

SMĚRNICE ŘEDITELE K VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

Gymnázium, Rumburk, Komenského 10, příspěvková organizace

Ředitelka školy stanovuje tímto předpisem postup pro podávání stížností nebo podnětů proti nevhodnému jednání či postupu zaměstnanců gymnázia. Podání stížnosti nesmí být stěžovateli na újmu; odpovědnost za trestný čin nebo jiný delikt není tímto ustanovením dotčena.

1. Přijímání stížností

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

Podá-li stěžovatel stížnost pracovníkovi školy, který nemůže vzhledem ke svým pravomocem stížnost vyřídit, pracovník je povinen jej upozornit na místo určené k podání stížnosti, kterým je sekretariát školy. Požádá-li o to stěžovatel, je pracovník povinen sepsat se stěžovatelem záznam o přijetí stížnosti a osobně ji donést na sekretariát.

O závažnějších stížnostech pracovník vždy neprodleně informuje ředitele školy nebo jeho zástupce.

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

2. Náležitosti stížnosti

Každá stížnost musí mít písemnou podobu a musí obsahovat následující údaje:

- jméno, příjmení, datum narození a adresu stěžovatele;
- jméno osoby nebo vymezení problému, proti kterému stížnost směřuje;
- předmět stížnosti;
- datum podání stížnosti;
- vlastnoruční podpis stěžovatele.

Bez výše uvedených údajů bude stížnost považována za bezdůvodnou. Bude-li možné vyrozumět stěžovatele, upozorní se na tuto skutečnost.

3. Evidování stížností

Pracovníci školy jsou povinni evidovat stížnosti.

Stížnosti se zapisují do tiskopisu, který je přílohou této směrnice. Všechny záznamy o stížnostech se předávají do ředitelny školy.

4. 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 zařídit jejich vyřízení. Má-li stížnost více bodů, musí se prošetřit všechny body stížnosti.

Stížnosti se vyřizují:

- okamžitě, není-li potřeba je prošetřovat, studovat spisové materiály apod.;
- do 30 dnů, jedná-li se o běžné stížnosti, které nelze vyřídit okamžitě, zejména pokud musí být zahájeno šetření. Stěžovatel musí dostat do 5 pracovních dnů písemné potvrzení o přijetí stížnosti nebo vyrozumění o postoupení stížnosti jiné organizaci;
- nad 30 dnů jen ve výjimečných případech.

Jestliže původní stížnost byla řádně vyřízena a opakovaná stížnost neobsahuje nové skutečnosti, nebude dál ředitelka školy stížnost projednávat.

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

Tiskopis pro sepsání zápisu je součástí přílohy směrnice. Odmítne-li některý pracovník podepsat zápis nebo nesouhlasí-li 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 při vyřizování nebo formální vyřízení, zvláště za nesprávné prošetření nebo vyřízení stížnosti, neprovedení opatření k nápravě, za zákrok proti stěžovateli proto, že podal stížnost, budou proti provinilým pracovníkům vyvozeny důsledky.

Tato směrnice nabývá účinnosti dnem vydání.

V Rumburku 1. září 2014

Mgr. Lenka Laubrová
ředitelka školy

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	

ZÁZNAM O PROJEDNÁNÍ STÍŽNOSTI

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