

PŘIJÍMÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

Pracovníci kompetentní k vyřizování stížností

Ředitelka školy: Mgr Blanka Šimáková

Zástupkyně ředitelky: Mgr. Pavla Šimáková

Přijímání stížností

1) Stížnost doručenou do školy poštou přijímá zaměstnanec pověřený evidencí pošty. Stížnost doručenou osobně přijme ředitelka školy nebo zástupkyně ředitelky, a to zpravidla v písemné podobě. O ústní stížnosti, kterou nelze vyřídit ihned při podání, příjemce sepíše záznam, předloží jej stěžovateli k podpisu a zabezpečí bez zbytečného odkladu její řádnou evidenci a označení. Toto ustanovení se přiměřeně použije i u stížností podaných přenosem dat a u stížností neidentifikovaného stěžovatele.

2) Stížnosti se přijímají každý pracovní den v pracovní době.

3) Stížnost, jejíž prošetření a vyřízení náleží do působnosti jiného orgánu nebo organizace, než je Obchodní akademie, Střední odborná škola knihovnická a Vyšší odborná škola Brno, příspěvková organizace, postoupí ředitelství školy těmto orgánům a organizacím k přímému vyřízení do 5 dnů ode dne přijetí a vyrozumí o tom stěžovatele. Ve stejné lhůtě vyrozumí i stěžovatele, pokud zjistí, že vyřízení stížnosti může přesáhnout lhůtu 10 dnů ode dne přijetí.

Evidence stížností

1) Za úřední evidenci, správné a včasné vyřizování ústních i písemných stížností odpovídá ředitel školy.

2) Úřední evidence stížností obsahuje:

- a) datum podání, věc a přidělené číslo jednací,
- b) jméno, příjmení a adresu stěžovatele,
- c) označení organizace nebo osoby, proti které stížnost směřuje,
- d) předmět stížnosti,
- e) kdy a komu byla stížnost předána k prošetření a vyřízení,
- f) výsledek šetření a opatření ke sjednání nápravy,
- g) datum vyřízení stížnosti, příp. prodloužení termínu lhůty pro vyřízení stížnosti,
- h) údaje o stížnostech jsou ochraňovány podle Zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů.

Vyřizování stížností

1) Při prošetřování a vyřizování stížností jsou pověřeni zaměstnanci povinni:

- a) prošetřit a vyřídit stížnost bez průtahů, hospodárně a v určených lhůtách,
- b) objektivně a úplně prošetřit všechny její body, zjištění dokladovat,
- c) výsledky šetření zhodnotit a rozhodnout, zda je stížnost oprávněná, částečně oprávněná nebo neoprávněná,
- d) o výsledku šetření informovat stěžovatele,

e) u oprávněných a částečně oprávněných stížností vyžadovat opatření k odstranění zjištěných nedostatků,

f) spis v dané věci uzavřít a údaje o výsledcích šetření zapsat do evidence.

2) Opakovaná stížnost bude ředitelstvím školy přezkoumána formálně a věcně a bude ověřeno, zda stížnost byla správně vyřízena. Neobsahuje-li další stížnost v téže věci nové skutečnosti a formální a věcné přezkoumání potvrdilo správnost vyřízení původní stížnosti, příjem stížnosti se nepotvrdí a stížnost nebude prošetřována.

Lhůty k vyřízení

1) Pokud není třeba provést šetření na místě nebo na podkladě vyjádření jiných orgánů, činí lhůta k vyřízení podané stížnosti 10 dnů ode dne jejího doručení. Stížnosti, které nelze vyřídit do 10 dnů, musí být vyřízeny do 30 dnů. Tuto lhůtu lze prodloužit jen ve výjimečných případech. O důvodech musí být stěžovatel vyrozuměn.

2) Stížnost se považuje za vyřízenou, jakmile po jejím prošetření byla učiněna opatření potřebná k odstranění zjištěných závad a stěžovatel je o tom vyrozuměn.

Mgr. Blanka Šimáková
ředitelka DD, ZŠ a ŠJ
Radenín 1