

*Základní umělecká škola Vsetín*  
Podsedky 285, 755 01 Vsetín

**SMĚRNICE ŘEDITELE ŠKOLY**  
č.j.: 1/2006

## **POSTUP PŘI VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ**

*Právní předpisy:*  
*Zákon č. 500/2004 Sb., správní řád*  
*Zákon č. 85/1990 Sb., o právu petičním*

### **I. Přijetí stížnosti**

Stížnost může být podána trojím způsobem:

- ústně osobně (nikoliv telefonicky) – přijímá ředitel nebo zástupce ředitele
- písemně osobně – přijímá ředitel nebo zástupce ředitele
- písemně poštou – přijímá zástupce ředitele, ekonom

#### **Ústně osobně:**

- sepiše se záznam o stížnosti tak, aby obsahoval:

- datum podání
- jméno, příjmení a adresu stěžovatele
- označení organizace nebo osoby, proti které stížnost směřuje
- předmět stížnosti
- kdy a komu byla stížnost podána k šetření
- případná opatření k nápravě

#### **Písemně osobně:**

- stěžovateli se potvrdí převzetí stížnosti (např. na kopii)

#### **Písemně poštou:**

- jestliže stížnost nemůže být vyřízena do 10 dnů, potom do 5 dnů od převzetí stížnosti se potvrdí její příjem

Příjemce stížnosti předá řádně zaevidovanou a označenou stížnost k dalšímu opatření řediteli školy nebo jeho zástupci. Stížnost, jejíž prošetření a vyřízení náleží do působnosti jiného

orgánu nebo organizace, než je škola, postoupí škola těmto orgánům a organizacím k přímému vyřízení do 5 dnů ode dne přijetí a vyrozumí o tom stěžovatele. Ve stejné lhůtě vyrozumí škola stěžovatele, pokud zjistí, že vyřízení stížnosti může přesáhnout lhůtu 10 dnů ode dne přijetí.

## II. Šetření stížnosti

### Lhůty k vyřízení stížnosti

- 10 dnů – obvyklá lhůta
- 30 dnů, nelze-li stížnost vyřídit v desíti dnech – časově náročnější šetření
- možnost prodloužení ve výjimečných případech (o důvodech musí být stěžovatel písemně vyrozuměn)

### Průběh šetření stížnosti

- prošetřit a vyřídit stížnost bez průtahů a v určených lhůtách
- vyžaduje-li to objektivní vyřízení stížnosti, musí být při šetření slyšen stěžovatel, jakož i osoba, proti níž stížnost směřuje
- šetří se všechny body stížnosti podle jejich obsahu
- z ústních jednání při prošetření stížnosti se sepisuje zápis, který musí obsahovat jména všech osob, které se jednání zúčastnily, stručné a výstižné vylíčení průběhu a výsledku jednání, jakožto i dovětek, že účastníci byli s obsahem seznámeni
- zápis podepíše pracovník provádějící šetření a všichni účastníci řízení

**Stížnost nesmí řešit osoba, proti které stížnost směřuje.**

## III. Vyřízení stížnosti

Podle zjištěných skutečností uvedených v zápisech z jednání se posoudí, zda je stížnost:

- **oprávněná**
- **neoprávněná**
- **neprokazatelná**

Je-li stížnost oprávněná, musí být učiněna opatření k odstranění zjištěných závad. Stížnost se považuje za vyřízenou, až když jsou splněna opatření k nápravě.

***Při ústním projednání výsledku stížnosti*** je nutno sepsat záznam z jednání ve smyslu: „Stěžovatel byl seznámen s výsledkem šetření a tímto považuje stížnost za vyřízenou a netrvá na písemné odpovědi.“

## **IV. Další ustanovení**

- pokud si stěžovatel nepřeje uvádět své jméno, je nutné to plně respektovat
- vůči stěžovateli nesmí být činěn žádný postih, i když je stížnost neoprávněná, případně opakovaná
- u opakované stížnosti se postupuje v souladu se současným zákonem
- u anonymních stížností se provádí šetření, ale nikomu se nesděluje výsledek (stěžovatel není znám)

## **V. Evidence stížnosti**

Evidence stížnosti se provádí v Knize stížností nebo na prostředcích výpočetní techniky.

### **Evidence stížnosti obsahuje:**

- datum podání
- přidělené číslo jednací
- jméno, příjmení a adresa stěžovatele
- označení osoby, proti které stížnost směřuje
- předmět stížnosti
- kdy a komu byla stížnost předána k prošetření a vyřízení
- výsledek šetření a opatření k sjednání nápravy
- datum vyřízení stížnosti, případně prodloužení termínu pro vyřízení stížnosti

## **VI. Závěrečná ustanovení**

Směrnice ředitele školy nabývá platnosti dne 03.01.2006

Ve Vsetíně, dne 03.01.2006

Roman K o n ů p k a  
ředitel školy