

## **Postup při podávání a vyřizování žádostí a návrhů**

1. Ředitelka zařízení (v její nepřítomnosti statutární zástupce ředitele nebo jiná pověřená osoba) přijímá podání (žádost, stížnost, návrh) v běžné pracovní době kdykoliv dle dohody, v písemné nebo ústní podobě (nutné provést zápis), telefonická nebo mailová podání nepřijímá.
2. Podání dalším pedagogům jsou možná osobně dle dohody.
3. Ředitelka potvrdí písemně přijetí podání nebo vyhotoví zápis o jednání.
4. Podání dalším osobám a orgánům se řídí obecně platnými předpisy, zejména z. č. 109/2002 Sb. ve znění pozdějších předpisů a jsou obsažena ve Vnitřním řádu zařízení.

## **Přijímání a vyřizování stížností**

1. Místo pro podání stížnosti – příjmem písemných stížností je pověřen sekretariát ředitelky zařízení (pondělí – pátek od 8,00 do 12,00 hodin). Každá stížnost je vedena pod příslušným číslem jednacím dle jednacího protokolu zařízení a pořadovým číslem stížnosti.
2. U stížností se eviduje: datum podání, jméno, příjmení a adresa stěžovatele, označení osoby, proti níž je stížnost namířena, předmět stížnosti, kam byla stížnost předána k vyřízení, výsledek šetření (oprávněná, neoprávněná, neřešitelná), přijatá opatření, datum podání zprávy o výsledku stěžovateli, případně výsledek kontroly přijatých opatření.
3. Stížnosti proti ředitelce zařízení jako správnímu orgánu – stížnosti směřující proti postupu ředitele školy nebo školského zařízení při jeho rozhodování ve věcech stanovených v § 165 odst. 2 zákona 561/2004 Sb. a v § 24 odst. 3 zákona č. 109/2002 Sb. jsou vyřizovány podle § 175 zákona č. 500/2004 Sb. (správního řádu). Nadřízeným správním orgánem ředitelky zařízení je Krajský úřad Středočeského kraje. Zákonný zástupce (povinný plátce příspěvku) má právo odvolat se proti rozhodnutí ředitelky zařízení do 15 dnů po jeho obdržení nadřízenému správnímu orgánu prostřednictvím ředitelky zařízení.
4. Stížnosti na postup v běžných záležitostech, v oblasti pracovních vztahů aj. jsou řešeny dle platných předpisů zejména zákoníku práce.
5. V případě stížnosti je lhůta pro její vyřízení 30 dní ode dne doručení.
6. Platí obecné pravidla: nikdo nešetří stížnost směřující proti němu, vždy jsou vyslechnuty obě strany, stížnost se neukazuje, je to důvěrný dokument, o jednání se vede zápis, požádá-li stěžovatel, aby jeho jméno nebylo uvedeno, šetří se bez uvádění jména stěžovatele.