

Směrnice o postupu školy při podání stížnosti

Postup při podávání a vyřizování stížností ve Střední škole Klíč.

Článek I – Účel směrnice

Tato směrnice stanovuje jednotný postup při podávání, evidenci a vyřizování stížností podaných žáky, zákonnými zástupci žáků, zaměstnanci či jinými osobami vůči činnosti školy, jejich zaměstnanců nebo podmínkám vzdělávání. Směrnice vychází z ustanovení § 3 odst. 3 vyhlášky č. 15/2005 Sb., podle něhož ředitel školy odpovídá za vyřizování stížností, oznámení a podnětů.

Článek II – Vymezení pojmů

- Stížnost – podání, kterým osoba vyjadřuje nesouhlas, nespokojenost nebo poukazuje na nedostatky v činnosti školy.
- Stěžovatel – osoba, která podala stížnost (žák, rodič/zákonný zástupce, zaměstnanec, jiná fyzická či právnická osoba).

Článek III – Podání stížnosti

1. Stížnost lze podat:
 - písemně (poštou, osobně na sekretariát, elektronicky na školní e-mail),
 - ústně (u třídního učitele, výchovného poradce, zástupkyně ředitelky či ředitelky školy).
2. Anonymní stížnosti se neprošetřují, pokud neobsahují natolik závažné skutečnosti, že by jejich šetření bylo v zájmu školy.
3. Stížnost musí obsahovat:
 - jméno a kontakt stěžovatele,
 - předmět stížnosti,
 - datum podání.

Článek IV – Evidence stížností

1. Všechny stížnosti jsou zapisovány do Knihy stížností, kterou vede sekretariát školy.
2. Záznam obsahuje: datum přijetí, jméno stěžovatele, stručný obsah stížnosti, odpovědnou osobu a způsob vyřízení.

Článek V – Postup při řešení stížností

1. Stížnost je předána ředitelce školy.
2. Ředitelka školy:
 - posoudí závažnost stížnosti,
 - určí osobu odpovědnou za její šetření (zástupce ředitelky, vedoucí pracovník).
3. Stížnost je prošetřena nestranně a bez zbytečného odkladu, zpravidla do 30 dnů.
4. Je-li stížnost shledána oprávněnou, přijmou se odpovídající opatření k nápravě.
5. Stěžovatel je písemně nebo ústně informován o výsledku prošetření.

Článek VI – Zvláštní ustanovení

- Pokud se stížnost týká přímo ředitelky školy, podává se zřizovateli školy.
- Pokud stížnost směřuje k neetickému či protiprávnímu jednání, škola může postupovat dle dalších právních předpisů (např. oznámení Policii ČR, OSPOD apod.).

Článek VII – Závěrečná ustanovení

1. Všichni zaměstnanci školy jsou povinni se řídit touto směrnicí.
2. Směrnice nabývá účinnosti dnem
3. Zrušují se všechny předchozí pokyny upravující tuto oblast.

V České Lípě dne 1.9.2024.

Mgr. Eva Matoušková
ředitelka školy