



Postup při vyřizování stížností podle vyhlášky č. 150/1957 Sb.

Písemnou stížnost, oznámení, podnět přijme pověřený pracovník, který ji zaeviduje a předá povinné osobě. Stížnosti se přijímají každý pracovní den v obvyklé pracovní době. Ústní stížnosti vyřizuje ředitel gymnázia nebo statutární zástupce ředitele. O ústních stížnostech, které nelze vyřídit ihned při jejich podání, se sepíše záznam, který se po přečtení předloží stěžovateli k podpisu. O závažných stížnostech musí být neprodleně informován ředitel gymnázia.

Evidence všech došlých a ústně podaných stížností musí být vedena tak, aby obsahovala datum podání, jméno, příjmení a adresu stěžovatele, jméno osoby, proti které stížnost směřuje, předmět stížnosti, kdy a komu byla dána k vyřízení, výsledek šetření, opatření k zjednání nápravy. Evidence musí umožňovat soustavnou kontrolu včasnosti a správnosti vyřizování stížností.

Stížnosti se vyřizují do 10 dnů ode dne doručení. Příjem podaných stížností a těch, které nelze vyřídit do 10 dnů, musí být stěžovateli potvrzen do 5 dnů ode dne doručení. Stížnosti, které nelze vyřídit do 10 dnů, musí být vyřízeny do 30 dnů, přičemž o důvodech prodlevy musí být stěžovatel informován. Organizace, která stížnost postoupila jiné organizaci k prošetření, je povinna stížnost vyřídit do 10 dnů po obdržení zprávy o jejím prošetření. Stížnost, jejíž vyřízení náleží do působnosti jiné organizace, musí být postoupena do 5 dnů ode dne doručení. Je nepřijatelné postupovat stížnost pracovníkovi, proti kterému stížnost směřuje.

O ústních jednáních při prošetřování stížností se sepíše zápis, který musí obsahovat jména všech zúčastněných osob, stručné vylíčení průběhu a výsledku jednání a doložku, že účastníci byli s obsahem zápisu seznámeni. Všichni účastníci jednání zápis podepíší. Pokud některý účastník podpis odmítne nebo nesouhlasí s obsahem zápisu, poznamená se to s uvedením důvodů. Vedoucí organizace je povinen neprodleně provést opatření potřebná k odstranění závad, které byly důvodem ke stížnosti a sledovat, zda jsou řádně plněna.

Ve Žďáře nad Sázavou dne 10. 9. 2012

Vlastimil Čepelák
Gymnázium Žďár nad Sázavou