

Postup podávání stížností rodičů

Tento postup se vztahuje na všechny žáky v Park Lane International School včetně Early Years Foundation Stage.

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, kde to bude nutné, byla přijata odpovídající opatření.

„Jak podat stížnost?“

Rodiče by měli vždy vědět, jak mohou vyjádřit své obavy nebo podat formální stížnost, proto je kopie příslušné směrnice zveřejněna na webových stránkách školy. Rodiče mohou požádat o informace o počtu formálních stížností podaných v předchozím školním roce.

Můžete hovořit přímo s jakýmkoli zaměstnancem nebo nás kontaktovat písemně či telefonicky. Co nejpřesněji nám prosím vysvětlete, 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 bez zbytečného stresu. Budete-li chtít, můžete však věc oznámit i některému členovi vedení školy, jako např. řediteli druhého stupně a střední školy (Paul Churchill), řediteli základní školy (Joe Eyles) či řediteli školy (Paul Ingarfield). V těchto případech doporučujeme vyplnit a podat formulář na stížnosti, který je připojen k této směrnici (Příloha 1).

“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.

Postupy by měly být co nejrychlejší a spravedlivé pro všechny zúčastněné.

Každá fáze postupu má stanovené časové lhůty. Pokud není možné je dodržet, musí být stěžovatel informován o dalším postupu. Je třeba dbát na to, aby se věci neprotahovaly zbytečnou byrokracií.

Podpora pro osobu, proti které je stížnost podána

Zaměstnanci, kteří mohou být dotazováni v rámci šetření stížnosti, musí mít pocit, že je s nimi zacházeno spravedlivě a že i oni budou mít příležitost se k věci vyjádřit. Měli by být o celém postupu předem i průběžně informováni. Je nezbytné udržet rovnováhu mezi podporou jednotlivce, aby byla chráněna jeho práva a pověst, a důkladným a nestranným prošetřením stížnosti.

Postup pro vyřizování stížností se liší od formálních disciplinárních řízení pro zaměstnance a tato informace musí být známa všem zúčastněným. Mohou nastat situace, kdy stížnost spustí disciplinární řízení, které pozastaví postup pro vyřizování stížností. V takovém případě je stěžovatel informován a jakékoli nedisciplinární aspekty stížnosti by měly být řešeny obvyklými postupy pro vyřizování stížností; stěžovatel by měl být každé tři týdny informován o případném dalším zpoždění. Po dokončení disciplinárních řízení dostane stěžovatel adekvátní odpověď na svoji stížnost (např. omluvu nebo vysvětlení nových opatření k předejití podobných problémů).

„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 obeznamit se stížností třetí stranu mimo školu včetně totožnosti dotčených osob. Takový postup je však pravděpodobný jen ve výjimečných případech, kdy je např. ohrožena bezpečnost dětí nebo kdy je nezbytné předat záležitost policii. Nastane-li takový případ, budete plně informováni.

Zatímco informace týkající se konkrétních stížností budou pečlivě evidovány a zpracovány, škola si vyhrazuje právo se nezabývat anonymními stížnostmi.

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

Náprava

Pokud výsledek řízení o stížnosti ukáže, že škola pochybila, často stačí poskytnout nápravu ve formě uznání oprávněnosti stížnosti. Alternativně může být vhodné nabídnout jedno nebo více z následujících opatření: omluvu, vysvětlení, příslib, že se daná situace nebude opakovat, závazek přezkoumat školní pravidla nebo postupy ve světle stížnosti, nebo v oprávněných případech finanční kompenzaci. Obava z právních sporů by neměla zabránit škole v tom, aby rodičům přiznala pochybení, avšak o situaci by měli být informováni členové správní rady.

Povědomí a školení zaměstnanců

Zaměstnanci školy, včetně nepedagogických pracovníků, by měli být obeznameni s danými postupy, aby mohli rodičům poradit. Do řešení stížností může být zapojeno mnoho zaměstnanců, zejména na neformální úrovni. Jejich jistota v jednání s rodiči závisí na jasných informacích o postupech, ujištění, že vedení školy tyto postupy podporuje, a na základním

školení v praktických mezilidských dovednostech potřebných pro jednání s rozrušenými či rozčilenými lidmi. Všichni zaměstnanci školy by měli mít přehled o tom, kdo má jaké odpovědnosti, aby rodiče nebyli neustále přesměrováváni od jednoho pracovníka k druhému.

