

## O VYŘIZOVÁNÍ A PŘIJÍMÁNÍ STÍŽNOSTÍ

Č. j.: 14/19

### 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 Nový Bor) 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 ředitelka ZUŠ Nový Bor, okres Česká Lípa, příspěvková organizace zapsáním do podacího deníku 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 (ředitelka ZUŠ Nový Bor) 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. Základní umělecká škola Nový Bor, okres Česká lípa, příspěvková organizace

### 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.
6. Anonymní podání se evidují do knihy došlé pošty se slovem „Anonymní stížnost“.  
V případě, že obsahují závažné skutečnosti, jsou ředitelstvím školy prošetřeny.

## **IV. Závěr**

Tato směrnice o vyřizování a přijímání stížností nahrazuje směrnici o vyřizování a přijímání stížností ze dne 25. 8. 2015.

Tento směrnice o vyřizování a přijímání stížností je platná a účinná od 18. 1. 2019

V Novém Boru 18. 1. 2019

Markéta Trnková Krchňáková, DiS.  
ředitelka ZUŠ Nový Bor

Příloha č. 1

## **EVIDENČNÍ LIST STÍŽNOSTÍ**

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:	

Markéta Trnková Krchňáková, DiS.  
ředitelka ZUŠ Nový Bor