

Organizační směrnice k vyřizování stížností, oznámení a podnětů	Strana:	1
	Celkem:	5

Organizační směrnice

k vyřizování stížností

Organizace:	Základní umělecká škola Iši Krejčího Olomouc, Na Vozovce 32		
Sídlo:	Na Vozovce 32, 779 00 Olomouc		
IČ:	476 54 236		
Zpracoval:	Mgr. Filip Hajdu	Podpis:	
Datum:	01. 02. 2018	Revize:	02. 09. 2019

Organizační směrnice k vyřizování stížností, oznámení a podnětů	Strana:	2
	Celkem:	5

Ředitel školy touto směrnicí stanovuje postup přijímání, evidování a vyřizování stížností, oznámení a podnětů. Tato směrnice vychází z metodického materiálu ČŠI: Prevence a postup při šetření a vyřizování stížností a podnětů, listopad 2017.

Obsah:

1. Přijímání stížností
2. Evidování stížností
3. Vyřizování stížností

1. Přijímání stížností

Stížnosti přijímají:

- ředitel školy
- statutární zástupce ředitele školy
- kancelář školy (tajemnice)

Stížnost může podat zletilá i nezletilá osoba. 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. Datum a místo podání
2. Jméno, příjmení a adresu stěžovatele
3. Označení osoby nebo subjektu, proti kterému stížnost směřuje
4. Předmět stížnosti a všechny ostatní skutečnosti, které by mohly mít význam při prošetřování stížnosti
5. Podpis zaměstnance, který zápis vyhotovil
6. 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 kanceláři školy.

Organizační směrnice k vyřizování stížností, oznámení a podnětů	Strana:	3
	Celkem:	5

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 25. 1. 2018

Směrnice nabývá účinnosti 1. 2. 2018

Mgr. Filip Hajdu
ředitel školy

Tato směrnice nabývá účinnosti dnem podpisu osoby oprávněné ke schvalování dokumentace.

V Olomouci dne 02. 09. 2019

Schválil:

Mgr. Filip Hajdu

Organizační směrnice k vyřizování stížností, oznámení a podnětů	Strana:	4
	Celkem:	5

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

Záznam o přijetí stížnosti

1. Škola:

Základní umělecká škola Iši Krejčího Olomouc, Na Vozovce 32

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

Organizační směrnice k vyřizování stížností, oznámení a podnětů	Strana:	5
	Celkem:	5

Příloha č. 2 (přítomnost stěžovatele i osoby, proti které je vedena stížnost)

Záznam o projednání stížnosti

1. Škola

Základní umělecká škola Iši Krejčího Olomouc, Na Vozovce 32

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