

POSTUP PŘI ŠETŘENÍ STÍŽNOSTÍ NA ÚROVNI ŠKOLY

Č.j.: ZŠMŠ/078/2023

Dle ČŠI za stížnosti jsou považována taková podání, kterými 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 právě důkladným a objektivním šetřením.

Stížnost může podat každá osoba (i nezletilá).

Stížnost lze zaslat nebo osobně předat. Problematické je telefonické podání stížnosti, protože jeho obsah není zaznamenaný, a proto může snadno dojít k nedorozumění, ke zkrácení informací apod. Pokud se nepodaří záležitost s telefonujícím stěžovatelem vyřešit již při rozhovoru, je vhodné mu doporučit, aby stížnost zaslal nebo osobně předal.

O podání ústní stížnosti je účelné za účasti stěžovatele sepsat zápis. Stížnosti se neposuzují podle názvu nebo označení, ale posuzují se výhradně podle jejich obsahu.

V návaznosti na výše uvedené je vhodné, aby ředitel školy bezodkladně stěžovateli přijetí stížnosti potvrdil, informoval jej o postupu a aby stížnost důsledně řešil. Tímto postupem ředitel školy dává najevo zájem o věc samotnou a snahu problém efektivně vyřešit.

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

Zákonní zástupci žáků i žáci školy mohou podat stížnost či vyjádřit svoji nespokojenost dle obsahu dané stížnosti vyučujícímu, třídnímu učiteli, zástupkyni ředitelky školy, ředitelce školy. Stěžovatel vždy nejlépe zváží, komu je stížnost směřována. Zda problémům týkajících se výuky – vyučující, třídního klimatu – třídní učitel, závažnější stížnosti, které se týkají opakovaných, případně neřešených stížností vyučujícími, třídními učiteli či zástupkyní ředitelky školy, problémy týkající se ohrožení zdraví a bezpečnosti žáků, nespokojenost se závěrečným pololetním hodnocením, morálně a mravně ohrožující problémy aj. závažné pochybení zaměstnanců školy - ředitelka školy.

K podání stížnosti je možné sejít se osobně s vyučujícím či třídním učitelem v rámci jejich konzultačních dnů, domluvit si osobní schůzku telefonicky či přes školní elektronický systém Bakaláři nebo přes školní e-maily pedagogů školy s vyučujícím, třídním učitelem i vedením školy. Veškeré kontakty na vyučující, třídní učitelé i vedení školy jsou umístěny na webu školy www.zsstity.cz – Úřední deska – Zaměstnanci.

Písemnou stížnost je možné podat osobně ředitelce školy, poslat přes školní elektronický systém Bakaláři, zaslat na pracovní e-mail ředitelky školy: reditel@zsstity.cz nebo poslat poštou na adresu: Základní škola a mateřská škola Štítý, okres Šumperk, Školní 98, Štítý 789 91.

V případě, že vedení školy se nebude adekvátně, dle postupů výše, zabývat stížností ze strany zákonných zástupců žáků, mohou se poté obrátit na školskou radu a jimi zvolené zástupce školské rady na e-mail: skolskarada@zsstity.cz

Ve Štítech dne 28.2.2023

Mgr. Ilona Haasová, ředitelka školy