

Podávání stížností

Stížnosti na Programy CPP

Stížnosti podávané základní školou

- V první fázi se základní škola se svou stížností obrací na lektora programů, který je lektorem pro příslušnou základní školu a třídu. Lektor je povinen vyřídit stížnost ústně a ihned. Učiní o stížnosti zápis a předá ho vedoucí CPP. Následně je zápis založen do složky k tomu určené. Zápis podepisují všechny zúčastněné strany.
- Následně, pokud nedojde ke shodě, se základní škola po předchozí dohodě schůzky obrací se svou stížností na vedoucí CPP. Vedoucí není povinna se ke stížnosti vyjádřit ihned, nejdéle však do 10 pracovních dnů. Vyjádření je v písemné podobě.
- Pokud ani poté ke shodě nedojde, je možné se postupně odvolávat k dalším nadřízeným pracovníkům (či orgánům) v organizační struktuře Cesty integrace, o. p. s. V těchto případech je škole rozhodnutí o stížnosti podáváno vždy písemně.
- Postup podávání stížností ze strany základní školy je zveřejněn na webových stránkách Cesty integrace, o. p. s. v sekci Centrum primárních programů a ZŠ jsou o něm navíc ústně i písemně informovány při zahajování spolupráce.

Stížnosti podávané žáky na programy

- Žáci zapojení do programů jsou na počátku vzájemné spolupráce (každý rok) seznámeni s možností vyjadřovat se, připomínkovat a vznášet stížnosti k realizovaným programům ústní či písemnou formou lektorům.
- Podávání stížností ze strany žáků probíhá ústně při samotném průběhu programu nebo písemně v hodnoticím dotazníku, případně pak jinou formou (email, skrz pedagoga apod.)
- Pokud jsou stížnosti podané přímo na program, jsou řešeny v průběhu či na konci programu, kde je pro takovéto situace vymezen prostor.
- Pokud je stížnost podaná prostřednictvím emailu, lektoři stížnost řeší stejnou formou.
- Každá stížnost ze strany žáků je následně projednána s vedoucí CPP, je o ní sepsán zápis, který je po konzultaci založen a archivován ve složce k tomu určené.
- Pokud stížnost nebude z pohledu žáka uspokojivě vyřízena, je možné se postupně odvolávat k dalším nadřízeným pracovníkům (či orgánům) v organizační struktuře Cesty integrace, o. p. s.
- Po ukončení daného programu je lektory o vzniklé situaci informován třídní učitel, pokud není přítomen, případně i školní metodik prevence.

Stížnosti na další služby CPP

- V první fázi řeší stížnost člen pracovního týmu CPP, který je se stížností přímo konfrontován. Je povinen vyřídit stížnost ústně a ihned. Následně o stížnosti učiní zápis, který předá vedoucí CPP. Zápis je založen do složky k tomu určené. Zápis podepisují všechny zúčastněné strany.
- Pokud při vyřizování stížnosti v první fázi nedojde ke shodě, osoba, která stížnost vznáší, se po předchozí dohodě schůzky obrací se svou stížností přímo na vedoucí CPP. Vedoucí není povinna se ke stížnosti vyjádřit ihned, nejdéle však 10 pracovních dnů. Vyjádření je v písemné podobě.
- Pokud ani poté ke shodě nedojde, je možné se postupně odvolávat k dalším nadřízeným pracovníkům (či orgánům) v organizační struktuře Cesty integrace, o. p. s. V těchto případech je škole rozhodnutí o stížnosti podáváno vždy písemně.
- O postupu podávání stížností jsou uživatelé služeb informováni ústně při zahajování spolupráce a jsou poučeni o zveřejnění tohoto postupu na webových stránkách Cesty integrace, o. p. s. v sekci Centrum primárních programů.

Stížnosti je nutné ve všech případech podávat neprodleně, na pozdější stížnosti nemusí být brán zřetel.

Zápisy o stížnostech slouží jako podklady k poradám, supervizním a garančním setkáním a ke zkvalitňování poskytovaných služeb.