

Genehmigt/schváleno:



M51

Postup řešení stížností

Za stížnosti jsou považována podání, kterými se stěžovatel domáhá ochrany svých subjektivních práv a požaduje nápravu ve vlastním zájmu (resp. v zájmu svého dítěte). Stížnost může podat každá osoba (i nezletilá). Stížnost obsahuje skutečná nebo domnělá pochybení, jejichž důvodnost nebo nedůvodnost je třeba ověřit právě důkladným a objektivním šetřením. Lhůta na vyřízení stížnosti je standardně 10 pracovních dnů, pokud to situace vyžaduje.

Potvrzení o obdržení stížnosti dostane stěžovatel bezodkladně s uvedením postupu a přibližné doby šetření.

Stížnosti se neposuzují podle názvu nebo označení, ale výhradně podle jejich obsahu.

Stížnost lze zaslat nebo osobně předat. O ústně podané stížnosti je třeba napsat zápis, který 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 vytvořil,
- Podpis stěžovatele.

Je potřeba vždy prošetřit všechna tvrzení uváděná ve stížnosti. Všechna zjištění učiněná v průběhu šetření stížností je účelné mít řádně doložena příslušnou dokumentací (např. zápisy z jednání, hospitačními záznamy, dotazníky apod.).

Je vhodné seznámit toho, proti komu stížnost směřuje, s jejím obsahem v takovém rozsahu a čase, aby se její prošetřování nemohlo zmařit, resp. nemělo negativní dopad na dítě, žáka či studenta nebo na osobu stěžovatele, pokud je jím někdo jiný. Současně je třeba osobě, proti níž stížnost směřuje, umožnit vyjádřit se ke stížnosti, předložit doklady, jiné písemnosti, informace a údaje nezbytné pro šetření stížnosti, tak, aby bylo postupováno ve snaze zajistit objektivní výsledek a důsledně posoudit stanoviska všech dotčených stran.

S ohledem na okolnosti může být v průběhu prošetření jednáno také přímo se stěžovatelem. Je však třeba účastníky jednání volit účelně, aby např. stěžovatel nebyl sám proti početní převaze zástupců školy. Rovněž z tohoto jednání by měl být školou vyhotoven zápis s jednoznačnými závěry. Podle potřeby se může uskutečnit více jednání tak, aby věc byla v rámci školy zcela vyřízena a uzavřena s konkrétním výsledkem.

Každý stěžovatel má právo být informován o tom, jak byla jeho stížnost prošetřena a vyřízena. Ředitel školy tedy musí stěžovatele o výsledku šetření stížnosti informovat (prokazatelně).

Erstellt von/vyhotovila: Mgr. Jiří Bochez 16.10.2018

Bearbeitet am: 17.9.2019, 8.7.2024

Ergeht an: /Určeno pro: Alle Lehrer

V případě, že stížnost nebo její část byla shledána důvodnou, je nezbytné, aby ředitel školy zajistil odstranění zjištěných nedostatků. Informace o opatřeních přijatých k nápravě je vhodné uvést do zprávy o výsledku šetření stížnosti, kterou stěžovatel obdrží.

Vždy je potřeba zvolit efektivní a účinné opatření, které zajistí (a stěžovatele ujistí), že k opakování nedostatku v budoucnu již nedojde. Povinností osoby, která určité opatření k nápravě uložila, je ověřit následnou kontrolou jeho účinnost (a podle povahy opatření jeho účinnost i dále ověřovat v čase).