

**Vnitřní směrnice****k vyřizování stížností****1. Přijímání stížností**

Všichni pedagogičtí pracovníci, sociální pracovnice, vedoucí stravování a hospodářka zařízení 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 s ředitelem zařízení.

Podá-li stěžovatel stížnost pracovníkovi zařízení, který nemůže vzhledem ke svým pravomocem stížnost vyřídit, pracovník je povinen jej upozornit na kompetentní osobu k podání stížnosti, požádá-li o to stěžovatel, je pracovník i tehdy povinen sepsat se stěžovatelem záznam o přijetí stížnosti.

O závažnějších stížnostech pracovník neprodleně informuje ředitele zařízení.

Je-li podána písemná stížnost bez udání stěžovatele (anonymní), rozhodne ředitel zařízení, zda se bude stížnost vyřizovat.

2. Evidování stížností

Výše uvedení pracovníci zařízení jsou povinni evidovat stížnosti:

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

Stížnosti se zapisují jakoukoliv formou, může být použit i přiložený tiskopis, který je přílohou č. 1 této směrnice. Body 1 až 4 se zapíší při přijímání stížnosti, ostatní body se doplní při vyřizování stížnosti.

Všechny záznamy o stížnostech se předávají řediteli zařízení.



3. Vyřizování stížností

Při vyřizování stížnosti nesmí být proti stěžovateli činěny přímé ani nepřímé zákroky proto, že si podal stížnost. Toto ustanovení platí i pro děti, jejichž zákonný zástupce podal stížnost.

Pracovníci zařízení 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, pokud není potřeba je prošetřovat, studovat spisové materiály apod.,
- do 10 dnů ode dne, kdy byly zařízení doručeny, běžné stížnosti,
- do 30 dnů. Jedná se o stížnosti, které nelze vyřídit (prošetřit) do 10 dnů a stěžovatel musí dostat do 5 dnů písemné potvrzení o přijetí stížnosti. Lhůtu 30 dnů lze překročit jen ve výjimečných případech a stěžovatel musí být uvědomen o důvodech překročení lhůty 30 dnů,
- do 10 dnů po obdržení zprávy, jedná-li se o stížnost, která byla zařízení postoupena jinou organizací,
- do 5 dnů vyrozumí zařízení stěžovatele, že nebude naše zařízení vyřizovat stížnost, ale postoupí ji jiné organizaci k vyřízení, prošetření.

Opakuje-li stěžovatel svoji stížnost, porovná ředitel zařízení původní stížnost se stížností opakovanou. Jestliže původní stížnost byla řádně vyřízena a opakovaná stížnost neobsahuje nové skutečnosti, nebude dál ředitel stížnost projednávat.

Stížnost nesmí být postoupena k vyřízení pracovníkovi zařízení, 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 č. 1 této směrnice.

Odmítne-li některý pracovník podepsat zápis nebo nesouhlasí 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.



Dětský
diagnostický ústav

Středisko
výchovné péče

Základní škola
a školní jídelna

Za průtahy a formální vyřízení, zvláště za nesprávné prošetření nebo vyřízení stížnosti, neprovedení opatření k nápravě za zákrok proti stěžovateli proto, že podal stížnost, je nutné proti provinilým pracovníkům vyvodit důsledky.

4. Závěrečné ustanovení

Stížnosti jsou postupovány zřizovateli zařízení, kterým je Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy.

Tato směrnice nabývá účinnosti dnem 1. 1. 2012

V Plzni dne 19. 12. 2011

Mgr. Viktor Vanžura
Ředitel



Dětský
diagnostický ústav

Středisko
výchovné péče

Základní škola
a školní jídelna

Příloha č. 1

Záznam o přijetí stížnosti

| | |
|--|---|
| 1. Zařízení | Dětský diagnostický ústav, středisko výchovné péče, základní škola a školní jídelna Plzeň, Karlovarská 67, 323 18 Plzeň |
| 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 | |