

**Základní umělecká škola, Hradec Králové, Habrmanova 130,
příspěvková organizace
se sídlem
Habrmanova 130, 500 02 Hradec Králové**

ORGANIZAČNÍ ŘÁD ŠKOLY

část: 35. VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

Vypracoval:	MgA. Petr Fiala, ředitel školy
Schválil:	MgA. Petr Fiala, ředitel školy
Pedagogická rada projednala dne:	16.1.2007
Směrnice nabývá platnosti ode dne:	1.1.2007
Směrnice nabývá účinnosti ode dne:	16.1.2007
Změny ve směrnici jsou prováděny formou číslovaných písemných dodatků, které tvoří součást tohoto předpisu.	

Obecná ustanovení

Na základě ustanovení § 302 zákona č. 262/2006 Sb., zákoníku práce v platném znění vydávám jako statutární orgán školy tuto směrnici. Směrnice je součástí organizačního řádu školy. Stanoví postup školy při vyřizování stížností, oznámení a podnětů. Nevztahuje se na podněty, které jsou svým charakterem podněty k přezkoumání podle zákona o správním řízení (správní řád), nevztahuje se také na petice podané podle zákona č. 85/1990Sb., o právu petičním.

1. Stížnosti mohou být škole předány v písemné podobě poštou či osobně, nebo v ústní podobě, také v digitální podobě na vybraných záznamových médiích, vyvěšených a vyjmenovaných podle novely správního řádu v podatelně školy (disketa, CD-ROM, textový editor Word,...). Došlé i ústně podané stížnosti eviduje pracovník podatelny (sekretářka školy) zapsáním do podacího deníku doručené pošty a dále vyplněním evidenčního listu stížnosti (obsah je uveden v dalším textu). U stížností podávaných ústně do protokolu či na záznamových médiích 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, a to formou zhotovení kopie stížnosti nebo vtištěním textu z dodaného záznamového média, podepsaného pracovníkem, který stížnost přijal, čitelným uvedením jeho jména a funkce/pracovního zařazení, datem a razítkem školy. Toto ustanovení se přiměřeně použije i u stížností podaných přenosem dat a u stížností neidentifikovaného stěžovatele.

2) Zaměstnanec pověřený příjmem stížností:

- a) ředitel školy, pro případ jeho nepřítomnosti zástupce ředitele nebo statutární zástupce ředitele nebo
- b) sekretářka školy

Stížnosti se přijímají každý pracovní den v obvyklé pracovní době.

2. Evidenční list stížnosti obsahuje :

- a) datum podání
- b) jméno, příjmení a adresu stěžovatele
- c) označení organizace nebo osoby, proti níž stížnost směřuje
- d) předmět stížnosti
- e) kdy a komu byla stížnost předána k prošetření nebo vyřízení
- e) výsledek šetření (zda je stížnost vyřízena jako neoprávněná, oprávněná či oprávněná částečně)
- f) jaká byla přijata opatření k nápravě zjištěných nedostatků
- g) data podání zpráv o příjmu a vyřízení stížnosti
- h) výsledek následné kontroly, jak byla opatření k nápravě splněna.

3. Údaje o stížnostech jsou ochraňovány podle zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů.

4. Stížnost se vyřizuje ve lhůtě deseti dnů ode dne podání. Pokud nelze stížnost vyřídit v této lhůtě, lze prodloužit lhůtu k vyřízení na 30 dnů s tím, že stěžovatel musí být do 5 dnů informován o prodloužení lhůty s uvedením důvodů.

5. Stížnost, jejíž prošetření a vyřízení náleží do působnosti jiného orgánu nebo organizace, než je Základní umělecká škola, postoupí škola příslušným orgánům a organizacím k přímému vyřízení do 5 dnů ode dne přijetí a vyrozumí o tom stěžovatele. Pokud základní škola obdrží stížnost, jejíž prošetření je třeba jen zčásti v jejich pravomoci, potvrdí její příjem stěžovateli a sdělí mu, které body stížnosti prošetří. Současně jej bude informovat, komu postupuje další část stížnosti k prošetření a vyřízení

6. O přidělení stížnosti k prošetření a vyřízení dalším zaměstnancům školy rozhoduje ředitel školy.

7. Základní umělecká škola je kompetentní šetřit stížnosti na čerpání přidělených finančních prostředků na platy a náhrady platů, popřípadě mzdy a náhrady mezd, odměny za pracovní pohotovost, odměny za práci vykonávanou na základě dohod o pracích konaných mimo pracovní poměr, odstupné, náklady na zvláštní způsobem stanovené odvody do sociálních a zdravotních fondů, ostatní náklady vyplývající z pracovně právních vztahů a na výdaje na učebnice a školní potřeby, pokud se žákům poskytují bezplatně, čerpání přidělených finančních prostředků na nezbytné zvýšení nákladů spojených s výukou dětí zdravotně postižených, čerpání finančních prostředků, přidělování a využívání dotací, výsledky vzdělávání a jeho průběh, na personální a materiálně technické podmínky vzdělávací činnosti

8. V zájmu odborného a věcně správného vyřízení předmětu stížnosti jsou všichni pracovníci školy povinni poskytnout nezbytnou součinnost. Vůči stěžovatelům nesmí být činěny přímé ani nepřímé zákroky proto, že podali stížnost.

