

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
- statutární zástupkyně ředitele školy
- kancelář školy (personalistka nebo ekonomka)

Stížnost lze podat písemně nebo ústně; je-li podána stížnost ústně a nelze ji vyřídit na místě, musí o ní příjemce ve spolupráci se stěžovatelem sepsat zápis.

Ostatní pracovníci školy, kteří nemohou vzhledem ke svým kompetencím stížnost vyřídit, jsou povinni upozornit stěžovatele, aby stížnost podal kompetentní osobě.

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

Stížnost musí obsahovat:

1. Jméno, příjmení a adresu stěžovatele
2. Jméno osoby nebo problému, proti kterému 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 stížností

Pověření pracovníci školy jsou povinni evidovat stížnosti:

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

Evidence stížností fyzických a právnických osob (dále jen stěžovatelů) je vedena v „Systému správy dokumentů“, poté opatřena podacím razítkem s datem a číslem jednacím. Stížnosti se zapisují do tiskopisu, který je přílohou č. 1 této směrnice. Body 1 až 4 se zapíše při přijímání stížnosti, ostatní body se doplní při vyřizování stížnosti. Všechny záznamy o stížnostech jsou evidovány a uloženy v ředitelně.

3. Vyřizování stížností

Obecné zásady:

diskrétnost – všichni, kteří s informacemi o stížnosti přišli do kontaktu, jsou vázáni etickými pravidly a mlčenlivostí

bezpečí – vstřícné přijetí stížnosti a ochrana stěžovatele před rizikem, že se podání stížnosti proti němu negativně obrátí

podpora – podporu je nutno zajistit všem zúčastněným stranám, tedy stěžovateli, ale i případné osobě, vůči které stížnost směřuje, a také všem, kteří stížnost prověřují

efektivita – stížnosti je nutno prověřovat a řešit efektivně a bez průtahů

objektivnost – pracovník, který stížnost prověřuje, přistupuje ke všem informacím i účastníkům objektivně

Konkrétní zásady:

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

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

Má-li stížnost více bodů, musí se prošetřit všechny body stížnosti.

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

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

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 dále projednávat.

Je-li ústní stížnost projednávána za účasti stěžovatele i osoby, proti které stížnost směřuje, bude sepsán 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.

Projednáno na pedagogické radě 19. 1. 2017

Směrnice nabývá účinnosti 1. 2. 2017

Mgr. Tomáš Klásek
ředitel školy

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

Záznam o přijetí stížnosti

1. Škola:

Základní umělecká škola „Žerotín“ Olomouc, Kavaleristů 6

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 vyřizování

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 „Žerotín“ Olomouc , Kavaleristů 6

2. Jména všech osob, jež se jednání zúčastnily

3. Stručné a výstižné vylíčení průběhu o výsledku jednání

4. Potvrzení účastníků o seznámení s obsahem zápisu

5. Datum projednání stížnosti

6. Jména pracovníků provádějících šetření

7. Podpisy všech účastníků řízení