

Pravidla pro přijímání a vyřizování stížností

Ve smyslu ustanovení zákona č. 561/2004 Sb., školského zákona v platném znění vydávám jako statutární orgán školy tuto směrnici, která stanoví postup školy při přijímání a vyřizování stížností. Směrnice vychází zejména z pravidel § 175 zákona č. 500/2004 Sb., správního řádu v platném znění.

I.

Stížnosti

1. Dotčené osoby mají právo obracet se na správní orgány se stížnostmi proti nevhodnému chování úředních osob (zaměstnanců ZUŠ Písek) nebo proti postupu správního orgánu.
2. Podání stížnosti nesmí být stěžovateli na újmu. Vůči stěžovatelům nesmí být činěny přímé ani nepřímé zákroky proto, že podali stížnost.
3. Stížnost se podává u toho správního orgánu, který vede řízení.
4. Má-li stěžovatel za to, že stížnost, kterou podal u příslušného správního orgánu, nebyla řádně vyřízena, může požádat nadřízený správní orgán, aby přešetřil způsob vyřízení stížnosti.

II.

Postup při evidenci stížností

1. Došlé i ústně podané stížnosti eviduje pracovník podatelny (sekretářka školy) zapsáním do podacího deníku doručené pošty a dále vyplněním evidenčního listu stížnosti (viz příloha), který se stává součástí spisu.
2. Stížnosti mohou být škole předány v písemné podobě poštou či osobně, nebo v ústní podobě. U stížností podávaných ústně se vždy při podání zhotoví tištěná podoba, jejíž pravost stěžovatel potvrdí vlastnoručním podpisem a údaji nutnými pro doručení vyřízení stížnosti. Na žádost stěžovatele je mu vydáno potvrzení o přijetí stížnosti, podepsaného pracovníkem, který stížnost přijal, čitelným uvedením jeho jména a funkce/pracovního zařazení, datem a razítkem školy.
3. Zaměstnanec pověřený příjmem stížností (sekretářka školy) písemně potvrdí stěžovateli příjem podání. U osobně doručených podání ihned při jejich převzetí, u podání došlých poštou nebo elektronicky do 5-ti dnů ode dne jejich přijetí.
4. Stížnosti se přijímají každý pracovní den v obvyklé pracovní době.
5. Údaje o stížnostech jsou chráněny podle zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů.

III.

Vyřizování stížností

1. Vyřizování stížností provádí ředitelka školy. Opatření k odstranění zjištěných nedostatků stanoví ředitelka školy a současně kontroluje jejich plnění.
2. Každá stížnost musí být vyřízena nejdéle do 60 dnů ode dne jejího doručení. Stanovenou lhůtu lze překročit jen tehdy, nelze-li v jejím průběhu zajistit podklady potřebné pro vyřízení stížnosti. O prodloužení lhůty ZUŠ stěžovatele písemně informuje.
3. O vyřízení stížnosti se podává zpráva stěžovateli písemně, a to i v případě, když se jedná o stížnost neoprávněnou. Vyřízení stížnosti se rozumí sdělení stěžovateli, které obsahuje výsledek šetření a návrh opatření.
Prošetření stížnosti = zjišťování faktů.
Vyřízení stížnosti = přijmout opatření ke zjednání nápravy.
4. Stížnost se považuje za vyřízenou, jakmile po jejím prošetření byla učiněna opatření potřebná k odstranění zjištěných závad a stěžovatel je o tom vyrozuměn. O vyřízení stížnosti musí být stěžovateli podána zpráva ve výše uvedených lhůtách a to i v případě, bylo-li zjištěno, že stížnost není oprávněná.
5. U opakovaných stížností, které neobsahují žádné nové skutečnosti a formální a věcné přezkoumání potvrdilo správnost vyřízení původní stížnosti, je stěžovatel upozorněn, že další podobné dopisy budou odkládány bez potvrzení příjmu a bez dalšího prošetřování.

IV.

Závěr

1. Tato směrnice byla schválena pedagogickou radou dne 27. 8. 2014, nabývá účinnosti dnem 1. 9. 2014 a nahrazuje směrnici ze dne 19. 1. 2006.

V Písku dne 1. 9. 2014

Jindřiška Kudrlová
ředitelka ZUŠ Otakara Ševčíka, Písek

Příloha:

EVIDENČNÍ LIST STÍŽNOSTI

Evidenční číslo	
Stěžovatel: jméno, příjmení, adresa	
Datum přijetí stížnosti	
Předmět stížnosti	
Kdy a komu byla stížnost postoupena k vyřízení	
Vyřídil	
Datum vyrozumění stěžovatele o způsobu vyřízení	
Záznam o způsobu šetření	
Přijatá opatření	