Vedení záznamů

Aby stížnosti přispěly ke zvyšování kvality vzdělávání, je nutné je zaznamenávat a sledovat na ve čtvrtletním intervalu vedením školy a správní radou. Park Lane International School se k tomuto závazku hlásí.

Záznamy by měly být vedeny od okamžiku, kdy se obava nebo počáteční stížnost stanou stížností, s níž se nelze vypořádat okamžitě, ale která vyžaduje prošetření a/nebo konzultaci s ostatními ve škole a následné informování rodičů (ústně nebo písemně).

Záznamy mohou být v počáteční fázi stručné a obsahovat pouze základní údaje, jako je datum, jméno rodiče a obecná povaha stížnosti.

FÁZE 1: PRVNÍ KONTAKT: SMĚRNICE PRO ŘEŠENÍ OBA V A STÍŽNOSTÍ NEFORMÁLNÍ CESTOU

1.1 Naprostá většina obav a stížností může být vyřešena neformálně. Často se stává, že se obavy vyřeší okamžitě prostřednictvím třídního učitele nebo jiného zaměstnance, kterého rodiče oslovili.

1.2 Rodiče jsou informováni, že mohou své obavy svěžit komukoli ze zaměstnanců školy neformálně, ať už osobně, telefonicky, e-mailem nebo písemně. V některých případech je možné, aby jménem rodiče jednal jiný zástupce.

1.3 Na začátku nemusí být jasné, zda rodič pouze klade otázku nebo vyjadřuje názor, spíše než podává stížnost. Rodič může chtít problém předběžně prodiskutovat, aby se rozhodl, zda chce záležitost dále řešit.

Postup: Fáze 1

1.a Rodiče mají možnost prodiskutovat své obavy s příslušným zaměstnancem, který s nimi vyjasní povahu problému a ujistí je, že škola je ochotná jej řešit. Zaměstnanec školy může rodičům podat k dané věci vysvětlení. V této fázi může být užitečné zjistit, jaký výsledek rodiče očekávají.

1.b Pokud daný zaměstnanec nemůže problém okamžitě vyřešit, zaznamená si datum, jméno, kontaktní adresu (e-mail) nebo telefonní číslo.

1.c Každý zaměstnanec by měl vědět, na koho se obrátit, pokud je nutné, aby problém postoupil odpovědné osobě. Měl by později ověřit, zda byla záležitost úspěšně předána.

1.d U některých významnějších problémů se může vedení školy rozhodnout řešit obavy rodičů přímo v této fázi.

1.e Pokud se problém týká ředitele školy, je rodičům doporučeno kontaktovat předsedu správní rady (Jan Bébr). Lze ho kontaktovat prostřednictvím tajemníka správní rady, jehož údaje jsou k dispozici na webových stránkách školy v sekci „Governance“.

1.f Zaměstnanec, který stížnost řeší, zajistí, aby rodič jasně věděl, jaká případná opatření byla přijata nebo jak bude situace sledována. V případě potřeby může být tato informace poskytnuta písemně.

1.g Pokud problém není uspokojivě vyřešen do 10 dnů, rodiče se mohou vyjádřit, zda si přejí, aby byla jejich stížnost dále řešena. Pokud ano, obdrží jasné informace ústně i písemně o dalším postupu a o případné nezávislé podpoře, která je jim k dispozici.

FAZE 2: POSTOUPENÍ SÍŽNOSTI VEDENÍ ŠKOLY K PROŠETŘENÍ

2.1 V této fázi se daný problém stává formální stížností. V některých případech se již vedení školy záležitostí zabývalo, v jiných případech se s ní setkává poprvé. V obou případech je důležité, aby byly dodržovány stanovené směrnice, což zajistí jednotnost při řešení stížností a zabrání komplikacím v pozdějších fázích.

