

Vyřizování stížností, oznámení a podnětů

Stížnosti oznámení a podněty je možné rozdělit do tří hlavních oblastí:

1. Stížnosti proti rozhodnutím ředitele školy podle zákona č. 500/2004 Sb., správní řád.
2. Stížnosti proti podmínkám, průběhu a výsledkům vzdělávání.
3. Stížnosti v oblasti pracovněprávních vztahů.

Podle tohoto členění bude i rozdílný postup stěžovatele a ředitele školy.

Obecné zásady pro správné vyřizování stížností, oznámení a podnětů:

- mít přesně stanovený postup k tomu, jak se ve škole:
 - a) přijímají stížnosti,
 - b) evidují stížnosti a
 - c) vyřizují stížnosti,
- mít vytvořený informační systém, který zajistí včasné vyrozumění ředitele školy a poskytne mu dostatek informací,
- mít ošetřen postup ostatních vedoucích pracovníků při vyřizování stížností, když ředitel školy nebude přítomen na pracovišti,
- určena hierarchie vyřizování stížností podle důležitosti (např. vyřizuje třídní učitel a informuje ředitele školy),
- minimalizovat formální překážky při vyřizování stížností (doba a forma podávání stížností),
- chovat se zdvořile a podle možnosti vycházet stěžovateli vstříc,
- poučit stěžovatele o dalším možném postupu.

Ad 1 Stížnosti proti rozhodnutím ředitele školy podle zákona č. 500/2004 Sb., správní řád.

§ 175

Stížnosti

(1) Dotčené osoby mají právo obracet se na správní orgány se stížnostmi proti nevhodnému chování úředních osob nebo proti postupu správního orgánu, neposkytuje-li tento zákon jiný prostředek ochrany.

(2) Podání stížnosti nesmí být stěžovateli na újmu; odpovědnost za trestný čin nebo správní delikt není tímto ustanovením dotčena.

(3) Stížnost lze podat písemně nebo ústně; je-li podána ústně stížnost, kterou nelze ihned vyřídit, sepíše o ní správní orgán písemný záznam.

(4) Stížnost se podává u toho správního orgánu, který vede řízení. Tento správní orgán je povinen prošetřit skutečnosti ve stížnosti uvedené. Považuje-li to za vhodné, vyslechne stěžovatele, osoby, proti nimž stížnost směřuje, popřípadě další osoby, které mohou přispět k objasnění věci.

(5) Stížnost musí být vyřízena do 60 dnů ode dne jejího doručení správnímu orgánu příslušnému k jejímu vyřízení. 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.

(6) Byla-li stížnost shledána důvodnou nebo částečně důvodnou, je správní orgán povinen bezodkladně učinit nezbytná opatření k nápravě. O výsledku šetření a opatřeních přijatých k nápravě se učiní záznam do spisu; stěžovatel bude vyrozuměn jen tehdy, jestliže o to požádal.

(7) Má-li stěžovatel za to, že stížnost, kterou podal u příslušného správního orgánu, nebyla řádně vyřízena, může požádat nadřízený správní orgán, aby přešetřil způsob vyřízení stížnosti.“

Stížnost se podává přímo u správního orgánu, který předmětné správní řízení vede, tedy u ředitele školy. Ten je povinen prošetřit skutečnosti ve stížnosti uvedené.

- Nadřízený správní orgán (krajský úřad) stížnost na žádost stěžovatele přešetří pouze v případě, že stěžovatel má námitky proti způsobu vyřízení své stížnosti. Důvodem pro přezkoumání stížnosti nadřízeným správním orgánem tedy není nespokojenost stěžovatele s výsledkem šetření, ale pouze se způsobem vyřizování jeho stížnosti.

V souladu s ustanovením § 175 odst. 2 zákona č. 500/2004 Sb. stížnost musí být vyřízena do 60 dnů ode dne jejího doručení správnímu orgánu příslušnému k jejímu vyřízení.

Ad 2. Stížnosti proti podmínkám, průběhu a výsledkům vzdělávání.

