

## 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:**

- vedení školy má stanovený postup k tomu, jak se ve škole:

- a) přijímají stížnosti,
- b) evidují stížnosti a
- c) vyřizují stížnosti,

- je vytvořen informační systém, který zajistí včasné vyrozumění ředitele školy a poskytne mu dostatek informací,
- je ošetřen postup ostatních vedoucích pracovníků při vyřizování stížností, když ředitel školy nebude přítomen na pracovišti,
- je určena hierarchie vyřizování stížností podle důležitosti (např. co vyřizuje třídní učitel, o čem následně informuje ředitele školy apod.),
- jsou minimalizovány formální překážky při vyřizování stížností,
- je zachován zdvořilý přístup ke stěžovateli,
- podle možnosti je vycházeno stěžovateli vstříc,
- stěžovatel dle možností získá informace o dalším možném postupu.

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

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.

Dle 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:

- a) učitelům jednotlivých předmětů,
- b) vychovatelům školní družiny, školního klubu
- c) třídním učitelům,
- d) výchovnému poradci,
- e) speciálnímu pedagogovi,
- f) školnímu psychologovi,
- g) zástupci ředitele školy,
- h) řediteli školy,
- i) zřizovateli,
- j) České školní inspekci.

Jedná-li se o stížnosti podané k vyřízení osobám uvedeným v odst. a) až f), musí být těmito osobami před vyřízením a odesláním odpovědi stěžovateli vždy předem informován příslušný zástupce ředitele školy o postupu a závěru šetření konkrétní stížnosti.

Jedná-li se o stížnosti podané k vyřízení přímo zástupcům ředitele, musí být těmito osobami před vyřízením a odesláním odpovědi stěžovateli vždy předem informován ředitel školy o postupu a závěru šetření konkrétní stížnosti.

### **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 platných ustanovení Zákoníku práce.

- 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.

#### **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, nebo České školní inspekci.

3. Stížnosti v oblasti pracovněprávních vztazích.

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

Hustopeče 1. 12. 2019

Mgr. Jaroslav Vysloužil - ředitel školy