



Základní škola sv. Voršily v Olomouci

Aksamitova 6, 779 00 Olomouc, IČO 495 88 095, tel./fax: 585 222 689,
e-mail: info@zcsol.cz, www.zcsol.cz

Směrnice k šetření a řešení stížností

Ředitel ZŠ sv. Voršily v Olomouci vydává tuto směrnici k nastavení funkčních interních pravidel při šetření stížností a k posílení funkční komunikace v rámci školy i k posílení funkční komunikace se zákonnými zástupci žáků školy.

Přijímání stížností a oznámení

Stížnosti lze podat ústně i písemně. Stížnosti se přijímají každý pracovní den v obvyklé pracovní době. Písemné i ústní stížnosti a oznámení lze podat řediteli školy nebo zástupci školy.

Evidence stížností

Písemné i ústní stížnosti se evidují v sešitě stížností, který je uložen v ředitelně školy.

Evidence obsahuje:

- datum podání
- jméno, příjmení a adresa stěžovatele
- předmět stížnosti a jméno osoby, proti které stížnost směřuje
- jméno, kdo stížnost převzal
- výsledek šetření
- opatření k odstranění zjištěných nedostatků
- výsledek kontroly vztahující se ke splnění opatření

Kompetence

Stížnosti proti rozhodnutí ředitele školy se podle zákona č. 500/2004 Sb. podávají řediteli školy, odvolacím orgánem je krajský úřad.

Stížnosti proti podmínkám, průběhu a výsledkům vzdělávání řeší zástupce školy, v druhé instanci ředitel školy.

Stížnost na zaměstnance řeší zástupce školy, v druhé instanci ředitel školy.

Stížnost na zástupce ředitele řeší ředitel školy.

Stížnost na ředitele školy řeší zřizovatel školy.

Lhůty

Stížnost na zaměstnance se řeší do 15 dnů ode dne doručení.

U stížnosti, kterou nelze vyřídit do 15 dnů, vedení školy písemně potvrdí stěžovateli příjem stížnosti a oznámí mu důvody pro prodloužení lhůty vyřízení jeho stížnosti.

Maximální lhůta pro vyřízení stížnosti je 30 dní ode dne doručení stížnosti.

Stížnosti, které přísluší řešit jiným orgánům, je nutno postoupit do 5 dnů ode dne doručení a stěžovatel musí být prokazatelně s tímto vyrozuměn.

Pravidla šetření stížnosti

Anonymní stížnosti se neřeší.

Požádá-li stěžovatel o zachování anonymity, postoupí se stížnost k prošetření v opise bez uvedení jeho jména. O této možnosti bude stěžovatel informován. Vychází se z obsahu stížnosti bez ohledu na to, kdo ji podal a proti komu směřuje. Vyjádření poskytne jak stěžovatel, tak i osoba, proti které stížnost směřuje.

O ústním jednání se sepisuje zápis, který obsahuje tyto údaje:

- jména všech přítomných osob, kteří se zúčastnili jednání
- stručný průběh jednání
- výsledek jednání
- seznámení všech účastníků s obsahem zápisu a doložení jejich podpisů (pokud někdo z účastníků odmítne podepsat dokument, nebo nesouhlasí s jeho obsahem, uvede se tato skutečnost do zápisu).

Výsledky šetření stížnosti

Odpovědný zaměstnanec po prošetření stížnosti podá stěžovateli písemné rozhodnutí o výsledku stížnosti. Výsledkem může být rozhodnutí, že stížnost je důvodná /je nedůvodná/ je neprokazatelná.

Důvodná stížnost je vyřízena, jakmile po jejím šetření byla učiněna opatření k odstranění zjištěných nedostatků, nebo byla stanovena lhůta k jejímu odstranění, pokud není možné opatření ihned realizovat. Stěžovatel je vždy o skutečnosti vyrozuměn. Povinností ředitele školy je, aby následnou kontrolou ověřil opatření, která byla uložena k nápravě v rámci výsledku šetření přijaté stížnosti.

Závěrečná ustanovení

Proti stěžovateli či proti jeho dítěti nesmí být činěny přímé ani nepřímé kroky proto, že podal stížnost.

V Olomouci dne 15. 2. 2023

Mgr. Zdeněk Navrátil