

### **B3 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).

S:\PB\\_Dokumentation der Schule\B3 - Umgang mit Beschwerden - Postup setreni stiznosti\B3  
Umgang mit Beschwerden - Vyrizovani stiznosti\_8.7.2024.docx

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).

S:\PB\\_Dokumentation der Schule\B3 - Umgang mit Beschwerden - Postup setreni stiznosti\B3  
Umgang mit Beschwerden - Vyrizovani stiznosti\_8.7.2024.docx

Erstellt von/vyhotovila: Mgr. Jiří Bochez 16.10.2018

Bearbeitet am: 17.9.2019, 8.7.2024

Ergeht an: /Určeno pro: Alle Lehrer

### **B3 Beschwerdeverfahren**

Beschwerden werden als Eingaben betrachtet, mit denen der Beschwerdeführer den Schutz seiner subjektiven Rechte anstrebt und in seinem eigenen Interesse (oder im Interesse seines Kindes) Abhilfe schaffen will. Jede Person (auch Minderjährige) kann eine Beschwerde einreichen. Die Beschwerde bezieht sich auf tatsächliches oder angebliches Fehlverhalten, dessen Richtigkeit durch eine gründliche und objektive Untersuchung überprüft werden muss. Die Standardfrist für die Bearbeitung einer Beschwerde beträgt 10 Arbeitstage, wenn die Situation dies erfordert.

Der Beschwerdeführer erhält unverzüglich eine Empfangsbestätigung über den Eingang der Beschwerde, in der er über den Fortgang und die voraussichtliche Dauer der Untersuchung informiert wird.

Beschwerden werden nicht nach ihrem Titel oder ihrer Bezeichnung beurteilt, sondern ausschließlich nach ihrem Inhalt.

Über die mündliche Beschwerde ist ein Protokoll anzufertigen, das folgende Angaben enthalten sollte:

- Datum und Ort der Einreichung,
- Vorname, Nachname und Anschrift des Beschwerdeführers,
- den Namen der Person oder Einrichtung, gegen die sich die Beschwerde richtet,
- den Gegenstand der Beschwerde und alle anderen Fakten, die für die Untersuchung der Beschwerde relevant sein könnten,
- Die Unterschrift des Mitarbeiters, der den Datensatz erstellt hat,
- Unterschrift des Beschwerdeführers.

Es ist immer notwendig, alle in der Beschwerde vorgebrachten Behauptungen zu untersuchen. Es ist ratsam, alle Feststellungen, die bei der Untersuchung von Beschwerden gemacht werden, durch geeignete Unterlagen (z. B. Sitzungsprotokolle, Krankenhausunterlagen, Fragebögen usw.) zu belegen.

Es ist ratsam, die Person, gegen die sich die Beschwerde richtet, so weit und so rechtzeitig über den Inhalt der Beschwerde zu informieren, dass die Untersuchung nicht vereitelt werden kann und sich nicht negativ auf das Kind, den Schüler oder Studenten oder auf die Person des Beschwerdeführers auswirkt, wenn es sich um eine andere Person handelt. Gleichzeitig muss der Person, gegen die sich die Beschwerde richtet, die Möglichkeit gegeben werden, sich zu der Beschwerde zu äußern, Unterlagen, andere Dokumente, Informationen und Daten vorzulegen, die für die Untersuchung der Beschwerde erforderlich sind, damit das Verfahren

S:\PB\\_Dokumentation der Schule\B3 - Umgang mit Beschwerden - Postup setreni stiznosti\B3  
Umgang mit Beschwerden - Vyrizovani stiznosti\_8.7.2024.docx

Erstellt von/vyhotovila: Mgr. Jiří Bochez 16.10.2018

Bearbeitet am: 17.9.2019, 8.7.2024

Ergeht an: /Určeno pro: Alle Lehrer

in dem Bemühen um ein objektives Ergebnis und eine kohärente Berücksichtigung der Ansichten aller Beteiligten durchgeführt wird.

Je nach den Umständen kann der Beschwerdeführer während der Untersuchung auch direkt konsultiert werden. Die Teilnehmer an der Sitzung sollten jedoch effizient ausgewählt werden, so dass beispielsweise der Beschwerdeführer nicht allein in der Überzahl gegenüber den Vertretern der Schule ist. Die Schule sollte auch ein Protokoll der Sitzung mit klaren Schlussfolgerungen anfertigen. Erforderlichenfalls kann mehr als eine Sitzung abgehalten werden, damit die Angelegenheit innerhalb der Schule vollständig geklärt und mit einem konkreten Ergebnis abgeschlossen werden kann.

Jeder Beschwerdeführer hat das Recht, darüber informiert zu werden, wie seine Beschwerde untersucht und behandelt wurde. Der Schulleiter muss daher den Beschwerdeführer über das Ergebnis der Untersuchung der Beschwerde (nachweislich) informieren.

Erweist sich die Beschwerde oder ein Teil davon als berechtigt, muss der Schulleiter dafür sorgen, dass die festgestellten Mängel behoben werden. Informationen über die getroffenen Abhilfemaßnahmen sollten in den Bericht über das Ergebnis der Untersuchung der Beschwerde aufgenommen werden, den der Beschwerdeführer erhält.

Es müssen stets wirksame und effiziente Maßnahmen gewählt werden, um sicherzustellen (und den Beschwerdeführer zu beruhigen), dass sich der Mangel in Zukunft nicht wiederholen wird. Es obliegt der Person, die eine Abhilfemaßnahme auferlegt hat, deren Wirksamkeit durch Folgemaßnahmen zu überprüfen (und, je nach Art der Maßnahme, deren Wirksamkeit im Laufe der Zeit weiter zu überprüfen).

S:\PB\\_Dokumentation der Schule\B3 - Umgang mit Beschwerden - Postup setreni stiznosti\B3  
Umgang mit Beschwerden - Vyrizovani stiznosti\_8.7.2024.docx

Erstellt von/vyhotovila: Mgr. Jiří Bochez 16.10.2018

Bearbeitet am: 17.9.2019, 8.7.2024

Ergeht an: /Určeno pro: Alle Lehrer