

Č.j.: SŠPHZ UH 2552/2016
Počet stran: 3



VNITŘNÍ SMĚRNICE č. 28/16

Metodický pokyn k podávání podnětů, stížností a oznámení

Zpracovala: Mgr. Dana Tománková, Ing. Jaroslav Zatloukal

Dne: 7. 11. 2016

Platnost: od 14. 11. 2016

Schválil:



I. Úvodní ustanovení

Tato vnitřní směrnice stanovuje jednotný postup pro příjem a vyřizování podnětů, stížností a oznámení ze strany zaměstnanců, žáků a zákonných zástupců.

II.

Podněty, oznámení a stížnosti v kompetenci pedagogických pracovníků školy

A. Přijímání podnětů, stížností a oznámení

1. Podnět, stížnost a oznámení lze podat ústně, písemně nebo elektronickou poštou. Anonymní podnět, stížnost a oznámení lze vložit do schránek důvěry umístěné ve spojovací chodbě budov H, P, D a T a v budově Z školy. Schránky důvěry pravidelně vybírají školní metodici prevence.
2. Podněty, stížnosti a oznámení přijímají pedagogičtí pracovníci, třídní učitelé, výchovní poradci, metodici prevence, zástupci ředitele školy a ředitel školy. Příjemce podnětu, stížnosti a oznámení potvrdí přijetí (např. mailem) a sdělí další postup pro vyřizování.

B. Evidence podnětů, stížností a oznámení

1. Závažné podněty, stížnosti a oznámení se zaevidují u asistentky ředitele školy; následně ředitel školy stanoví postup dalšího vyřizování.
2. U anonymního podnětu, stížnosti a oznámení ředitel školy posoudí obsah a rozhodne, jak se bude dále postupovat. Pokud nelze z anonymního obsahu zjistit, čeho se podavatel domáhá, bude řešení podnětu, stížnosti a oznámení bez dalšího šetření odloženo.
3. Údaje o podavateli a obsahu zprávy budou chráněny podle zákona č. 101/200 Sb., o ochraně osobních údajů.

C. Vyřizování podnětů, stížností a oznámení

1. **Pedagogičtí pracovníci** bezodkladně prověří objektivně obsah a zjistí stanovisko podavatele, popřípadě dalších zainteresovaných osob a posoudí, zda je řešení možné v rámci jejich kompetence. V opačném případě podle obsahu a naléhavosti stížnosti informují výchovného poradce, metodika prevence, příslušného zástupce ředitele nebo ředitele školy.
2. **Třídní učitelé** bezodkladně prověří objektivně závažnost obsahu a zjistí stanovisko podavatele, popřípadě dalších zainteresovaných osob a posoudí, zda je řešení možné v rámci třídy a je v kompetenci třídního učitele. V opačném případě podle obsahu a naléhavosti stížnosti informuje výchovného poradce, metodika prevence, příslušného zástupce ředitele nebo ředitele školy.
3. **Výchovní poradci** bezodkladně prověří objektivně obsah a zjistí stanovisko podavatele, popřípadě dalších zainteresovaných osob a posoudí, zda je řešení možné v rámci jejich kompetence. V opačném případě informují příslušného zástupce ředitele nebo ředitele školy.
4. **Metodici prevence** bezodkladně prověří objektivně obsah a zjistí stanovisko podavatele, popřípadě dalších zainteresovaných osob a posoudí, zda je řešení možné v rámci jejich kompetence. V opačném případě informují příslušného zástupce ředitele nebo ředitele školy.
O anonymních podnětech, stížnostech a oznámeních informují ředitele školy, popřípadě zástupce ředitele školy.

5. Ředitel školy může stanovit tým pedagogických pracovníků, který prošetří a zjistí další podrobnosti ohledně podnětu, stížnosti a oznámení. Pracovní tým vyhodnotí výsledky šetření a v písemné podobě předá závěry šetření řediteli.
6. Po prošetření a vyhodnocení výsledků ředitel školy písemně vyrozumí podavatele o vyřízení a informuje ho o přijatých opatřeních k nápravě skutečnosti ve lhůtě 30 dnů od přijetí podnětu, stížnosti a oznámení.

D. Postup v případě nespokojenosti s vypořádáním podnětů, stížností a oznámení

V případech řešení podnětů, stížností a oznámení, které nejsou šetřeny bezodkladně a uspokojivě v pravomoci pedagogických pracovníků včetně školního metodika prevence či výchovného poradce, se podavatel může obrátit na ředitele školy, popřípadě na příslušného zástupce ředitele školy.

III.

Ostatní případy stížností

1. Pokud stížnost směřuje proti postupu ředitele školy vystupujícímu jako správní orgán, je třeba předmětnou stížnost podat řediteli školy. Ten je pak povinen při jejím řešení postupovat v souladu s ustanovením §175 zákona č. 500/2004 Sb.
2. Pokud je stížností napadána zaměstnancem oblast pracovněprávních vztahů, je třeba tuto stížnost podat řediteli školy. Ten je povinen ji se zaměstnancem projednat, a to v souladu s ustanovením §25c odst. 7 zákoníku práce.
3. Stížnosti proti postupu ředitele školy lze podávat zřizovateli, popřípadě České školní inspekci. Současně je možné stížnost podávat školskému ombudsmanovi, veřejnému ochránci práv, inspektorátu práce a na příslušné státní zastupitelství.