

## Vyřizování stížností a podnětů

se provádí v souladu s příkazem ministra školství, mládeže a tělovýchovy č. 6/1998 k vyřizování stížností, oznámení a podnětů č.j. 15 703/98-12.

Vyřizování stížností, oznámení a podnětů je upraveno vládní vyhláškou č. 150/1958 Ú.l., o vyřizování stížností, oznámení a podnětů pracujících.

K zabezpečení jednotného postupu při vyřizování stížností, oznámení a podnětů (dále jen „stížností“) na Wichterlově gymnáziu, Ostrava-Poruba, příspěvkové organizaci (dále jen „gymnázium“) stanovím:

### I. Přijímání stížností

- 1) Sekretariát (dále jen příjemce) přijímá stížnosti doručené gymnáziu poštou i osobně v písemné podobě. O ústní stížnosti, kterou nelze vyřídit ihned při podání, příjemce sepíše záznam, předloží jej stěžovateli k podpisu a zabezpečí bez zbytečného odkladu jeho řádnou evidenci a označení. Tohoto ustanovení se přiměřeně použije i u stížností podaných přenosem dat a u stížností neidentifikovatelného stěžovatele.
- 2) Příjemce předá řádně zaevidovanou a označenou stížnost k dalšímu opatření ředitelce školy.

### II. Evidence stížností

- 1) Ústřední evidenci stížností doručených gymnáziu vede sekretářka gymnázia v Knize stížností.
- 2) Ústřední evidence stížností obsahuje:
  - datum podání, věc a přidělené číslo jednací;
  - jméno, příjmení a adresu stěžovatele;
  - označení organizace nebo osoby, proti které stížnost směřuje;
  - předmět stížnosti;
  - kdy a komu byla stížnost předána k prošetření a vyřízení;
  - výsledek šetření a opatření k zjednání nápravy;
  - datum vyřízení stížnosti, případně prodloužení termínu lhůty pro vyřízení stížnosti.
- 3) Údaje o stížnostech jsou ochraňovány podle zákona č. 256/1992 Sb., o ochraně osobních údajů v informačních systémech, ve znění pozdějších prepisů.

### III. Vyřizování stížností

- 1)
  - Stížnosti na výsledky vzdělávání a jeho průběh, na personální a materiálně technické podmínky vzdělávací činnosti ve škole prošetří ředitelka školy bez průtahů, v určených lhůtách, objektivně a úplně ve všech jejích bodech a zjištění dokladuje.
  - Výsledky šetření zhodnotí a rozhodne, zda je stížnost oprávněná nebo neoprávněná.
  - O výsledku šetření informuje stěžovatele.
  - U oprávněných a částečně oprávněných stížností zavede opatření k odstranění zjištěných nedostatků.
  - Spis v dané věci uzavře a údaje o výsledcích šetření předá k evidenci podle II.
- 2) Stížnosti, které nelze vyřídit do 10 dnů ode dne přijetí, musí být vyřízeny do 30 dnů. Tuto lhůtu lze prodloužit jen ve výjimečných případech. O důvodech prodloužení musí být stěžovatel vyrozuměn.
- 3) Je nepřípustné postupovat stížnosti k prošetření nebo vyřízení útvarům a pracovníkům, proti kterým stížnost směřuje. Stížnosti na vedoucí pracovníky se postupují k prošetření nebo vyřízení vždy příslušnému nadřízenému orgánu.

V Ostravě-Porubě dne 1. 9. 2007

Mgr. Antonín Balnar, PhD.  
ředitel gymnázia