

Střední škola zdravotnická a sociální Chrudim

Chrudim, Poděbradova 336, PSČ 537 01

IČO: 00498891

tel.: 469620415

www:szs.chrudim.cz



Příloha č. 4 Vnitřní směrnice o svobodném přístupu k informacím

Pověření přijímat žádosti a vyřizovat stížnosti, podněty a oznámení na SZS Chrudim

Na základě zákona 150/1958 Sb., o vyřizování stížností, § 2, zákona 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím a pokynu MŠMT ČR čj. 31 479/99-14 čl. 8 bude provádět vyřizování stížností, oznámení a podnětů **ředitelka školy**.

V případě její nepřítomnosti:

- **zástupkyně ředitelky školy Mgr. Marta Pleskotová**
- **výchovná poradkyně PaedDr. Eva Bidmonová**
- **hospodářka školy Marie Vojáčková**
- **třídní učitel**

Přijímání žádostí i vyřizování stížností se provádí každý pracovní den v kanceláři ředitelky školy nebo zástupkyně ředitelky školy od 8.00 hod. do 15.00 hod.

Toto pověření nabývá platnosti dne 12.10. 2015

Postup při vyřizování stížností, oznámení a podnětů

Každý občan má právo usilovat prostřednictvím stížností, oznámení a podnětů o odstranění zjištěných nedostatků ve škole a školní práci.

Stížnost je takové podání, které se týká zájmů stěžovatele.

Oznámení je takové podání, kterým má být odstraněn jednotlivý nedostatek.

Podnět je takové podání, kterým je sledován širší společenský prospěch.

Přijímání stížností a oznámení

Ředitelka školy je povinna přijímat a zařizovat správné a včasné vyřízení stížností a oznámení.

V zájmu rychlého a hospodárného vyřízení je účelné podávat stížnosti a oznámení bezprostředně nadřízenému (např. na vyučujícího řediteli školy, na ředitele školy Krajskému úřadu Pardubického kraje).

Forma stížnosti může být **ústní** nebo **písemná**.

V případě ústní stížnosti, kterou nelze vyřídit ihned, sepíše ředitel školy zápis, který předloží stěžovateli k podpisu. Jedná-li se o stížnost zvláště závažnou, musí ředitel školy neprodleně informovat své nadřízené (zřizovatele), kteří pak stanoví způsob vyřízení stížnosti.

Vyřizování stížností a oznámení

Všechny stížnosti je nutno urychleně a odpovědně prozkoumat a vyřídit, nebo zařídit jejich vyřízení. Prošetřování stížností musí být prováděno bez průtahů a hospodárně. Přitom musí být prošetřeny

všechny body stížnosti.

Lhůty pro vyřizování stížností jsou:

10 dnů: do 10 dnů od doručení se vyřizují jednodušší stížnosti

30 dnů: lhůta pro vyřizování všech ostatních stížností mimo výjimek.

Výjimečně prodloužená: lhůtu 30 dní lze prodloužit zcela výjimečně ve zvláště složitých případech.

Proti stěžovatelům (v případě rodičů ani proti žákům) nesmí být činěny žádné nepřípustné kroky proto, že podali stížnost. Ředitelka školy je povinna sledovat, jak jsou opatření uložená ke zjednání nápravy plněna a popřípadě vyvozovat další důsledky.

Požádá-li stěžovatel, aby jeho jméno nebylo uváděno, nebo jestliže to je v zájmu správného vyřízení stížnosti, postoupí se k prošetření jen opis stížnosti bez uvedení jména stěžovatele.

Vyžaduje-li to správné vyřízení stížnosti, musí být při šetření slyšen stěžovatel, jakož i osoby, proti kterým stížnost směřuje.

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

O vyřízení stížností musí být stěžovateli podána zpráva ve stanovených lhůtách, a to i v případě, bylo-li zjištěno, že stížnost není oprávněná.

Proti způsobu vyřízení stížnosti není možné podat odvolání, ale může se podat nová stížnost. Tato nová stížnost však musí obsahovat další upřesňující skutečnosti, jinak není potřebné tuto stížnost prošetřovat.

Ředitelka školy je povinna reagovat i na stížnost, která by byla zveřejněna v tisku, rozhlasu a televizi a na něž byl jejich redakcí upozorněn. Redakce pak mají povinnost zpětně informovat o přijatých opatřeních.

V Chrudimi, 12. 10. 2015

Mgr. Zdeňka Hrochová
ředitelka školy