

Směrnice ředitele školy k vyřizování stížností

Ředitel 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:

- ředitel školy
- pedagogové školy
- ekonomka školy

Stížnost lze podat písemně či ústně, je-li podána stížnost ústně a nelze ji vyřídit na místě, 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 – řediteli školy.

Anonymní podání se eviduje do knihy pošty s označením „Anonymní stížnost“. V případě, že obsahuje závažné skutečnosti, jsou ředitelstvím školy prošetřeny.

Stížnost musí obsahovat:

1. Jméno a příjmení a adresu stěžovatele
2. Jméno osoby nebo problému, proti které stížnost směřuje
3. Předmět stížnosti (bližší popis)
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 stěžovatele na tuto skutečnost příjemce stížnosti.

2. Evidování stížnosti

Pověření zaměstnanci školy jsou povinni evidovat stížnosti:

- písemné
- ústní, které nelze vyřídit ihned při jejich podání (je nutné vyhotovit záznam o přijetí)

Evidence stížností fyzických a právnických osob (dále jen stěžovatelů) se zapisují do tiskopisu, který je přílohou č. 1 této směrnice. Body 1 až 4 se zapisují při přijímání stížností, ostatní body se doplňují při vyřizování stížností.

Všechny záznamy o stížnostech jsou evidovány a uloženy v kanceláři školy.

3. Vyřizování stížností

Při vyřizování stížností 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 zařídit 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 pracovníku školy, proti kterému stížnost směřuje.

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

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

Příloha č. 1 (stížnosti došlé písemně, nebo podané ústně)

Záznam o přijetí stížnosti

1. Škola:

Základní umělecká škola Vracov, příspěvková organizace

2. Jméno, příjmení a adresa stěžovatele

3. Proti komu stížnost směřuje

4. Předmět stížnosti (bližší popis)

5. Podpis stěžovatele (u ústně podané stížnosti)

Část 6-10 se vyplňuje až při vyřízení

6. Kdy a komu byla stížnost předána k prošetření nebo vyřízení

7. Výsledek šetření

8. Opatření k sjednání nápravy

9. Datum vyřízení stížnosti

10. Výsledek kontroly, vyhodnocení přijatých opatření

Příloha č. 2 (přítomnost stěžovatele i osoby, proti které je vedena stížnost)

Záznam o projednání stížnosti

1. Škola

Základní umělecká škola Vracov, příspěvková organizace

2. Jména všech osob, jež se jednání zúčastnily

3. Stručné a výstižné vyličení průběhu o výsledku jednání

4. Potvrzení účastníků o seznámení s obsahem zápisu

5. Datum projednání stížnosti

6. Jména pracovníků projednávajících šetření

7. Podpisy všech účastníků řízení