

## Koncept vybavovania sťažností Nemeckej školy Bratislava

(Stav 01.04.2017)

### Predslov

Členovia nášho školského spoločenstva sú dobre informovaní a čoraz viac aktívne ovplyvňujú život školy. Nemecká škola Bratislava (DSB) má preto záujem o vysokú spokojnosť všetkých členov školského spoločenstva ako aj o tomu zodpovedajúci vzťah k DSB. Dôležité je predovšetkým sledovanie nášho hlavného cieľa, ktorým je sprostredkovanie veľmi dobrého vzdelania. To je možné len pod podmienkou dosiahnutia vysokej spokojnosti všetkých členov školského spoločenstva. K tomu patrí aj priamy a profesionálny spôsob zaobchádzania so sťažnosťami.

Sťažnosti ponúkajú často príležitosť na učenie. V každom prípade však potrebujú systematické, konštruktívne a transparentné spracovanie. Tento koncept má k tomu ponúknuť praktický návod.

Vzhľadom na pedagogické, právne povedomia a povedomie kvality, ktoré podporujú rozvoj školstva, sa menia a zvyšujú nároky aj na riaditeľstvá škôl v oblasti riadenia a rozvoja personálu. Práve citlivá oblasť vybavovania sťažností si vyžaduje znalosť úloh a riadiace schopnosti, primerané požiadavkám. Je to veľmi dôležité aj v zmysle starostlivosti o personál, keďže dobrá pracovná atmosféra je jedným zo základov kvality školy.

Právo sťažovať sa vyplýva aj z článku 17 Ústavy Spolkovej republiky Nemecko. Úryvok z článku znie: „Každý má právo sťažovať sa jednotlivo alebo spolu s inými osobami, obrátiť sa písomne s prosbami alebo sťažnosťami na príslušné miesta a na zástupcov občanov.“ Nezávisle od obsahu resp. od jeho hodnotenia sú sťažnosti v zásade legítimne, ba dokonca žiadúce. Umožňujú Nemeckej škole Bratislava spoznať zlepšovacie potenciály a zvyšovať svoju kvalitu.

Za účelom nájdenia riešení si vybavovanie sťažností vyžaduje vecnú, primeranú stratégiu. Musí vytvoriť spoľahlivý rámec pre všetkých zúčastnených. Dodržanie stanoveného inštančného postupu prispeje k vyriešeniu problému a odbremeneniu všetkých zúčastnených.

### 1. Pojem a ciele

Vybavovanie sťažností zahŕňa prípravu, vybavenie a kontrolu všetkých opatrení, ktoré prijme nemecká škola Bratislava, keď bola doručená sťažnosť zo strany žiakov, rodičov, zamestnancov alebo iných osôb. To znamená, keď sa určité aktivity členov školského spoločenstva, resp. úsudky alebo rozhodnutia pedagogického personálu javia ako neprijateľné.

Ciele postupu vybavovania sťažností:

- Obnova spokojnosti alebo minimalizácia nespokojnosti zo strany sťažovateľa.
- Zistenie príčiny nespokojnosti a jej systematické spracovanie.
- Sťažnosti vnímať ako príležitosť na zvyšovanie kvality.

- Spoznať slabé a rizikové miesta školy.
- Pochopiť potreby žiakov, rodičov, učiteľov.
- Zlepšiť atmosféru v škole.

## **2. Porozumenie sťažností**

V konštruktívnom spracovaní sťažností vidíme kvalitatívnu a medziľudskú príležitosť pre ďalší rozvoj našej školy. Zachovanie stanoveného inštančného postupu prispieva k riešeniu problémov a súčasnému odbremeneniu zúčastnených osôb.

Tým, že sa DSB vyslovuje za pozitívne vnímanie sťažností, pôsobí preventívne proti závažným a dlhodobým konfliktom. Naopak, sťažnosti môžu na strane sťažovateľa priniesť poznatky, ktoré podporia porozumenie rámcových podmienok, povinností, možností a vlastných hraníc. Aj hranice školy sa môžu na základe sťažností rozvíjať.

## **3. Základné stanovisko voči sťažnostiam**

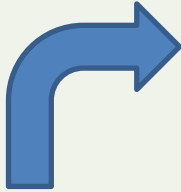
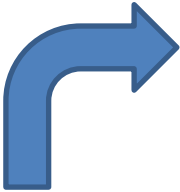
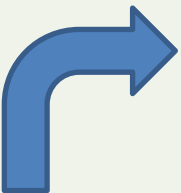
Pre našu školu sú sťažnosti nápomocné. Spĺňajú zmysluplný účel, preto ich považujeme za dôležité.