2.2 Vedení školy odpovídá za každodenní provoz školy a za zavedení a dodržování systému pro řešení stížností, včetně rozhodování o jeho vlastním zapojení do jednotlivých fází řízení. Důvodem pro rozdělení řízení na různé fáze je poskytnout stěžovateli jistotu, že jeho problém je projednáván více osobami. Vedení školy by mělo zajistit, aby nebylo hlavním zúčastněným ve všech fázích projednávání stížnosti. Například, mohou být přijata opatření, aby jiní zaměstnanci řešili obavy rodičů v první fázi, zatímco vedení školy se zabývá kontakty s rodiči ve fázi druhé. I v této fázi může vedení školy pověřit jiného zaměstnance, aby shromáždil některé informace od zúčastněných stran. V případě, že je vedení školy silně zapojeno již v první fázi, musí do druhé fáze projednávání stížnosti vstoupit předseda správní rady.

Postup pro fázi 2

2.a Vedení školy (nebo pověřená osoba) potvrdí přijetí stížnosti ústně nebo písemně do tří pracovních dnů od obdržení písemné stížnosti. Potvrzení přijetí stížnosti musí obsahovat stručné vysvětlení postupu a předpokládaný termín odpovědi, který by neměl přesáhnout 10 pracovních dnů. Pokud tento termín není možné dodržet, rodič bude informován o důvodech zpoždění a novém termínu.

2.b Vedení školy poskytne rodičům možnost osobní schůzky, kde mohou doplnit jimi uvedené informace. Rodičům je vysvětleno, že si mohou na jednání přivést přítele, příbuzného nebo zástupce, který bude jednat jejich jménem, a že v případě potřeby je škola schopna zajistit tlumočení.

2.c Pokud je to nutné, vedení školy vyslechne svědky a zaznamená jejich výpovědi. Pokud se stížnost týká žáka, bude rovněž vyslechnut, zpravidla za přítomnosti rodičů nebo zákonných zástupců.

2.d Vedení školy uchovává písemné záznamy o schůzkách, telefonických hovorech a další dokumentaci.

2.e Jakmile jsou zjištěna všechna relevantní fakta, vedení školy poskytne stěžovateli písemnou odpověď nebo nabídne schůzku k přímému projednání problému.

2.f Písemná odpověď obsahuje podrobné vysvětlení rozhodnutí a důvodů, které k němu vedly, případně zahrnuje také kroky, které škola podnikne k vyřešení problému. Stěžovatel je informován, že pokud chce v řešení stížnosti pokračovat, měl by do pěti týdnů od obdržení odpovědi kontaktovat předsedu správní rady.

2.g Pokud je stížnost směřována přímo proti činnosti vedení školy nebo bylo vedení školy výrazně zapojeno již ve fázi 1, všechny kroky fáze 2 by měl provést předseda správní rady.

FÁZE 3: PŘEZKOUMÁNÍ SPRÁVNÍ RADOU

"Co když nejsem spokojen/a s výsledkem?"

3.1 Pouze výjimečně dosáhnou stížnosti této formální úrovně, ale je důležité, aby správní rada byla připravena je v případě potřeby řešit.

3.2 Je klíčové, aby toto přezkoumání bylo nejen nezávislé a nestranné, ale také aby tak bylo i

vnímáno. Proto by jednotlivé stížnosti neměly být projednávány celou správní radou, protože by mohlo dojít k vážnému střetu zájmů. Například ve výjimečných případech může stížnost vést k disciplinárnímu řízení proti zaměstnanci, a členové správní rady mohou být následně požádáni, aby objektivně posoudili případné odvolání dotyčného zaměstnance. Podobně někteří členové správní rady mohou mít předchozí znalosti o problému, který vedl ke stížnosti, což by jim znemožnilo posoudit situaci nestranně a spravedlivě.

3.3 Mnoho stížností rodiče vnímají jako stížnosti proti konkrétnímu zaměstnanci školy a jeho jednání. Nicméně všechny stížnosti, které dospěly do této fáze, se sem dostaly proto, že stěžovatel nebyl spokojen s odpovědí vedení školy v předchozích fázích řízení. Proto může být vhodné, aby správní rada posoudila stížnost jako stížnost proti škole jako celku, nikoli proti konkrétnímu zaměstnanci, jehož jednání vedlo k původní stížnosti.