Stížnosti proti podmínkám, průběhu a výsledkům vzdělávání se mohou podávat k:

- učitelům jednotlivých předmětů,
- třídním učitelům,
- výchovnému poradci,
- řediteli školy,
- zřizovateli,
- České školní inspekci.

Jedná-li se o stížnosti k učitelům jednotlivých předmětů, třídním učitelům nebo k výchovnému poradci musí být vždy informován ředitel školy a postup vyřízení stížnosti s ní konzultován.

Podávat stížnost k České školní inspekci v souladu s ustanovením § 174 odst. 4 zákona č. 561/2004 Sb., školský zákon.

(4) Inspekční činnost se dále provádí na základě podnětů, stížností a petic, které svým obsahem spadají do působnosti České školní inspekce podle odst. 2 písm. b) až e). V případě inspekční činnosti konané na základě stížnosti prošetřuje Česká školní inspekce jednotlivá tvrzení uvedená ve stížnosti a výsledek šetření předává zřizovateli k dalšímu řízení. Zřizovatel informuje Českou školní inspekci o vyřízení stížnosti a o případných opatřeních přijatých k nápravě.

Působnost České školní inspekce je dána § 174 odst. 2 písm. b) až e) zákona č. 561/2004 Sb., b) zjišťuje a hodnotí podmínky, průběh a výsledky vzdělávání, a to podle příslušných školních vzdělávacích programů;

c) zjišťuje a hodnotí naplnění školního vzdělávacího programu a jeho soulad s právními předpisy a rámcovým vzdělávacím programem;

d) vykonává státní kontrolu dodržování právních předpisů, které se vztahují k poskytování vzdělávání a školských služeb;

e) vykonává veřejnosprávní kontrolu využívání finančních prostředků státního rozpočtu přidělovaných podle § 160 až 163.

Ad 3. Stížnosti v oblasti pracovněprávních vztazích.

Pokud stížnost směřuje proti skutečnostem, které jsou předmětem právní úpravy v oblasti pracovněprávních vztahů, vyřizuje ji pouze ředitel školy jako zaměstnavatel. Přitom vychází z ustanovení § 25c odst. 7 zákoníku práce.

(7) Zaměstnavatel je povinen projednat se zaměstnancem nebo na jeho žádost se zástupci zaměstnanců stížnost zaměstnance na výkon práv a povinností vyplývajících z pracovněprávních vztahů. Tím není dotčeno právo zaměstnance domáhat se svých práv u soudu.

Nesplnění této povinnosti řeší § 24 odst. 1 zákona č. 251/2005 Sb., o inspekci práce, který stanoví skutkovou podstatu správního deliktu spočívající v tom, že zaměstnavatel – právnická osoba neprojedná se zaměstnancem nebo na jeho žádost se zástupci zaměstnanců jeho stížnost na výkon práv a povinností vyplývajících z pracovněprávního vztahu. Za tento správní delikt je možné uložit pokutu až do výše 400 000 Kč (§ 24 odst. 2 zákona č. 251/2005 Sb.).

Závěr:

1. Stížnosti proti rozhodnutím ředitele školy podle zákona č. 500/2004 Sb., správní řád.

- podává se řediteli školy,
- odvolacím orgánem je krajský úřad.

2. Stížnosti proti podmínkám, průběhu a výsledkům vzdělávání.

- podává se učitelům jednotlivých předmětů, třídním učitelům, výchovnému poradci, řediteli školy, zřizovateli, České školní inspekci.
- Česká školní inspekce předá výsledky šetření zřizovateli a zřizovatel informuje Českou školní inspekci o přijatých opatřeních.

3. Stížnosti v oblasti pracovněprávních vztazích.

- stížnost je povinen projednat ředitel školy se zaměstnancem,
- zaměstnanec se může domáhat svých práv u soudu.

V Šatově dne 1. 9. 2015

Mgr. Petra Konvalinová Vlašínová
ředitelka školy