

POSTUP PŘI ŘEŠENÍ STÍŽNOSTÍ

SMĚRNICE K PREVENCI A POSTUPU PŘI ŠETŘENÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ A PODNĚTŮ

Směrnice vychází z informačního materiálu České školní inspekce pro ředitele škol a školských zařízení
Prevence a postup při šetření a vyřizování stížností a podnětů.

Postup podávání stížností rodičů

Naše škola vítá jakékoli návrhy a připomínky rodičů a bere vážně veškeré stížnosti a obavy, které z jejich strany mohou vyvstat. Tento dokument vysvětluje, jak postupovat při podávání stížností. Jakákoli stížnost bude vnímána jako výraz skutečné nespokojenosti, na niž je třeba reagovat. Chceme zajistit, aby:

- rodiče, kteří chtějí podat stížnost, věděli, jak postupovat;
- z naší strany proběhla reakce na stížnost v přiměřené lhůtě, a to zdvořile a účinně;
- rodiče vzali na vědomí, že všechny stížnosti vyslechneme a bereme je vážně;
- tam, kde to je vhodné, byla přijata odpovídající opatření.

Co je stížnost?

Za stížnost jsou považována podání, kterými se stěžovatel domáhá ochrany svých subjektivních práv a požaduje nápravu ve vlastním zájmu (resp. v zájmu dítěte).

Kdo může podávat stížnost?

Stížnost může podat každá osoba (i nezletilá). Specifickou skupinou jsou anonymní stěžovatelé.

Postup podávání stížnosti

- stěžovatel se může obrátit na jakéhokoliv zaměstnance,
- školu lze dále oslovit prostřednictvím dopisu, emailu či telefonicky,
- stížnost by měla být srozumitelná,
- nejvhodnější je začít u osoby, které se problémem bezprostředně týká – třídního učitele či vyučujícího,
- v případě potřeby je možné se obrátit na vedení školy nebo na člena školního poradenského pracoviště (výchovnou poradkyni, školní metodičku prevence).

Přijímání stížnosti

Při ústní stížnosti se musí sepsat za účasti stěžovatele zápis.

Zápis by měl obsahovat:

- datum a místo podání,
- jméno, příjmení a adresu stěžovatele,
- označení osoby nebo subjektu, proti kterému stížnost směřuje,
- předmět stížnosti a všechny ostatní skutečnosti, které by mohly mít význam při prošetřování stížnosti,
- podpis zaměstnance, který zápis vyhotovil,
- podpis stěžovatele.

Ředitel školy pak reaguje na stížnost tímto postupem:

- bezodkladně stěžovateli přijetí stížnosti potvrdí,
- informuje jej o postupu,
- stížnost důsledně řeší.

Šetření stížnosti a vyznění o jejím šetření

Pokud stěžovatel přijde s nějakým problémem osobně nebo se na školu obrátí telefonicky, škola se bude snažit vyřešit věc okamžitě. Pokud je podána stížnost či návrh písemně, bude dotyčný kontaktován do pěti pracovních dní s návrhem řešení na další postup. Je-li nutné podrobné prozkoumání problému, bude stěžovateli zaslán dopis či zpráva do deseti pracovních dní. Tento dopis či zpráva bude informovat o prošetření stížnosti, bude vysvětlovat přijaté závěry a jejich zdůvodnění a informovat o podniknutých či navrhovaných krocích.

Škola seznamuje toho, proti komu stížnost směřuje, s jejím obsahem. Této osobě škola umožní vyjádřit se ke stížnosti a předložit doklady a informace nezbytné pro šetření stížnosti.

Přijetí opatření k odstranění zjištěných nedostatků

V případě, že je stížnost shledána důvodnou, ředitel školy zajistí odstranění zjištěných nedostatků. Informace o opatřeních přijatých k nápravě uvede do zprávy o výsledku šetření stížnosti, kterou stěžovatel obdrží. Poté také ověří následnou kontrolou účinnost opatření.

Co dělat v případě, že nejsem spokojen(a) s výsledkem?

V případě, že stěžovatel nebude s výsledkem spokojen, případně se skutečností, že byly veškeré okolnosti plně a spravedlivě zváženy, má právo se obrátit na kompetentní orgány (Česká školní inspekce, Státní úřad inspekce práce, Úřad na ochranu osobních údajů, Krajská hygienická stanice JMK atd).

Základní škola Bochoř, okres Přerov
příspěvková organizace
Školní 13, 751 08 BOCHOŘ
IČO: 709855 37, tel. 1420 739 935 280

V Bochoři dne 1. 9. 2021

Mgr. Sylva Kostelníčková
ředitelka školy