



## ZÁKLADNÍ UMĚLECKÁ ŠKOLA F. PIŠINGERA, TRHOVÉ SVINY

Sokolská 1052, 374 01 Trhové Sviny IČ: 600 76 534

tel.:380 120 540, tel., fax: 380 120 534

e-mail: info@zustsviny.cz, www.zustsviny.cz

Směrnice 3/2017

### Vnitřní směrnice k vyřizování stížností

Vnitřní směrnice k vyřizování stížností je v souladu se zákonem č. 500/2004 Sb. Správní řád, ve znění zákona č. 413/2005 Sb.

#### 1. Úvod

- Dotčené osoby mají právo obracet se na správní orgány se stížnostmi proti nevhodnému chování úředních osob nebo proti postupu správního orgánu
- Podání stížnosti nesmí být stěžovateli na újmu; odpovědnost za trestný čin nebo správní delikt není tímto ustanovením dotčena
- Stížnost se podává u toho správního orgánu, který vede řízení. Tento správní orgán je povinen prošetřit skutečnosti ve stížnosti uvedené

#### 2. Postup při evidenci a vyřizování stížnosti

- Stížnost lze podat písemně nebo ústně. Je-li podána ústně stížnost, kterou nelze ihned vyřídit, sepíše o ní příjemce písemný záznam
- V případě ústně podané stížnosti se stěžovatelem jedná ředitelka školy nebo přítomní zástupci ředitelky. Zápis z jednání a evidenci stížnosti pořizuje přítomný zástupce ředitelky.
- Stížnosti jsou přijímány každý den během provozní doby v kanceláři školy ředitelkou, zástupci ředitelky nebo ekonomkou školy
- Evidence stížnosti obsahuje: evidenční číslo stížnosti, jméno a adresu stěžovatele, datum přijetí stížnosti, předmět stížnosti, jméno osoby, která stížnost přijala, kdy a komu byla stížnost předána k prošetření, výsledek šetření, datum vyrozumění stěžovatele o způsobu vyřízení, záznam o průběhu šetření, přijatá opatření
- O přidělení stížnosti k prošetření a vyřízení rozhoduje ředitelka školy
- V zájmu odborného a věcně správného vyřízení předmětu stížnosti jsou všichni pracovníci školy povinni poskytnout nezbytnou součinnost
- Pověřený zaměstnanec je povinen stížnost vyřídit do 60 dnů ode dne doručení (stanovenou lhůtu lze překročit pouze tehdy, nelze-li v jejím průběhu zajistit veškeré podklady potřebné pro vyřízení stížnosti). Je povinen prošetřit všechny body stížnosti a o výsledku informovat stěžovatele (písemně, osobním jednáním), pokud o to požádal. Před zasláním písemného vyřízení je pověřený pracovník povinen návrh vyřízení konzultovat s ředitelkou



## ZÁKLADNÍ UMĚLECKÁ ŠKOLA F. PIŠINGERA, TRHOVÉ SVINY

Sokolská 1052, 374 01 Trhové Sviny IČ: 600 76 534

tel.:380 120 540, tel., fax: 380 120 534

e-mail: info@zustsviny.cz, www.zustsviny.cz

školy. V případě vyřízení stížnosti osobním jednáním, pověřený pracovník projedná s ředitelkou školy její případnou účast na jednání a z jednání zpracuje zápis.

- Byla-li stížnost shledána důvodnou nebo částečně důvodnou, ředitelka školy bezodkladně učiní nezbytná opatření k nápravě

### 3. Odvolání

- Má-li stěžovatel za to, že stížnost, kterou podal, nebyla řádně vyřízena, může požádat nadřízený správní orgán, aby přešetřil způsob vyřízení stížnosti

Zpracoval: Mgr. Michael Tröstl

Tato směrnice nabývá účinnosti dne 1. června 2017 a nahrazuje směrnici ze dne 7. 4. 2003.

Věra Kuthanová  
ředitelka



ZÁKLADNÍ UMĚLECKÁ ŠKOLA F. PIŠINGERA, TRHOVÉ SVINY

Sokolská 1052

374 01 Trhové Sviny

[www.zustsviny.cz](http://www.zustsviny.cz)

## **Dodatek č. 1 k Vnitřní směrnici k vyřizování stížností ze dne 1. 6. 2017**

S účinností od 2. 9. 2019 se do Vnitřní směrnice k vyřizování stížností vkládá bod:

- **Po zaevidování stížnosti se postupuje dle Správního řádu formou správního řízení.**

V Trhových Svinech dne 21. srpna 2019

Luboš Procházka

ředitel školy