

|   |                         |
|---|-------------------------|
| Škola Dětský domov, Hodonín, Jarošova 1               |                         |
| <b>Směrnice ředitele školy k vyřizování stížností</b> |                         |
| Č.j.:   | Účinnost od: 1. 9. 2006 |
| Spisový znak:   | Počet příloh:           |
| Změny:  |                         |

Dětský domov, Hodonín, Jarošova 1  
 Jarošova 1/2267. 695 01 Hodonín  
 Došlo: 2. 9. 12. 2006  
 Č.j. 405

### 1. Přijímání stížností

Všichni pracovníci dětského domova jsou povinni přijímat stížnosti a zařizovat jejich správné a včasné vyřízení. Stížnosti se přijímají každý pracovní den. Nemůže-li se stěžovatel dostavit k podání stížnosti během stanovené doby, sjedná si jiný termín s ředitelem zařízení.

Podá-li stěžovatel stížnost pracovníkovi školy, 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 dětského domova.

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

### 2. Evidování stížností

Pracovníci školy jsou povinni evidovat stížnosti:

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

Stížnosti se zapisují do tiskopisu, který je přílohou této směrnice. Body 1 až 4 se zapisují při přijímání stížnosti, ostatní body se doplňují při vyřizování stížnosti.

| Záznam o přijetí stížnosti                                     |  |
|--|--|
| 1. Škola, školské zařízení                                     |  |
| 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                       |  |

Všechny záznamy o stížnostech se předávají zástupci ředitele dětského domova.

### 3. Vyřizování stížností

Při vyřizování stížnosti nesmí být proti stěžovateli činěny přímé ani nepřímé zákroky proto, že si podal stížnost. Pracovníci školského zařízení jsou povinni stížnost urychleně a odpovědně prozkoumat a vyřídit nebo zaříditi jejich vyřízení. Má-li stížnost více bodů, musí se prošetřit všechny body stížnosti.

Stížnosti se vyřizují

- okamžitě, 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 uvědoměn o důvodech překročení lhůty 30 dnů,

- do 10 dnů po obdržení zprávy, jedná-li se o stížnost, která byla škole postoupena jinou organizací,

- do 5 dnů vyrozumí škola stěžovatele, že nebude školské zařízení vyřizovat stížnost, ale postoupí ji jiné organizaci k vyřízení, prošetření.

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

Stížnost nesmí být postoupena k vyřízení pracovníkovi školy, 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 směrnice.

| Záznam o projednání stížnosti                                 |  |
|---|--|
| Škola, školské zařízení                                       |  |
| Jména všech osob, jež se jednání zúčastnily                   |  |
| Stručné a výstižné vyličení průběhu o výsledku jednání        |  |
| Doložku, že účastníci jednání byli s obsahem zápisu seznámeni |  |
| Podpis pracovníků provádějících šetření                       |  |
| Podpis všech účastníků řízení                                 |  |

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.

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

  
Dětský domov Hodonín,  
příspěvková organizace  
adresa: Jarošova 2267/1, 695 01 Hodonín  
IČ: 64480020, č.ú. 2032671/0100  
e-mail: dd.hodonin@ho.orgman.cz  
Tel.: 518 305 305 ①