

ZÁKLADNÍ UMĚLECKÁ ŠKOLA LEOŠE JANÁČKA,
Frýdlant nad Ostravicí, příspěvková organizace
se sídlem na ul. Padlých hrdinů 292, 739 11 Frýdlant nad Ostravicí vydává:

ORGANIZAČNÍ ŘÁD ŠKOLY

část: **30. SMĚRNICE O PŘIJMÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ**

Č.j.:	
Vypracoval:	MgA. Andrej Vyoral, ředitel školy
Schválil:	MgA. Andrej Vyoral, ředitel školy
Pedagogická rada projednala dne	25.5.2010
Směrnice nabývá platnosti ode dne:	1.4.2010
Směrnice nabývá účinnosti ode dne:	1.4.2010
Změny ve směrnici jsou prováděny formou číslovaných písemných dodatků, které tvoří součást tohoto předpisu.	

§ 1 Úvodní ustanovení

Vyřizování stížností se na škole řídí touto směrnicí, zákonem č. 561/2004 Sb. školským zákonem a zákonem č. 500/2004 Sb., Správní řád.

§ 2 Přijímání stížností

Osobou pověřenou ředitelem školy k přijímání a řešení stížností je zástupce ředitele školy. Ten je povinen 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 se zástupcem ředitele školy.

Podá-li stěžovatel stížnost pracovníkovi školy, který nemůže vzhledem ke svým pravomocem stížnost vyřídit, pracovník je povinen jej upozornit na kompetentní osobu k podání stížnosti. O závažnějších stížnostech pracovník neprodleně informuje ředitele školy.

Je-li podána písemná stížnost bez udání stěžovatele (anonymní), rozhodne ředitel školy, zda se bude stížnost vyřizovat.

§ 3 Evidování stížností

Zástupce ředitele školy je povinen evidovat stížnosti:

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

Adresa:	Padlých hrdinů 292, 739 11 Frýdlant nad Ostravicí
Kontaktní tel:	595176906, 595 532 003
Kontaktní mob. tel:	724563797, 606602013, 602 517 601
Kontaktní e-mail:	zus_frydlant@volny.cz ; reditel.zus.frydlant@seznam.cz

ZÁKLADNÍ UMĚLECKÁ ŠKOLA LEOŠE JANÁČKA,

Frýdlant nad Ostravicí, příspěvková organizace

IČO:64120384

IZO: 102 108 048

Při podání ústní stížnosti sepíše zástupce ředitele školy protokol o obsahu stížnosti a nechá jej stěžovatelem podepsat.

Stížnosti se zapisují do tiskopisu, který je přílohou této směrnice. Body 1 až 4 se zapíší při přijímání stížnosti, ostatní body se doplní při vyřizování stížnosti.

Záznam o přijetí stížnosti	
1. Škola	Základní umělecká škola Leoše Janáčka, Frýdlant nad Ostravicí, příspěvková organizace
2. Jméno, příjmení a adresa stěžovatele	
3. Proti komu stížnost směřuje	
4. Předmět stížnosti	
5. Kdy a komu byla stížnost předána k prošetření nebo vyřízení	
6. Výsledek šetření	
7. Opatření k sjednání nápravy	
8. Datum vyřízení stížnosti	
9. Výsledek kontroly, opatření k nápravě	

Všechny záznamy o stížnostech se zakládají.

§ 4 Vyřizování stížností

Zástupce ředitele školy na podnět stěžovatele stížnost prošetří. 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.

Zástupce ředitele školy je povinen stížnost urychleně a odpovědně prozkoumat a vyřídit nebo zařídit jejich vyřízení. Má-li stížnost více bodů, musí se prošetřit všechny body stížnosti.

§ 5 Lhůty pro vyřizování stížností

Stížnosti se vyřizují:

- okamžitě, není potřeba je prošetřovat, studovat spisové materiály apod.,
- do 10 dnů ode dne, kdy byly škole doručeny, běžné stížnosti,
- do 30 dnů jedná-li se o stížnosti, které nelze vyřídit (prošetřit) do 10 dnů a stěžovatel musí dostat do 5 dnů písemné potvrzení o přijetí stížnosti. Lhůtu 30 dnů lze překročit jen

Adresa:	Padlých hrdinů 292, 739 11 Frýdlant nad Ostravicí
Kontaktní tel:	595176906, 595 532 003
Kontaktní mob. tel:	724563797, 606602013, 602 517 601
Kontaktní e-mail:	zus_frydlant@volny.cz ; reditel.zus.frydlant@seznam.cz
Organizační řád školy – součást č. 30."Směrnice o vyřizování stížností"	strana 2 z počtu 6

ZÁKLADNÍ UMĚLECKÁ ŠKOLA LEOŠE JANÁČKA,

Frýdlant nad Ostravicí, příspěvková organizace

IČO:64120384

IZO: 102 108 048

- ve výjimečných případech a stěžovatel musí být uvědomen o důvodech překročení lhůty 30 dnů,
- d) do 10 dnů po obdržení zprávy, jedná-li se o stížnost, která byla škole postoupena jinou organizací,
 - e) do 5 dnů vyrozumí škola stěžovatele, že nebude škola vyřizovat stížnost, ale postoupí ji jiné organizaci k vyřízení, prošetření.
 - f) Opakuje-li stěžovatel svoji stížnost, porovná zástupce ředitele školy původní stížnost se stížností opakovanou. Jestliže původní stížnost byla řádně vyřízena a opakovaná stížnost neobsahuje nové skutečnosti, nebude dál zástupce ředitele školy stížnost projednávat.
 - g) Stížnost nesmí být postoupena k vyřízení pracovníkovi školy, proti kterému stížnost směřuje. V takovém případě se stížnost postoupí přímo řediteli školy.
 - h) 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.

