

SMĚRNICE K VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

OBEČNÁ USTANOVENÍ

Stížnost je takové podání, kterým se stěžovatel domáhá ochrany svých subjektivních práv a požaduje nápravu ve vlastním zájmu (resp. v zájmu svého dítěte). Stížnost obsahuje skutečná nebo domnělá pochybení, jejichž důvodnost nebo nedůvodnost je třeba ověřit důkladným a objektivním šetřením.

POSTUP PŘI VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

1. Podávání stížností

Stížnost je podávána ředitelce školy, a to ústně či písemně e-mailem nebo v listinné podobě. Při ústním podávání stížnosti je za účasti stěžovatele sepsán zápis, který obsahuje:

- datum a místo konání,
- jméno, příjmení, adresa a telefonický kontakt na stěžovatele,
- označení osoby nebo subjektu, proti kterému stížnost směřuje,
- předmět (obsah) stížnosti a všechny ostatní skutečnosti, který by mohly mít význam,
- podpis zaměstnance, který zápis vyhotovil,
- podpis stěžovatele.

2. Šetření stížností

Po podání stížnosti a jejím písemném záznamu je ředitelka školy povinna stěžovatele informovat o postupu šetření stížnosti a stížnost dále důsledně šetřit. Je nutné prověřit všechna tvrzení uvedená ve stížnosti a zjištění doložit příslušnou dokumentací – zápisy z rozhovorů, hospitační záznamy, dotazníky apod. Osobu, proti které stížnost směřuje, je potřeba seznámit s obsahem stížnosti a umožnit jí se ke stížnosti vyjádřit, aby byl zajištěn objektivní výsledek šetření stížnosti. Po zjištění všech okolností, které se stížnost týká, vyvodí osoba, která stížnost vyřizuje, příslušné závěry. O zjištěných skutečnostech a závěru z šetření stížnosti je vypracován záznam ve dvou vyhotoveních, z nichž jeden zůstává založen ve škole a druhý obdrží stěžovatel.

Lhůta pro vyřízení stížnosti činí 30 dní od podání stížnosti.

3. Přijetí opatření k odstranění zjištěných nedostatků

V případě, že stížnost nebo její část byla shledána důvodnou, zajistí ředitelka školy odstranění zjištěných nedostatků, což následně kontroluje.

V Plzni, dne 26. 8. 2022

Bc. Marta Hálová

ředitelka