

Směrnice č. 22				
Vyřizování stížností				
Gymnázium Otokara Březiny a Střední odborná škola Telč, Hradecká 235				
Ředitel školy: RNDr. Stanislav Máca	Účinnost od:	1. 1. 2013	Počet stran/příl.:	1 strana
Ruší směrnici: vydána jako nová směrnice				Ze dne:

(1) Směrnice se řídí Pravidly RK 7/12 ze dne 20.3.2012 na základě kterých je vedena stížnostní agenda (evidence a systematické vyřizování stížností).

(2) Za stížnost se považuje ústní nebo písemné podání, kterým se fyzické nebo právnické osoby (dále jen „stěžovatel“) obracejí na příspěvkovou organizaci ve věci ochrany svých zájmů nebo kterým fyzické či právnické osoby upozorňují na nedostatky a závady (dále jen „stížnost“).

(3) Stížnosti proti řediteli příspěvkové organizace řeší zřizovatel.

(4) O šetření anonymních stížností rozhodne ředitel dle závažnosti stížnosti.

(5) Při vyřizování stížnosti je nutno vycházet z jejího obsahu bez zřetele na to, jak je nazvána, kdo ji podal a proti komu směřuje.

(6) Stížnost se prošetřuje a neprodleně, nejpozději však do 60 dnů ode dne doručení stížnosti, a prokazatelně se informuje stěžovatel o jejím vyřízení, pokud obecně závazný právní předpis nestanoví jinak.

(7) Opakuje-li stěžovatel stížnost v téže záležitosti a nejsou-li v ní uvedeny žádné nové skutečnosti, je ředitel oprávněn rozhodnout, že se stížnost nevyřizuje. Informaci o nešetření stížnosti sdělí ředitel stěžovateli do 15 dnů ode dne doručení opakované stížnosti. Pokud stěžovatel i nadále opakuje stížnost v téže záležitosti bez uvedení nových skutečností, nebude již potvrzován příjem stížnosti, ani nebude stížnost prošetřována a nebude zasíláno žádné další písemné vyrozumění.

(8) Pokud byla stížnost stěžovatelem písemně vzata zpět, prošetřování stížnosti je tímto zpětvzetím zastaveno.

(9) Prošetřování stížnosti bude probíhat i přes zjištění, že v dané věci probíhá trestní, občanskoprávní nebo správní řízení.

(10) O doručení stížnosti a jejím vyřízení informuje ředitel zřizovatele vždy do 7 dnů, a to v souladu s Čl. 15 Pravidel RK 7/12 – prostřednictvím portálu PO.

(11) K odstranění závad zjištěných při šetření stížností je ředitel povinen přijímat opatření k nápravě zjištěných nedostatků.

(12) Ředitel školy řeší připomínky související s činností školy i když nemají charakter stížností a rozhoduje o jejich způsobu řešení

V Telči dne 20. 12. 2012

RNDr. Stanislav Máca
ředitel školy