POSTUP PŘEZKOUMÁNÍ SPRÁVNÍ RADOU

3.a Stěžovatel předloží písemnou žádost („Žádost“) tajemníkovi správní rady, aby byla stížnost posunuta do fáze 3. Součástí Žádosti musí být kompletní písemné prohlášení o povaze stížnosti a podrobnosti o případných svědčích, kteří by se měli účastnit jednání (jak je definováno v bodě 3.c.2). Po obdržení Žádosti a prohlášení tajemník správní rady zahájí následující postup.

3.b Tajemník správní rady svolá Komisi pro řešení stížností v souladu s těmito požadavky:

3.b.1 Komise se skládá ze tří osob, z nichž alespoň jeden člen musí být nezávislý; zbývající členové budou jeden nebo dva členové správní rady.

3.b.2 Při svolávání komise musí tajemník správní rady a správní rada brát ohled na otázky rasy, pohlaví a náboženského přesvědčení.

3.b.3 Členové správní rady jmenovaní do komise nesmí mít žádnou předchozí zkušenost s danou stížností.

3.b.4 Předsedou komise musí být člen správní rady.

3.b.5 Nezávislí členové budou vybíráni v souladu se směrnicemi vydanými ministerstvem školství. Vhodnými kandidáty jsou například ti, kteří zastávají odpovědné pozice a jsou zvyklí analyzovat důkazy a předkládat vyvážené argumenty. Zároveň je přínosné, jedná-li se o veřejně respektované osobnosti, například podnikatele, státní úředníky, vedoucí pracovníky jiných škol nebo právníky.

3.b.6 Komise zajistí, aby o všech jednáních byly vedeny zápisy.

3.b.7 Pokud některý člen komise onemocní nebo jinak nebude schopen pokračovat v činnosti, komise má právo oslovit jiného člena správní rady nebo nezávislého člena (dle potřeby).

3.c Tajemník správní rady zašle stěžovateli potvrzení o přijetí Žádosti („Potvrzení“). Kopii obdrží i vedení školy. Potvrzení musí obsahovat:

3.c.1 Informaci, že stížnost bude projednána komisí podle bodu 3.b tohoto postupu.

3.c.2 Požadavek, aby všechny dokumenty, na které se stěžovatel chce při jednání odvolávat, byly zaslány tajemníkovi správní rady do 28 dnů od obdržení Potvrzení.

3.d Tajemník správní rady předá členům komise a vedení školy kopii Žádosti stěžovatele a všech souvisejících dokumentů bez zbytečného odkladu. Vedení školy bude vyzváno k předložení písemné zprávy jako odpovědi na Žádost. Pokud Žádost obsahuje nové skutečnosti nebo se výrazně liší od stížnosti projednávané v první nebo druhé fázi, může vedení školy požádat o opakování fáze 2. V takovém případě bude fáze 3 pozastavena až do ukončení opakovaného řízení ve fázi 2.

3.f Co nejdříve po obdržení Žádosti tajemník správní rady informuje stěžovatele, vedení školy a členy komise o datu, čase a místě jednání alespoň 10 pracovních dnů předem. Toto oznámení musí obsahovat i následující informace:

3.g Pravidla pro jednání komise:

3.g.1 Stěžovatel má právo být doprovázen přítelem nebo tlumočnickem, jehož jméno musí být oznámeno tajemníkovi správní rady nejméně 4 pracovní dny před jednáním.

3.g.2 Vedení školy musí oznámit tajemníkovi správní rady nejméně 4 pracovní dny před jednáním jména všech osob, které se jednání zúčastní na jejich žádost.

3.g.3 Žádné další dokumenty nemohou být předloženy stěžovatelem později než 7 pracovních dní před jednáním.

3.g.4 Zpráva vedení školy (jak je uvedeno v bodě 3.d) a veškerá podpůrná dokumentace musí být předložena tajemníkovi správní rady nejpozději 4 pracovní dny před jednáním.

3.g.5 Tajemník správní rady dodá kopie veškerých dalších dokumentů předložených stěžovatelem, zprávu vedení školy a veškerou podpůrnou dokumentaci komisi a druhé straně co nejdříve po jejich obdržení. Také oznámí komisi, stěžovateli a vedení školy totožnost všech, kteří se zúčastní jednání.

