



Základní umělecká škola, Prachovice, Husova 110
Husova 110, 38301 Prachovice
IČ: 70841101
www.zuspt.cz

Směrnice ředitele školy pro vyřizování stížností

Ředitel školy stanovuje tímto předpisem postup pro podávání stížností nebo podnětů proti nevhodnému jednání či postupu zaměstnanců školy. Podání stížnosti nesmí být stěžovateli na újmu; odpovědnost za trestný čin nebo jiný delikt není tímto ustanovením dotčena.

1. Přijímání stížností

Všichni pracovníci školy jsou povinni přijímat stížnosti a zařizovat jejich správné a včasné vyřízení. Stížnosti se přijímají každý den školního roku během doby, kdy trvá vyučování. Nemůže-li se stěžovatel dostavit k podání stížnosti během stanovené doby, sjedná si jiný termín s vedením nebo v kanceláři školy.

Podá-li stěžovatel stížnost pracovníkovi školy, který nemůže vzhledem ke svým pravomocem stížnost vyřídit, pracovník je povinen jej upozornit na místo určené k podání stížnosti, kterým je sekretariát školy. Požádá-li o to stěžovatel, je pracovník povinen sepsat se stěžovatelem záznam o přijetí stížnosti a osobně ji donést na sekretariát.

O závažnějších stížnostech pracovník vždy neprodleně informuje ředitele školy. Je-li podána písemná stížnost bez udání stěžovatele (anonymní), rozhodne ředitel školy, zda se bude stížnost vyřizovat.

2. Náležitosti stížnosti

Každá stížnost musí obsahovat následující údaje:

- jméno, příjmení, datum narození a adresu stěžovatele
- jméno osoby nebo vymezení problému, proti kterému stížnost směřuje
- předmět stížnosti
- datum podání stížnosti
- vlastnoruční podpis stěžovatele.

Bez uvedených údajů bude stížnost považována za bezdůvodnou. Bude-li možné vyzoomět stěžovatele, upozorní se na tuto skutečnost.

3. Evidování stížností

Pracovníci školy jsou povinni evidovat stížnosti:

- písemné
- závažného charakteru
- ústní, které nelze vyřídit ihned při jejich podání.

Stížnosti se zapisují do tiskopisu, který je přílohou této směrnice. Všechny záznamy o stížnostech se předávají vedení školy.



Základní umělecká škola, Prachaticice, Husova 110
Husova 110, 38301 Prachaticice
IČ: 70841101
www.zuspt.cz

4. Vyřizování stížností

Při vyřizování stížnosti nesmí být proti stěžovateli činěny přímé ani nepřímé zákroky proto, že si podal stížnost. Toto ustanovení platí i pro žáky, jejichž zákonný zástupce podal stížnost.

Pracovníci školy jsou povinni stížnost urychleně a odpovědně prozkoumat a vyřídit nebo zařídit jejich vyřízení. Má-li stížnost více bodů, musí se prošetřit všechny body stížnosti.

Stížnosti se vyřizují:

- okamžitě, není-li potřeba je prošetřovat, studovat spisové materiály a podobně
- do 30 dnů, jedná-li se o běžné stížnosti, které nelze vyřídit okamžitě, zejména pokud musí být zahájeno šetření. Stěžovatel dostane vyrozumění, pokud je stížnost postoupena jiné organizaci
- nad 30 dnů ve výjimečných případech.

Opakuje-li stěžovatel svoji stížnost, porovná ředitel školy původní stížnost se stížností opakovanou. Jestliže původní stížnost byla řádně vyřízena a opakovaná stížnost neobsahuje nové skutečnosti, nebude dál ředitel školy stížnost projednávat.

Stížnost nesmí být postoupena k vyřízení pracovníkovi školy, proti kterému stížnost směřuje.

Je-li ústní stížnost projednávána za účasti stěžovatele i osob, proti kterým stížnost směřuje, sepíše se zápis. Tiskopis pro sepsání zápisu je součástí přílohy směrnice. Odmítne-li některý pracovník podepsat zápis nebo nesouhlasí-li s jeho obsahem, poznamená to s uvedením důvodu.

O vyřízení stížnosti musí být stěžovateli podána zpráva ve stanovených lhůtách, a to i v případě, že stížnost nebyla oprávněná.

Za průtahy při vyřizování nebo formální vyřízení, zvláště za nesprávné prošetření nebo vyřízení stížnosti, neprovedení opatření k nápravě, za zákrok proti stěžovateli proto, že podal stížnost, budou proti provinilým pracovníkům vyvozeny důsledky.

Tato směrnice nabývá účinnosti dnem vydání.

V Prachaticích, 2.1.2020

Jakub Weiss, ředitel školy





Základní umělecká škola, Prachatice, Husova 110
Husova 110, 38301 Prachatice
IČ: 70841101
www.zuspt.cz

Příloha č. 1 Směrnice ředitele školy pro vyřizování stížností:

<u>Záznam o přijetí stížnosti</u>	
Jméno, příjmení, datum narození a adresa stěžovatele	
Proti komu stížnost směřuje	
Předmět stížnosti	
Kdy a komu byla stížnost předána k prošetření nebo vyřízení	
Výsledek šetření	
Opatření k sjednání nápravy	
Datum vyřízení stížnosti	
Výsledek kontroly, opatření k nápravě	



Základní umělecká škola, Prachatice, Husova 110
Husova 110, 38301 Prachatice
IČ: 70841101
www.zuspt.cz

<u>Záznam o projednání stížnosti</u>	
Jména všech osob, jež se jednání zúčastnily	
Stručné a výstižné vylíčení průběhu a výsledku jednání	
Doložka, že účastníci jednání byli s obsahem seznámeni	
Podpis pracovníků provádějících šetření	
Datum a místo jednání	
Podpis všech účastníků řízení	