pracovník podepsat zápis nebo nesouhlasí s jeho obsahem, poznamená se to s uvedením důvodu.

O vyřízení stížnosti musí být stěžovateli podána zpráva ve stanovených lhůtách, a to i v případě, že stížnost nebyla oprávněná.

Za průtahy a formální vyřízení, zvláště za nesprávné prošetření nebo vyřízení stížnosti, neprovedení opatření k nápravě za zákrok proti stěžovateli proto, že podal stížnost, je nutné proti provinilým pracovníkům vyvodit důsledky.

Tato směrnice nabývá účinnosti 1. 9. 2015

V Hořicích 25. 8. 2015

Zdenka Vaškovová

ředitelka školy

Příloha č. 1

Záznam o přijetí stížnosti	
1. Škola	
2. Jméno, příjmení a adresa stěžovatele	
3. Proti komu stížnost směřuje	
4. Předmět stížnosti	
5. Kdy a komu byla stížnost předána k prošetření nebo vyřízení	
6. Výsledek šetření	
7. Opatření k sjednání nápravy	
8. Datum vyřízení stížnosti	
9. Výsledek kontroly, opatření k nápravě	

Příloha č. 2

Záznam o projednání stížnosti	
1. Škola	
2. Jména všech osob, jež se jednání zúčastnily	
3. Stručné a výstižné vylíčení průběhu o výsledku jednání	
4. Doložku, že účastníci jednání byli s obsahem zápisu seznámeni	
5. Podpis pracovníků provádějících šetření	
6. Podpis všech účastníků řízení	
7. Datum projednání stížnosti	