3.i Pokud komise rozhodne, že chce vyslechnout svědky, tajemník správní rady je o tom informuje a požádá je o účast.

3.j Schůze bude vedena ve dvou částech. Komise nejprve vyslechne stěžovatele. Zúčastní se pouze stěžovatel, svědci oznámení podle článku 3.a a zástupce oznámený podle článku 3.f. Komise pak vyslechne vedení školy a osoby oznámené podle článku 3.h. Zúčastní se pouze vedení školy a osoby oznámené podle článku 3.h. Obě části schůze budou probíhat odděleně neveřejně. Obě části schůze se až na výjimečné okolnosti konají ve stejný den.

3.k Na schůzi má komise právo klást otázky stěžovateli, vedení školy, kterémukoli z přítomných zaměstnanců a svědků přizvaných komisí podle článku 3.f.

3.l Komise vydá zprávu o zjištěních a doporučeních do 5 pracovních dnů po schůzi. Zpráva bude zaslána tajemníkovi správní rady, který ji předá vedení školy, stěžovateli a správní radě. Zpráva bude buď finální, nebo prozatímní. Kopie této zprávy bude k dispozici k nahlédnutí v prostorách školy. Komise vydá prozatímní zprávu v případě, že bude potřebovat další dokumentaci nebo svědecké výpovědi k dosažení konečného závěru. Prozatímní zpráva uvede, co komise ještě potřebuje.

3.l.1 Jakákoliv další dokumentace požadovaná v prozatímní zprávě musí být doručena tajemníkovi správní rady do 5 pracovních dnů po obdržení prozatímní zprávy stranou, která je požádána o dodání dodatečné dokumentace.

3.l.2 V případě, že komise bude požadovat vyslechnutí dalších svědků, zorganizuje to co nejdříve.

3.m V případě, že byla vydána prozatímní zpráva podle článku 3.l, komise vydá finální zprávu do 7 pracovních dnů po předložení dodatečné dokumentace nebo po vyslechnutí dalších svědků (podle konkrétního případu).

3.n Rolí komise je posouzení jednotlivých faktů.

Závěrečná zpráva komise bude přezkoumána správní radou, která odsouhlasí odpověď, jež bude oznámena stěžovateli a vedení školy do 28 dnů od vydání finální zprávy. Kopie zjištění a doporučení panelu bude zaslána elektronickou poštou nebo jiným způsobem předána stěžovateli a, pokud je to relevantní, osobě, na kterou byla stížnost podána, a bude k dispozici k nahlédnutí v prostorách školy vlastníkovi a vedení školy.

3.o V případě, že časové lhůty uvedené v tomto článku 3 nelze dodržet z důvodu nepřítomnosti vedení školy nebo stěžovatele nebo z jiného oprávněného důvodu, tajemník správní rady se pokusí dohodnout s účastníky nový harmonogram, aby bylo dosaženo závěrečné fáze stížnosti co nejrychleji.

3.p Všechny formální stížnosti, které jsou podány, ať už jsou vyřešeny podle formálního postupu nebo přecházejí na slyšení komise, jsou písemně evidovány, včetně všech opatření přijatých školou v důsledku těchto stížností (bez ohledu na to, zda tyto jsou oprávněné).

3.o Veškerá korespondence, prohlášení a záznamy týkající se jednotlivých stížností jsou důvěrné, s výjimkou případů, kdy ministerstvo školství nebo *orgán provádějící inspekci BSO (British Schools Overseas) podle článku 162A zákona o vzdělávání z roku 2002, ve znění pozdějších předpisů, požaduje přístup k nim* (jako je Inspektorát nezávislých škol).

Doufáme, že budeme schopni vyřešit vaše případné obavy. Pokud ne, je možné vyhledat

nezávislé právní poradenství. Existují určité okolnosti, kdy se lze obrátit na radu COBIS (Council of British International Schools), a to buď přímo nebo prostřednictvím vašeho právníka; ten pak může požádat generálního ředitele COBIS, pana Colina Bella, aby stížnost dále prošetřil. Nejdůležitější je však, že škola uznává a potvrzuje vaše právo na stížnost a doufáme, že s vámi budeme spolupracovat v nejlepším zájmu dětí a mladých lidí v naší péči.

