

Směrnice pro vyřizování stížností

1. Účel

Tato směrnice stanoví jednotný postup pro přijímání, evidenci, prověřování a vyřizování stížností, podnětů a připomínek (dále jen „stížnost“) vůči činnosti organizace a jejích zaměstnanců.

Cílem je zajistit, aby každá stížnost byla vyřízena nestranně, srozumitelně a v přiměřené době.

2. Podání stížnosti

Stížnost lze podat:

- písemně, včetně e-mailu,
- osobně,
- telefonicky; je-li to vhodné, provede se o ní záznam.

Stížnost má obsahovat zejména jméno a kontaktní údaje stěžovatele, popis věci, případně datum události a dostupné podklady. Anonymní stížnosti organizace posoudí podle jejich obsahu a možností prověření.

3. Přijetí a evidence

Každou stížnost přijímá ředitel školy či zástupce ředitele školy. Přijatá stížnost se bez zbytečného odkladu zaeviduje, zejména s uvedením data přijetí, stěžovatele, předmětu a osoby odpovědné za vyřízení. Stěžovateli se potvrdí přijetí stížnosti, pokud poskytl kontaktní údaje.

4. Prověření stížnosti

Odpovědná osoba zjistí potřebné skutečnosti, vyžádá si podklady a podle potřeby vyslechne dotčené osoby. Stížnost nesmí vyřizovat osoba, vůči níž směřuje; v takovém případě ji vyřídí její nadřízený nebo jiná určená osoba.

Při prověřování se postupuje diskrétně a chrání se osobní údaje a důvěrné informace. Je-li stížnost závažná nebo hromadná, ředitel školy o ní informuje radu školy nebo zřizovatele školy, podle povahy věci a v nezbytném rozsahu.

5. Vyřízení

Stížnost se vyřídí zpravidla do 30 dnů od jejího přijetí. Nelze-li tuto lhůtu dodržet, stěžovatel se o důvodu a předpokládaném termínu vyřízení vyrozumí, je-li to možné.

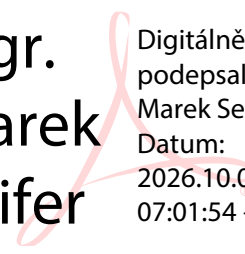
Vyřízení obsahuje stručné shrnutí stížnosti, výsledek prověření, přijatá opatření, případně důvody, proč opatření přijata nebyla. Odpověď se stěžovateli poskytne písemně nebo jiným vhodným způsobem.

6. Závěrečná ustanovení

Za dodržování této směrnice odpovídá ředitel školy. Směrnice nabývá účinnosti dne 1. 9. 2026

V Rouhovanech dne 1. 9. 2026

Mgr.
Marek
Seifer



Digitálně
podepsal Mgr.
Marek Seifer
Datum:
2026.10.05
07:01:54 +02'00'

Mgr. Marek Seifer, ředitel školy