



## **SMĚRNICE ŘEDITELE ŠKOLY K VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ**

Ředitel 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 ředitel školy, zda se bude stížnost vyřizovat.

### **2. Náležitosti stížnosti**

Každá stížnost 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:

- písemné;
- závažného charakteru;
- ústní, které nelze vyřídit ihned při jejich podání.

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



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 pracovníkovi školy, proti kterému stížnost směřuje.

Je-li ústní stížnost projednávána za účasti stěžovatele i osob, proti kterým stížnost směřuje, sepíše se zápis. 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 Ústí nad Labem 1. listopadu 2006

Mgr. Michal Šidák v.r.  
ředitel gymnázia



### **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**

Škola	
Jména všech osob, jež se jednání zúčastnily	
Stručné a výstižné vylíčení průběhu o výsledku jednání	
Doložku, že účastníci jednání byli s obsahem zápisu seznámen	
Podpis pracovníků provádějících šetření	
Podpis všech účastníků řízení	