

## Postup při vyřizování stížností, oznámení a podnětů

Stížnosti, oznámení a podněty přijímá zainteresovaná osoba (třídní učitel/ka, učitel/ka, vychovatel/ka ...), případně sekretariát školy každý pracovní den v obvyklé pracovní době.

O ústně podané stížnosti je pořízen písemný záznam.

Stížnosti vyřizuje ředitelství školy nebo pověřená osoba dle obsahu stížnosti.

Stížnost musí být vyřízena nejdéle do 60 dnů ode dne, kdy byla doručena.

O vyřízení stížnosti musí být stěžovatel v této lhůtě vyrozuměn.

Stanovenou lhůtu lze překročit jen tehdy, nelze-li v jejím průběhu zajistit podklady potřebné pro vyřízení stížnosti.

Odvolacím místem je Statutární město Mladá Boleslav, odbor školství, kultury a tělovýchovy, Staroměstské náměstí 69-70, 293 01 Mladá Boleslav, nebo jiné instituce podle charakteru odvolání.

V Mladé Boleslavi dne 1. 9. 2018

Mgr. Marcela Pavlíková  
ředitelka školy

*Funkční komunikaci můžeme problémům, a tím stížnostem předcházet. Stížnosti vznikají z nedorozumění a z toho, že každý může záležitost vnímat jinak, má jiný pohled na svět.*

*Nebojme se ptát...*

*Jestliže máme na věc jiný názor a chápeme to jako problém, řešíme problém nejprve tam, kde vzniká, a s osobou, které se týká. Přímý účastník situace nejlépe dokáže o věci mluvit, záležitost vysvětlit. Týká-li se věc některého učitele, řešíme ji nejprve s ním, nejsme-li uspokojeni, pak s třídním učitelem, další instancí je vedení školy a teprve pak další instituce.*

*A nezapomeňme:*

*Problémy a především pak jejich řešení dávají smysl našemu životu, oddělují úspěch od neúspěchu a vytvářejí naši odvahu a moudrost.*

*M. Scott Peck*

*Doporučení viz dokument Principy doporučené pro komunikaci zákonných zástupců žáků se školou v případě podávání připomínek, nesouhlasných stanovisek, stížností apod.*