

Počet příloh : 2

1. Přijímání stížností

Všichni pracovníci školy jsou povinni přijímat stížnosti a zařizovat jejich včasné a správné vyřízení. Stížnosti se přijímají každý den školního roku během doby, kdy probíhá vyučování. Nemůže-li se stěžovatel dostavit k podání stížnosti během stanovené doby, sjedná si jiný termín s ředitelkou školy.

Podá-li stěžovatel stížnost pracovníkovi školy, který vzhledem ke svým kompetencím nemůže stížnost vyřídit, je pracovník povinen upozornit na kompetentní osobu.

O závažnějších stížnostech informuje pracovník neprodleně ředitelku školy.

Je-li podána písemná stížnost bez udání stěžovatele (anonym), rozhodne ředitelka školy, zda se bude stížnost řešit.

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 této směrnice.

Bod 1 až 4 se zapíše při přijímání stížnosti, ostatní body se doplní při vyřizování stížnosti.

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 řešit urychleně a odpovědně prozkoumat všechny body, dále zajistit jejich vyřízení.

4. Stížnosti se vyřizují

- okamžitě, pokud není potřeba prostudovat, prošetřit další materiály
- do 10 dnů ode dne, kdy byly škole doručeny, běžné stížnosti
- do 30 dnů, pokud nelze postupovat dle bodu 1,2. Stěžovatel musí obdržet do 5 dnů písemné potvrzení o přijetí stížnosti. Lhůtu 30 dnů lze překročit jen ve výjimečných případech a stěžovatel musí být uvědomen o důvodech překročení lhůty.
- do 10 dnů po obdržení zprávy, pokud ji škole postoupila jiná organizace

- do 5 dnů vyrozumí škola stěžovatele, že nebude škola řešit stížnost a postoupí ji jiné organizaci k vyřízení

Pokud stěžovatel opakuje svoji stížnost a ta neobsahuje nové skutečnosti oproti původní řešené stížnosti, nebude ředitelka školy stížnost projednávat. Stížnost nesmí vyřizovat pracovník školy, proti kterému byla stížnost podána. Je-li ústní stížnost projednávána za účasti stěžovatele i osob, proti kterým stížnost směřuje, sepíše se zápis.

Tiskopis pro sepsání je součástí přílohy směrnice.

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

O vyřízení stížnosti musí být podána stěžovateli zpráva vždy, i když stížnost nebyla oprávněná.

Za průtahy, nesprávné prošetření nebo vyřízení stížnosti, neprovedení opatření k nápravě za zákrok proti stěžovateli je nutné proti provinilým pracovníkům vyvodit důsledky.

Pyšely, 1. 9. 2023

Mgr Milena Prášková
ředitelka školy

Příloha č. 1 Záznam o přijetí stížnosti

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	

i
l

Všechny záznamy o stížnostech se předávají zástupci ředitele školy.

Příloha č. 2 Záznam o projednání stížnosti

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