- Sťažnosti vnímame ako príležitosť na zlepšenie vzťahov medzi nami a rodičmi príp. inými osobami, resp. ako dôležité upozornenia na slabé a rizikové miesta našej školy.
- Každú sťažnosť berieme vážne a spracovávame ju vecne a s orientáciou na riešenie.
- Sťažnostiam dávame vysokú prioritu a reagujeme a konáme tak rýchlo, ako je to len možné.
- Dodržiavame jednoznačné a transparentné postupy, ktoré uľahčujú spracovanie sťažností.
- Do spracovania sťažnosti vždy začleníme všetky dotknuté osoby a zachováваме diskretnosť.

## **4. Prijem sťažností**

V záujme korektného spracovania sťažností je dôležité dodržiavať nasledovné základné pravidlá:

- Sťažnosti je potrebné nasmerovať priamo na tú osobu (učiteľ, vedenie školy, vedenie administratívy, sekretariát), ktorej sa bezprostredne týkajú.
- V prípade, že sťažnosť po tomto kontakte zostáva v platnosti, je potrebné ju nasmerovať prostredníctvom formulára sťažnosti (pozri príloha č.1) na nasledujúci inštančný stupeň. Pritom treba zachovať nasledovný inštančný postup.

Inšancia 1	Inšancia 2	Inšancia 3	Inšancia 4
			<b>Plus vedenie školy</b> právo na ... moderovanie, sprostredkovanie, objasnenie, posúdenie, protokol
		<b>Plus vedúci oddelenia</b> právo na ... moderovanie, sprostredkovanie, objasnenie, posúdenie, protokol	
	<b>Plus triedny učiteľ/ vedúci skupiny</b> právo na... moderovanie, sprostredkovanie, objasnenie, posúdenie, protokol		
<b>rodič/žiak – odborný učiteľ/ vychovávateľ</b> právo na ... vypočutie, formuláciu problému, informáciu, otázky, úctivú komunikáciu, diskrétnosť			

Inštančný postup

## 5. Vyhodnotenie

### a) Snaha o dohodu

Na každom inštančnom stupni (pozri vyššie) je vhodné vytvoriť dohody o budúcom spôsobe konania, ktoré možno po primeranom časovom období overiť.

Príklady:

- Učiteľ sa zaväzuje, po dohodnutých časových odstupoch informovať o hodnotení ústneho prejavu.
- Žiaci sa zaväzujú k pravidelnému plneniu domácich úloh, aby tak umožnili realizáciu pripraveného vyučovania.

Preverenie spracovania sťažnosti nasleduje najneskôr po šiestich týždňoch prostredníctvom všetkých zúčastnených.

### b) zhotovenie dokumentácie

na všetkých úrovniach treba dodržať dohody. Všetci zúčastnení dostanú kópiu príslušnej dohody. (pozri Dohoda, príloha č. 2).

### c) ponuka podpory

v prípade, že sťažnosťou dotknutá osoba potrebuje podporu, je úlohou širšieho vedenia školy, prípadne učiteľskej rady (pri záležitostiach pedagogického zboru, jednotlivých učiteľov resp. vychovávateľov) túto podporu v rámci povinnej starostlivosti ponúknuť. V prípade, že príčinou konkrétnej sťažnosti sú školské organizačné problémy, je úlohou širšieho vedenia školy usilovať sa o čo najrýchlejšiu nápravu, poprípade hľadať prechodné individuálne možnosti podpory pre hlavného zadávateľa sťažnosti.



Príloha č. 1

### Formulár sťažnosti

<b>Odosielateľ</b> (meno)		<b>Dátum</b>	
		Adresa	
Telefón			
Email			

<b>Príjemca</b> (meno)	
---------------------------	--

<b>Problém/dôvod sťažnosti</b>

<b>Čo sa už v záujme riešenia urobilo, očakávania a ciele konania</b>

### Vyplní sekretariát a širšie vedenie školy

Prijal/a	
Dátum doručenia	
Dátum postúpenia	
Dátum uzavretia	
Dohodnuté ciele a opatrenia	

Príloha č. 2

**Dohody**

1. Dátum rozhovoru: \_\_\_\_\_

2. účastníci rozhovoru (meno, príp. funkcia):

---

---

3. Dohody/dohodnuté opatrenia:

---

---

---

---

---

4. ďalší postup, preverenie po max. 6 týždňoch:

---

---

5. podpisy (všetci účastníci rozhovoru):

---

---