

Postup při vyřizování stížností ZŠ Český Krumlov, Plešivec 249

1. Obecná ustanovení

Na základě ustanovení § 14, odst. 3 zákona č. 262/2006 Sb. zákoníku práce v platném znění a § 21 zákona č. 561/2004 Sb., školského zákona a podle § 175 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, v platném znění, vydávám jako statutární orgán školy tuto směrnici.

2. Vyřizování stížností

2. 1 Stížnosti mohou být škole předány v písemné podobě poštou či osobně, nebo v ústní podobě. Na žádost stěžovatele je mu vydáno potvrzení o přijetí stížnosti, a to formou zhotovení kopie stížnosti, podepsaného pracovníkem, který stížnost přijal, čitelným uvedením jeho jména a funkce/pracovního zařazení, datem a razítkem školy.

2. 2 Zaměstnanec pověřený příjmem stížností:

- a) ředitel školy,
- b) statutární zástupce ředitele školy (v případě nepřítomnosti ředitele školy)

2. 3 Stížnosti se přijímají každý pracovní den v obvyklé pracovní době.

3. Zápis stížnosti

Zápis stížnosti obsahuje:

- a) datum a místo podání
- b) jméno, příjmení a adresu stěžovatele
- c) označení organizace nebo osoby, proti níž stížnost směřuje
- d) předmět stížnosti a všechny ostatní skutečnosti, které by mohly mít význam pro prošetření stížnosti
- e) podpis zaměstnance, který zápis vyhotovil
- f) podpis stěžovatele

3. 1 Údaje o stížnostech jsou chráněny podle zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů.

3. 2 Stížnost se vyřizuje ve lhůtě 30 dnů ode dne podání.

4. Šetření stížností

Při prošetřování a vyřizování stížností jsou pověřeni zaměstnanci povinni:

- a) prošetřit a vyřídit stížnost bez průtahů a v určených lhůtách,
- b) objektivně a úplně prošetřit všechny její body, zjištění zaznamenat,
- c) výsledky šetření vyhodnotit a rozhodnout, zda je stížnost důvodnou, částečně důvodnou nebo nedůvodnou,
- d) u důvodných a částečně důvodných stížností vytvořit a vyžadovat dodržování opatření k odstranění zjištěných nedostatků

5. Vyrozumění o stížnosti

Každý stěžovatel má právo být informován o tom, jak byla jeho stížnost prošetřena a vyřízena. Ředitel školy musí stěžovatele o výsledku šetření prokazatelně informovat.

6. Přijetí opatření k odstranění zjištěných nedostatků

V případě, že stížnost nebo její část bude shledána důvodnou, ředitel školy zajistí odstranění zjištěných nedostatků. Informace o opatření přijatých k nápravě budou uvedeny do zprávy o výsledku šetření stížnosti, kterou stěžovatel obdrží.

V Českém Krumlově dne 23. 1 2023

Mgr. Lukáš Boháč, ředitel školy

Základní škola
Plešivec 249
381 01 Český Krumlov
IČO: 005 83 740