Záznam o projednání stížnosti	
Škola	Základní umělecká škola Leoše Janáčka, Frýdlant nad Ostravicí, příspěvková organizace
Jména všech osob, jež se jednání zúčastnily	
Stručné a výstižné vylíčení průběhu o výsledku jednání	
Doložku, že účastníci jednání byli s obsahem zápisu seznámeni	
Podpis pracovníků provádějících šetření	
Podpis všech účastníků řízení	

Odmítne-li některý pracovník podepsat zápis nebo nesouhlasí s jeho obsahem, poznamená se to s uvedením důvodu.

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

Zástupce ředitele školy nesmí činit průtahy a formální vyřízení, musí stížnost správně prošetřit a vyřídit. U oprávněných stížnosti bezodkladně informuje ředitele školy s doporučením opatření vedoucí k nápravě pracovníkovi, proti němuž stížnost směřovala.

§ 5 Závěrečná ustanovení

1. Kontrolou provádění ustanovení této směrnice je statutárním orgánem školy pověřen zaměstnanec: zástupce ředitele školy
2. O kontrolách provádí písemné záznamy

Adresa:	Padlých hrdinů 292, 739 11 Frýdlant nad Ostravicí
Kontaktní tel:	595176906, 595 532 003
Kontaktní mob. tel:	724563797, 606602013, 602 517 601
Kontaktní e-mail:	zus_frydlant@volny.cz ; reditel.zus.frydlant@seznam.cz
Organizační řád školy – součást č. 30."Směrnice o vyřizování stížností"	

ZÁKLADNÍ UMĚLECKÁ ŠKOLA LEOŠE JANÁČKA,

Frýdlant nad Ostravicí, příspěvková organizace

IČO:64120384

IZO: 102 108 048

3. Uložení směrnice v archivu školy se řídí spisovým řádem školy.
4. Směrnice nabývá účinnosti dnem vyznačeným na titulní straně.

Ve Frýdlantu nad Ostravicí, dne 4. 5. 2010

(hranaté razítko)

MgA. Andrej Vyoral
ředitel školy

Přílohy:

1. Záznam o přijetí stížnosti
2. Záznam o projednání stížnosti

Adresa: Padlých hrdinů 292, 739 11 Frýdlant nad Ostravicí

Kontaktní tel: 595176906, 595 532 003

Kontaktní mob. tel: 724563797, 606602013, 602 517 601

Kontaktní e-mail: zus_frydlant@volny.cz; reditel.zus.frydlant@seznam.cz

ZÁKLADNÍ UMĚLECKÁ ŠKOLA LEOŠE JANÁČKA,

Frýdlant nad Ostravicí, příspěvková organizace

IČO:64120384

IZO: 102 108 048

Příloha č. 1 Směrnice č. 30		Záznam o přijetí stížnosti
1. Škola	Základní umělecká škola Leoše Janáčka, Frýdlant nad Ostravicí, příspěvková organizace	
2. Jméno, příjmení a adresa stěžovatele		
3. Proti komu stížnost směřuje		
4. Předmět stížnosti		
5. Kdy a komu byla stížnost předána k prošetření nebo vyřízení		
6. Výsledek šetření		
7. Opatření k sjednání nápravy		
8. Datum vyřízení stížnosti		
9. Výsledek kontroly, opatření k nápravě		

Adresa: Padlých hrdinů 292, 739 11 Frýdlant nad Ostravicí

Kontaktní tel: 595176906, 595 532 003

Kontaktní mob. tel: 724563797, 606602013, 602 517 601

Kontaktní e-mail: zus_frydlant@volny.cz; reditel.zus.frydlant@seznam.cz

ZÁKLADNÍ UMĚLECKÁ ŠKOLA LEOŠE JANÁČKA,

Frýdlant nad Ostravicí, příspěvková organizace

IČO:64120384

IZO: 102 108 048

Příloha č. 2 Směrnice č. 30

Záznam o projednání stížnosti

Škola	Základní umělecká škola Leoše Janáčka, Frýdlant nad Ostravicí, příspěvková organizace
Jména všech osob, jež se jednání zúčastnily	
Stručné a výstižné vylíčení průběhu o výsledku jednání	
Doložku, že účastníci jednání byli s obsahem zápisu seznámeni	
Podpis pracovníků provádějících šetření	
Podpis všech účastníků řízení	

Adresa: Padlých hrdinů 292, 739 11 Frýdlant nad Ostravicí

Kontaktní tel: 595176906, 595 532 003

Kontaktní mob. tel: 724563797, 606602013, 602 517 601

Kontaktní e-mail: zus_frydlant@volny.cz; reditel.zus.frydlant@seznam.cz