

Základní škola, Blatná, Holečkova 1060

telefon 383 422 881, e-mail: zs.blatna@tiscali.cz

POSTUP PŘI VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ A PETIC PODANÝCH ŘEDITELSTVÍ ŠKOLY

I.

Přijímáním a vyřizováním stížností je pověřena Mgr. Radka Kocúrová, ředitelka školy (tel. 383 422 881), která též vede evidenci všech podaných stížností.

II.

ZŠ Blatná, Holečkova 1060 řeší jen ty stížnosti, které spadají do její kompetence. Ostatní jsou do 5 dnů předány těm subjektům, kterým náleží dle jejich působnosti (stěžovatel musí být o tomto kroku vyrozuměn).

III.

Ústně podaná stížnost, kterou nelze vyřídit ihned při podání

1. Příjemce stížnosti sepíše záznam, který po přečtení předloží stěžovateli k podpisu.
2. Další průběh řešení je stejný, jako u stížnosti podané písemně.

IV.

Písemně podaná stížnost

1. Stížnost se vyřizuje do 10 dnů od podání, pokud ji není třeba řešit na místě nebo na podkladě vyjádření jiné organizace.
2. Není-li možné vyřídit stížnost do 10 dnů, vyřizuje se do 30 dnů od podání. V takovém případě musí být stěžovateli do 5 dnů od doručení stížnosti písemně potvrzen její příjem. Příjem stížnosti podané ústně nebo písemně se stěžovateli nepotvrzuje.
3. Lhůtu 30 dní lze překročit jen výjimečně a se souhlasem odpovědného

pracovníka. O důvodech musí být uvědomen stěžovatel, případně organizace, která stížnost postoupila k prošetření.

4. V případě oprávněné stížnosti musí být učiněna opatření k odstranění zjištěných závad.

5. O výsledcích šetření stížnosti musí být stěžovateli podána zpráva ve lhůtách dle předchozích bodů.