9. Při prošetřování a vyřizování stížností jsou pověřeni zaměstnanci povinni:

- a) prošetřit a vyřídit stížnost bez průtahů, hospodárně a v určených lhůtách,
- b) objektivně a úplně prošetřit všechny její body, zjištění dokladovat,
- c) výsledky šetření zhodnotit a rozhodnout, zda je stížnost oprávněná, částečně oprávněná nebo neoprávněná,
- d) o výsledku šetření informovat stěžovatele

- e) u oprávněných a částečně oprávněných stížností vyžadovat opatření k odstranění zjištěných nedostatků a poskytnout výsledky šetření věcně příslušným odborům a oddělením k dalšímu využití
10. Je nepřípustné postupovat stížnosti k prošetření nebo vyřízení oddělením a zaměstnancům, proti kterým stížnost směřuje. Stížnosti na vedoucí zaměstnance se postupují k prošetření nebo vyřízení vždy příslušnému nadřízenému orgánu.
11. Opakovanou stížnost pověřený zaměstnanec přezkoumá formálně a věcně, zda stížnost byla správně vyřízena. Neobsahuje-li další stížnost v téže věci nové skutečnosti a formální a věcné přezkoumání potvrdilo správnost vyřízení původní stížnosti, příjem stížnosti se nepotvrdí a stížnost nebude prošetřována.
12. Pověřený zaměstnanec je povinen stížnost vyřídit do 30 dnů od jejího zaevidování. Je povinen prošetřit všechny body stížnosti a o výsledku šetření informovat statutárního zástupce školy a s jeho pověřením stěžovatele (pisemně, osobním jednáním). V případě vyřízení stížnosti osobním jednáním pověřený pracovník z jednání zpracuje zápis. Zápis se vyhotoví minimálně ve dvou stejnopisech pro obě strany – školu a stěžovatele.
13. Zápis obsahuje datum jednání, jména všech osob, které se jednání zúčastnily, stručný a výstižný obsah jednání a výsledek šetření stížnosti. Zápis podepíší všichni účastníci jednání, pokud některý účastník odmítne zápis podepsat nebo nesouhlasí s jeho obsahem, poznamená se to s uvedením důvodů.
14. V závěru zápisu se vždy uvede vyjádření stěžovatele ke způsobu vyřízení stížnosti, např.: "Tímto považuje stěžovatel svoji stížnost za vyřízenou a netrvá na písemné odpovědi". Pokud stěžovatel zápis podepíše, není třeba o výsledku šetření informovat stěžovatele písemně.
15. Stížnost se považuje za vyřízenou, jakmile po jejím prošetření byla učiněna opatření potřebná k odstranění zjištěných závad a stěžovatel je o tom vyrozuměn.
16. Kontrolu evidence a vyřizování stížností provádí statutární zástupce školy, tj. ředitel školy.
17. Opatření k odstranění zjištěných nedostatků v případě oprávněných nebo částečně oprávněných stížností stanoví ředitel školy. Současně kontroluje jejich plnění.
18. O došlých, vyřízených a nevyřízených stížnostech s rozбором jejich obsahu, příčin zjištěných závad a s uvedením opatření provedených k nápravě pověřený zaměstnanec zpracovává dvakrát ročně zprávu.
19. Anonymní stížnost, oznámení či podnět se vyřizuje v souladu s ustanoveními těchto pravidel, neužijí se pouze ta ustanovení, u nichž to povaha věci nedovolí. Místo odpovědi stěžovateli se odpověď a způsob vyřízení založí pouze do spisu. Věcně příslušní pracovníci se nemusejí zabývat anonymními stížnostmi, které jsou hrubě a očividně nepravdivé, urážlivé či nesmyslné, nebo z jejichž obsahu není vůbec patrné, o co stěžovateli jde. Stížnosti tohoto druhu se bez zaevidování odkládají.
20. Stížnosti a spisový materiál týkající se jejich vyřízení se ukládají v dokumentaci a archivu školy po dobu danou správním řádem pro školy a školská zařízení – skartační znak V10.

Závěrečná ustanovení

1. Kontrolou provádění ustanovení této směrnice je statutárním orgánem školy pověřen zaměstnanec: statutární zástupce ředitele
2. Uložení směrnice v archivu školy se řídí Skartačním řádem pro školy a školská zařízení (Věstník MŠMT 1986, sešit č. 6).
3. Směrnice nabývá účinnosti dnem : 16.1.2007.

V Hradci Králové dne 16.1.2007.

.....
MgA. Petr Fiala, ředitel školy