

POSTUP PŘI VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

Základní škola Ústí nad Labem, Hluboká 150, p.o.

zastoupená Mgr. Olgou Polákovou

vydává tento pokyn k postupu při vyřizování stížností.

I. Přijetí stížnosti

Stížnost může být podána trojím způsobem:

- písemně e-mailem – přijímá ředitelka
- písemně osobně – přijímá ředitelka
- písemně poštou – přijímá hospodárka

Záznam o stížnosti obsahuje:

- datum podání
- jméno, příjmení a adresu stěžovatele
- označení organizace nebo osoby, proti které stížnost směřuje
- předmět stížnosti
- kdy a komu byla stížnost podána k šetření

Stěžovateli se potvrdí převzetí stížnosti (např. na kopii) nebo odpoví na e-mail.

Pokud stížnost nemůže být vyřízena do 10 dnů, potom do 5 dnů od převzetí se potvrdí její příjem.

Příjemce stížnosti předá řádně zaevidovanou a označenou stížnost k dalšímu opatření ředitelce školy. Stížnost, jejíž prošetření a vyřízení náleží do působnosti jiného orgánu nebo organizace, než je škola, postoupí škola těmto orgánům a organizacím k přímému vyřízení do 5 dnů od přijetí a vyrozumí o tom stěžovatele. Ve stejné lhůtě vyrozumí škola stěžovatele, pokud zjistí, že vyřízení stížnosti může přesáhnout 10 dnů ode dne přijetí.

II. Šetření stížnosti

Lhůty k vyřízení stížnosti

- 10 dnů – obvyklá lhůta
- 30 dnů, nelze-li stížnost vyřídit v desíti dnech – časově náročnější šetření
- možnost prodloužení ve výjimečných případech – o důvodech musí být stěžovatel písemně vyrozuměn

Průběh šetření stížnosti

- prošetřit a vyřídit stížnost bez průtahů a v určených lhůtách
- vyžaduje-li to objektivní vyřízení stížnosti, musí být při šetření slyšen stěžovatel, jakož i osoba, proti níž stížnost směřuje

- šetří se všechny body stížnosti podle jejich obsahu
- z ústních jednání při prošetření stížnosti se sepisuje zápis, který musí obsahovat jména všech osob, které se jednání zúčastnily, stručné a výstižné líčení průběhu a výsledku jednání, jakož i dovětek, že účastníci byli s obsahem seznámeni
- zápis podepíše pracovník provádějící šetření a všichni účastníci řízení

Stížnost nesmí řešit osoba, proti které stížnost směřuje.

III. Vyřízení stížnosti

Podle zjištěných skutečností uvedených v zápise z jednání se posoudí, zda je stížnost

- **oprávněná**
- **částečně oprávněná a ve kterých bodech**
- **neoprávněná**

Je-li stížnost oprávněná, nebo částečně oprávněná, musí být učiněna opatření k odstranění zjištěných závad. Stížnost se považuje za vyřízenou, až když jsou splněna opatření k nápravě.

Při ústním projednání výsledku stížnosti je nutno sepsat záznam z jednání ve smyslu: „Stěžovatel byl seznámen s výsledkem šetření a tímto považuje stížnost za vyřízenou a netrvá na písemné odpovědi“.

IV. Další ustanovení

- pokud si stěžovatel nepřeje uvádět své jméno, je nutné to plně respektovat
- vůči stěžovateli nesmí být činěn žádný postih, i když je stížnost neoprávněná, případně opakovaná
- u opakované stížnosti se postupuje v souladu s platnými předpisy
- u anonymních stížnosti se provádí šetření, ale nikomu se nesdělují výsledky (stěžovatel není znám)

V. Evidence stížností

Evidence stížností se provádí na prostředcích výpočetní techniky.

Evidence stížností obsahuje:

- datum podání
- přidělené číslo jednací
- jméno, příjmení a adresa stěžovatele
- označení osoby, proti které stížnost směřuje
- předmět stížnosti
- kdy a komu byla stížnost předána k prošetření a vyřízení
- výsledek šetření a opatření k zjednání nápravy
- datum vyřízení stížnosti, případně prodloužení termínu pro vyřízení stížnosti

VI. Závěrečná ustanovení

Pokyn ředitelky nabývá platnosti dne 1. 9. 2015

V Ústí nad Labem dne 30. 8. 2015

Mgr. Olga Poláková
ředitelka školy