



Postup podávání podnětů a stížností rodiči dětí a žáků školy

Ubezpečujeme rodiče našich dětí a žáků, že naše škola bere vážně veškeré jejich obavy, podněty či stížnosti, které se nám rozhodnou sdělit. Rozhodně uvítáme, když se je odhodláte s námi řešit a když se nám společně podaří najít řešení Vašich problémů či problémů Vašich dětí.

Cílem tohoto dokumentu je nastínit, jak je potřeba postupovat.

Jak školu informovat? Jak nejlépe sdělit Vaše obavy či problémy? Jak případně podat stížnost?

1. Můžete hovořit přímo s pedagogem. Dohodněte si s ním předem schůzku či konzultaci, každý pedagogický pracovník školy se Vám bude ochotně věnovat. Při ústním jednání bude sepsán zápis z jednání s rodiči (případně zápis o podání ústní stížnosti).
2. Pedagogy můžete kontaktovat samozřejmě také písemně, a to např. e-mailem, dopisem či prostřednictvím datové schránky školy. Pokuste se vždy co nejsrozumitelněji napsat, co Vás znepokojuje.
3. Telefonické podání stížnosti není možné. Telefonicky lze upozornit na konkrétní problém. K vyhodnocení obsahu telefonického podnětu a jeho případného využití pro činnost školy je příslušný ředitel školy.

S kým jednat nejdříve?

1. Doporučujeme nejprve oslovit toho zaměstnance školy, kterého se problém bezprostředně dotýká, tj. třídní učitel, jiní učitelé, vychovatelé, vedoucí učitelka MŠ, sekretářka, školnice a další. Tyto osoby se budou snažit věc vyřešit efektivně a bez zbytečných průtahů.
2. Pokud spolu problém nevyřešíte, obraťte se na ředitelku školy.

Co se bude následovat?

1. Ředitelka školy bude při prošetřování podnětu či stížnosti postupovat tak, aby zajistila objektivní výsledek a důsledně posoudila stanoviska všech dotčených stran. V případě potřeby projedná záležitost s kolegy a zváží, jakým způsobem reagovat. V průběhu šetření může také znovu jednat přímo s Vámi.



ZÁKLADNÍ ŠKOLA A MATEŘSKÁ ŠKOLA VŘESINA, OKRES OPAVA

– PŘÍSPĚVKOVÁ ORGANIZACE, 21. dubna 6, 747 20 Vřesina

2. Rodiče mají právo požádat o zachování své anonymity při šetření stížnosti. Škola právo stěžovatele naplní ve všech případech, kdy to charakter šetření umožní.
3. Anonymní písemná a elektronická podání škola prošetří pouze v případě, že obsahují konkrétní podněty týkající se činnosti školy.
4. Škola při šetření stížnosti chrání práva a oprávněné zájmy stěžovatele. Stížnost nesmí způsobit újmu stěžovateli, ani jeho dítěti, je-li žákem školy či dítětem navštěvujícím MŠ.
5. Ředitelka školy stížnost prošetří, vyhodnotí případnou důvodnost, částečnou důvodnost, nedůvodnost či rozhodne o jiném způsobu vyřízení a zašle stěžovateli sdělení výsledků šetření písemně nebo elektronicky – dle způsobu podání stížnosti, včetně sdělení případně přijatých nápravných opatření.
6. Lhůta k prošetření stížnosti činí 60 dnů. Lhůtu je možné stanovit odlišně (prodloužit) pouze z objektivních důvodů písemně oznámených stěžovateli před jejím uplynutím.
7. Opakované stížnosti v téže věci, jež byly řádně prošetřeny a vyhodnoceny, nebudou školou opětovně prošetřovány.
8. V případech, kdy bude v průběhu šetření zjištěno, že ve shodné záležitosti, již se stížnost týká, probíhá správní, soudní, policejní nebo jiné řízení, škola šetření zastaví a zašle stěžovateli vyrozumění o této skutečnosti.
9. Pokud s vyřízením stížnosti nebudete spokojeni, můžete následně věc postoupit zřizovateli školy.

Věříme, že budeme schopni veškeré Vaše podněty a stížnosti uspokojivě vyřešit.

zpracovala: doc. PhDr. Radana Metelková Svobodová, Ph.D.

Ve Vřesině 30. 8. 2021