Poznámka: Škola za poslední tři roky neobdržela žádné formální stížnosti od rodičů - tj. od poslední inspekce BSO konané v březnu 2022.

3.j Komise vydá zprávu o zjištěních a doporučeních do 5 pracovních dnů po jednání. Tato zpráva bude zaslána vedení školy, stěžovateli a správní radě a bude dostupná k nahlédnutí v prostorách školy.

3.l Konečná zpráva komise bude předložena správní radě, která schválí odpověď, jež bude sdělena stěžovateli a vedení školy do 28 dnů od vydání závěrečné zprávy. Kopie této zprávy bude zaslána elektronicky nebo jiným způsobem stěžovateli, případně dotčené osobě, a bude dostupná k nahlédnutí vedení školy.

3.m V případě, že nelze dodržet časové limity stanovené v tomto [bodě 3] z důvodu nepřítomnosti SMT nebo stěžovatele, nebo z jiného důvodu, který je mimo kontrolu zúčastněných stran, tajemník správní rady se pokusí dohodnout s oběma stranami na revidovaném harmonogramu, aby bylo možné co nejrychleji dokončit fázi 3 řízení o stížnosti.

3.n O všech formálních stížnostech, ať už jsou vyřešeny prostřednictvím formálního postupu nebo postoupeny k projednání komisí, bude veden písemný záznam. Tento záznam bude obsahovat také jakákoli opatření přijatá školou v důsledku těchto stížností (bez ohledu na to, zda byly stížnosti uznány jako oprávněné).

3.o Veškerá korespondence, prohlášení a záznamy týkající se jednotlivých stížností budou uchovávány v důvěrném režimu, s výjimkou případů, kdy Ministerstvo školství (DfE) nebo subjekt provádějící inspekci britských škol v zahraničí (BSO) podle § 162A Zákona o vzdělávání z roku 2002 v platném znění požádá o přístup k těmto dokumentům (například Inspektorát nezávislých škol - ISI).

Doufáme, že budeme schopni vyřešit vaše obavy k vaší spokojenosti. Pokud ne, můžete zvážit možnost nezávislého právního poradenství. Existují určité situace, ve kterých se může problematikou zabývat COBIS (Rada britských mezinárodních škol), a můžete tuto radu kontaktovat přímo nebo prostřednictvím svého právního zástupce. Ten může požádat výkonného ředitele COBIS, pana Colina Bella, aby danou stížnost dále prošetřil.

Nejdůležitější však je, že škola uznává a respektuje vaše právo podat stížnost a doufáme, že budeme spolupracovat v nejlepším zájmu dětí a mladých lidí v naší péči.

Poznámka: Škola neobdržela žádné formální rodičovské stížnosti za poslední tři roky, tedy od poslední inspekce BSO, která proběhla v březnu 2022.

Formální stížnost: Postoupení správní radě Park Lane

Jméno žáka:

Jména zákonných zástupců:

Adresa rodičů/opatrovníků:

Telefonní čísla:

Já/My, jako zákonní zástupci výše uvedeného žáka, žádáme, aby výbor správní rady přezkoumal naši formální stížnost. Rozumíme postupu uvedenému v Politice pro vyřizování stížností rodičů a souhlasíme s dodržováním jeho podmínek.

Souhlasíme také s tím, že jednání a jeho výstupy zůstanou důvěrné a že toto přezkoumání bude konečné, s výjimkou případných právních možností, které mohou existovat.

Důvody, na jejichž základě žádáme o přezkoumání, a skutečnosti, které chceme projednat a požadujeme, aby subkomise zohlednila, jsou uvedeny v přiloženém dopise.

Bereme na vědomí, že se můžeme zúčastnit přezkumného jednání a že můžeme být

doprovázení podporující osobou. Rozumíme však, že tato osoba je přítomna pouze jako podpora a nemůže vystupovat jako náš zástupce.

Podpisy:

První podpis:

Druhý podpis:

Celé jméno (první osoba):

Celé jméno (druhá osoba):

Vztah k žákovi:

Datum:

„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, nabídne 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

leden 2025