

Postup podávání stížností rodičů

Škola Park Lane International School vítá jakékoli návrhy a připomínky rodičů a bere vážně veškeré stížnosti a obavy, které z jejich strany mohou vyvstat. Tento dokument vysvětluje, jak postupovat při podávání stížností.

Jakákoli stížnost bude vnímána jako výraz skutečné nespokojenosti, na niž je třeba reagovat.

Chceme zajistit, aby:

- rodiče, kteří chtějí podat stížnost, věděli, jak postupovat;
- z naší strany proběhla reakce na stížnost v přiměřené lhůtě, a to zdvořile a účinně;
- rodiče vzali na vědomí, že všechny stížnosti vyslechneme a bereme je vážně;
- tam, kdo to je vhodné, byla přijata odpovídající opatření.

„Jak podat stížnost?“

Můžete hovořit přímo s jakýmkoli zaměstnancem, napsat dopis či nás kontaktovat telefonicky. Objasněte prosím co nejsrozumitelněji, co vás znepokojuje.

Kterýkoli zaměstnanec vám rád pomůže. Nejvhodnější je začít u osoby, které se problém bezprostředně týká – třídního učitele či vyučujícího. Jakákoli znepokojení ohledně výuky tělesné výchovy adresujte vedoucímu pro výuku tělesné výchovy. Tyto osoby budou schopny věc vyřešit rychle a s minimálním rozruchem. Budete-li chtít, můžete však věc oznámit i některému členovi vedení školy, jako např. ředitelce základní školy (Kate Benson) či řediteli školy (Paul Ingarfield).

“Nechci podávat stížnost jako takovou, ale něco mi dělá starosti.”

Škola je zde pro vás a pro vaše dítě. Chceme vyslechnout vaše názory a nápady. Kontaktujte některého ze zaměstnanců, jak je popsáno výše.

„Nejsem si jist(a), zda podávat stížnost či nikoli.“

Pokud vás jako rodiče něco znepokojuje, máte právo vyjádřit své obavy. Máte-li pochybnosti, kontaktujte školu. Jsme tu proto, abychom pomohli.

„Co se bude dít dál?“

Pokud přijdete s nějakým problémem osobně nebo se na nás obrátíte telefonicky, budeme se snažit vyřešit věc okamžitě k vaší spokojenosti.

Pokud jste podali stížnost či návrh písemně, budeme vás kontaktovat do pěti pracovních dní s návrhem řešení na další postup.

V řadě případů bude osoba, již jste kontaktovali, muset projednat danou záležitost s kolegy a zvážit ji hlouběji, než určí, jakým způsobem reagovat. Bude vám sděleno datum, do kdy získáte vyjádření. Je-li nutné podrobné prozkoumání problému, bude vám zaslán dopis či zpráva do deseti pracovních dní. Tento dopis či zpráva vás budou informovat o prošetření vaší stížnosti, budou vysvětlovat přijaté závěry a jejich zdůvodnění a informovat o podniknutých či navrhovaných krocích.

„Jakým způsobem je nakládáno s důvěrnými informacemi?“

Vaše stížnost či obava bude projednána důvěrně a s respektem. Obeznamení budou pouze ředitel školy a ti, jichž se věc bezprostředně týká. V některých případech bude nutné informovat i správní orgán. Podle zásad školy se nesmí stížnosti podané rodiči nijak nepříznivě odrazit na jejich dětech.

Nemůžeme zcela vyloučit nutnost obeznamenit se stížností třetí strany mimo školu a možnost, že bude odhalena totožnost zainteresovaných osob. Takový postup je však pravděpodobný jen velmi zřídka, a to v případech, kdy je např. ohrožena bezpečnost dětí nebo kdy je nezbytné předat záležitost policii. Nastane-li takový případ, budete plně informováni.

Informace týkající se konkrétních stížností budou zaneseny do důvěrného spisu, ale anonymními stížnostmi se škola zabývat nebude.

Kroky, jež bude případně třeba v důsledku stížnosti podniknout v rámci disciplinárního řízení se zaměstnanci, budou nastoleny v důvěrnosti v rámci školy.

„Co dělat v případě, že nejsem spokojen(a) s výsledkem?“

Doufáme, že s výsledkem budete spokojeni, případně alespoň se skutečností, že byly vaše obavy plně a spravedlivě zváženy.

Jestliže nebudete s výsledkem spokojeni ani poté, co jste absolvovali výše zmíněný postup, nabídneme vám ředitel školy možnost postoupit věc představenstvu školy, případně se můžete písemně obrátit na představenstvo přímo. Představenstvo školy si od ředitele školy vyžádá kompletní zprávu a před svou odpovědí věc důkladně prošetří. Odpověď bude vyhotovena do patnácti pracovních dní od data přijetí vaší stížnosti. Tento postup může vyústit v uspokojivé řešení, ale pokud se tak nestane, pozve vás představenstvo na schůzku k projednání záležitosti, a to v co nejbližším možném termínu do deseti pracovních dní. Na schůzku vás může doprovodit někdo z vašich přátel, ale angažování právního zástupce v této fázi považujeme za nepřiměřené.

Doufáme, že budeme schopni vaše obavy uspokojivě vyřešit. Pokud se nám to nezdaří, můžete vyhledat nezávislou právní pomoc. V některých případech může být do věci zainteresovaná Rada britských mezinárodních škol (COBIS). Pak můžete tuto radu kontaktovat přímo či prostřednictvím vašeho advokáta, který má možnost požádat o důkladnější prošetření záležitosti předsedu COBIS.

Je pro nás podstatné vám sdělit, že naše škola chápe a uznává vaše právo podat jakoukoli stížnost. Doufáme, že s vámi budeme moci spolupracovat v nejlepším zájmu dětí a mladistvých, kteří jsou v naší péči.

Paul Ingarfield

Září 2014