Wichterlovo gymnázium, Ostrava-Poruba, příspěvková organizace
Čs. exilu 669, 708 00 Ostrava-Poruba
tel. +420 596 912 567, mob. +420 775 997 669

reditel@wigym.cz, sekretariat@wigym.cz
www.wigym.cz

Wichterlovo gymnázium, Ostrava-Poruba, příspěvková organizace

Vyřizování stížností a podnětů

1. Prevence stížností

Základním kritériem prevence stížností je cílená podpora funkční komunikace v rámci školy, zejména pak se zákonnými zástupci žáků, a to prostředky uvedenými v plánu práce školy a její koncepci. Zájem o názory a podněty všech účastníků podílejících se na vzdělávání je hlavním prostředkem eliminace stížností.

2. Postup pří řešení a vyřizování stížností

2.1. Co je stížnost

Za stížnosti jsou považována podání, kterými se stěžovatel domáhá ochrany svých subjektivních práv a požaduje nápravu ve vlastním zájmu, resp. v zájmu svého dítěte.

2.2. Kdo může podat stížnost

Stížnost může podat každá osoba (i nezletilá). Specifickou skupinu stěžovatelů tvoří anonymní stěžovatelé. Ani takové stížnosti nelze podceňovat, byť je motivace stěžovatelů rozličná.
V zájmu objektivity šetření a eliminace negativních dopadů na žáka je žádoucí zachovávat anonymitu stěžovatele. Pokud to charakter stížnosti neumožňuje (obsah stížnosti je natolik specifický či jedinečný, že i bez udání jména lze stěžovatele identifikovat), měla by o tom ředitelka nebo její statutární zástupkyně před zahájením šetření informovat stěžovatele.

2.3. Podávání stížností

Stížnost lze zaslat nebo osobně předat. Problematické je telefonické podání stížnosti, protože jeho obsah není doložitelný ani jednou ze stran. Pokud se nepodaří záležitost s telefonujícím stěžovatelem vyřešit již při rozhovoru, je třeba mu doporučit, aby stížnost zaslal nebo osobně předal.

2.4. Přijímání stížností

O podání ústní stížnosti se za účasti stěžovatele sepíše zápis. Stížnosti se neposuzují podle názvu nebo označení, ale výhradně podle jejich obsahu. Ústní stížnost může přijmout ředitel školy nebo jeho zástupce (který zápis neprodleně předá řediteli školy).

Zápis obsahuje:

a) Datum a místo podání
b) Jméno, příjmení a adresu stěžovatele
c) Označení osoby nebo subjektu, proti kterému stížnost směřuje
d) Předmět stížnosti a všechny ostatní skutečnosti, které by mohly mít význam při prošetřování stížnosti
e) Podpis zaměstnance, který zápis vyhotovil
f) Podpis stěžovatele

Ředitel školy bezodkladně stěžovateli přijetí stížnosti potvrdí, dále jej informuje o postupu a stížnost důsledně řeší.

2.5. Šetření stížností

Obsahem šetření jsou všechna tvrzení uváděná ve stížnosti. Všechna zjištění učiněná v průběhu šetření stížnosti je nezbytné mít doložena příslušnou dokumentací (zápisy z jednání, hospitační záznamy apod.)

Pokud to povaha stížnosti umožňuje, seznámí ředitel pracovníka, proti kterému stížnost směřuje, aby se k ní mohl vyjádřit v termínu určeném ředitelem. Ve svém vyjádření předloží doklady, jiné písemnosti, informace a údaje nezbytné k šetření stížnosti. S ohledem na okolnosti může být v průběhu šetření jednáno také přímo se stěžovatelem. Z takového jednání se pořídí zápis s jednoznačnými závěry.

Stížnosti, které nelze vyřídit do 10 dnů ode dne přijetí, musí být vyřízeny do 30 dnů. Tuto lhůtu lze prodloužit jen ve výjimečných případech. O důvodech prodloužení musí být stěžovatel vyrozuměn.

2.6. Vyrozumění o výsledku šetření

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

2.7. Přijetí opatření k odstranění zjištěných nedostatků

V případě, že stížnost nebo její část byla shledána důvodnou, zajistí ředitel školy odstranění zjištěných nedostatků. Informace o opatřeních přijatých k nápravě uvede do zprávy o výsledku šetření stížnosti, kterou stěžovatel obdrží. Současně zajistí realizaci opatření a jejich následnou kontrolu.

3. Kompetence ředitele školy při prošetřování stížností a podnětů podle školského zákona

Stížnosti, jejichž prověření nenáleží do kompetence ředitele školy, postoupí věcně příslušnému orgánu či instituci. O tom vyrozumí stěžovatele. Není-li ze stížnosti zřejmé, který orgán je příslušný k řešení stížnosti, požádá ředitel stěžovatele o zpřesnění nebo doplnění stížnosti.

Wichterlovo gymnázium, Ostrava-Poruba, příspěvková organizace
Čs. exilu 669, 708 00 Ostrava-Poruba
tel. +420 596 912 567, mob. +420 775 997 669

reditel@wigym.cz, sekretariat@wigym.cz
www.wigym.cz

Je nepřípustné postupovat stížnosti k prošetření nebo vyřízení útvarům a pracovníkům, proti kterým stížnost směřuje. Stížnost na vedoucí pracovníky se postupují k prošetření nebo vyřízení vždy příslušnému nadřízenému orgánu.

V Ostravě-Porubě dne 31. 8. 2018

Mgr. Jan Netolička
ředitel gymnázia