

Stížnosti (podání, přijetí, vyrozumění)

Stížnost může podat každá osoba (i anonymní), písemně či ústně.

Podání, přijetí a posouzení stížnosti

V případě ústního podání stížnosti bude za účasti stěžovatele sepsán zápis, obsahující 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, a podpis stěžovatele.

Stížnosti se neposuzují podle názvu nebo označení, ale výhradně podle jejich obsahu. Může se například stát, že podání označené jako stížnost svým obsahem stížností není a naopak obyčejný dopis bez příslušného označení svým charakterem a uváděnými skutečnostmi stížností být může. Rozlišení jednotlivých podání není vždy jednoduché a jednoznačné. Pokud nejde o podání anonymní, je možné stěžovatele vyzvat, aby stížnost obsahově upřesnil či doplnil.

Přijetí stížnosti bude ředitelkou školy bezodkladně stěžovateli potvrzeno, následně bude stěžovatel informován o dalším postupu.

Šetření stížnosti

Budou prošetřena všechna tvrzení uváděná ve stížnosti a všechna zjištění učiněná v průběhu šetření stížnosti budou řádně doložena (např. zápisy z jednání, hospitačními záznamy, dotazníky, apod.).

Ten, proti komu stížnost směřuje, bude s obsahem stížnosti seznámen v takovém rozsahu a čase, aby se její prošetřování nemohlo zmařit, resp. nemělo negativní dopad na stěžující si stranu. Současně mu bude umožněno se ke stížnosti vyjádřit a předložit doklady a informace 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 šetření jednáno také přímo se stěžovatelem. Z takového jednání se školou vyhotoví 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.

Sdělení výsledků a přijetí opatření

Každý stěžovatel má právo být informován o tom, jak byla jeho stížnost prošetřena a vyřízena. Ředitelka školy bude stěžovatele o výsledku šetření stížnosti prokazatelně informovat. V případě, že stížnost nebo její část byla shledána důvodnou, ředitelka školy zajistí odstranění zjištěných nedostatků.

Informace o opatřeních přijatých k nápravě budou uvedeny do zprávy o výsledku šetření stížnosti, která se stěžovateli zasílá.