

Vyřizování stížností, oznámení a podnětů

I. Účel

Instrukce stanoví postup Slezského gymnázia, Opava, příspěvkové organizace při vyřizování stížností, oznámení a podnětů občanů podle ustanovení § 175 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád v platném znění, kdy se stížnost týká rozhodování ředitele o právech a povinnostech v oblasti státní správy dle ustanovení § 165 odst. 2 zákona č. 561/2004 Sb., o předškolním, základním, středním, vyšším odborném a jiném vzdělávání, dále jen "školský zákon", a dalších stížností, při jejichž vyřízení nelze výše uvedené ustanovení správního řádu uplatnit.

II. Právní rámec

Pokud stížnost směřuje proti postupu ředitele školy nebo školského zařízení vystupujícímu jako správní orgán, tzn. pokud ředitel školy nebo školského zařízení rozhoduje o právech a povinnostech v oblasti státní správy, a to v případech taxativně vymezených ustanovením § 165, odst. 2 zákona č. 561/2004 Sb. a § 24 odst. 3 zákona č. 109/2002 Sb., je třeba předmětnou stížnost podávat řediteli školy nebo školského zařízení. Ten je pak povinen při jejím řešení postupovat v souladu s ustanovením § 175 zákona č. 500/2004 Sb. Pokud se stížnost (podnět, petice) týká některé z oblastí, jejichž hodnocení a kontrola je v působnosti České školní inspekce v souladu s § 174 odst. 2 písm. b) až e) zákona č. 561/2004 Sb., je třeba tuto stížnost (podnět či petici) podávat zřizovateli, popř. přímo ČŠI. Ta pak bude při jejím řešení postupovat v souladu s příslušnými ustanoveními zákona č. 561/2004 Sb. (§ 174 zákona č. 561/2004 Sb.), a vyhláškou č. 17/2005 Sb., o podrobnějších podmínkách organizace ČŠI a výkonu inspekční činnosti. Výsledek šetření předá zřizovateli k přijetí příslušných opatření.

Pokud je stížností napadána zaměstnancem právnické osoby vykonávající činnost školy nebo školského zařízení oblast pracovněprávních vztahů, je třeba tuto stížnost podat řediteli školy nebo školského zařízení jako statutárnímu orgánu zaměstnavatele, který je povinen ji se zaměstnancem projednat, a to v souladu s ustanovením § 25c odst. 7 zákoníku práce.

III. Postup při vyřizování stížností, oznámení a podnětů

Každá stížnost se posuzuje podle svého skutečného obsahu, bez ohledu na to, jak je označena. Došlé i ústně podané stížnosti eviduje sekretářka. Přijímají a evidují se i stížnosti došlé elektronickou poštou. Ředitel školy rozhodne, zda bude stěžovatel požádán o sdělení poštovní adresy, na které bude o vyřízení stížnosti vyrozuměn.

Evidence stížností obsahuje:

datum podání

jméno, příjmení a adresu stěžovatele

označení organizace nebo osoby, proti níž stížnost směřuje

předmět stížnosti

kdy a komu byla stížnost předána k prošetření nebo vyřízení

výsledek šetření (zda je stížnost hodnocena jako nedůvodná, důvodná či důvodná částečně)

přijatá opatření k nápravě zjištěných nedostatků

datum podání zprávy o vyřízení stížnosti

výsledek kontroly, jak byla opatření k nápravě splněna

V případě ústně podané stížnosti se stěžovatelem jedná ředitel školy, zápis z jednání pořizuje sekretářka.

O přidělení stížnosti k prošetření a vyřízení rozhoduje ředitel školy.

V zájmu odborného a věcně správného vyřízení předmětu stížnosti jsou všichni zaměstnanci školy povinni poskytnout nezbytnou součinnost.

Vůči stěžovatelům nesmí být činěny přímé ani nepřímé zákroky proto, že podali stížnost. Nepodepsané (anonymní) stížnosti se prošetřují jen tehdy, pokud obsahují údaje, které lze prošetřit. V opačném případě se pouze evidují a následně odkládají jako nešetřitelné (pokud zřizovatel rozhodl, že anonymní stížnosti není třeba šetřit, řídit se jeho pokyny). Stížnost je povinen vyřídit pověřený zaměstnanec do 60 dnů od jejího zaevidování. Při řešení stížností je povinen prošetřit všechny body stížnosti a o vyřízení vyrozumět stěžovatele prostřednictvím ředitele (písemně, osobním jednáním).

Před zasláním písemného vyřízení je pověřený pracovník povinen návrh vyřízení konzultovat s ředitelem školy.

V případě vyřízení stížnosti osobním jednáním pověřený pracovník projedná s ředitelem školy jejich případnou účast na jednání a z jednání zpracuje zápis. Zápis se vyhotoví minimálně ve 2 výtiscích. Jeden pro potřeby školy, druhý pro stěžovatele.

Zápis musí obsahovat datum jednání, jména všech osob, které se jednání zúčastnily, stručný a výstižný obsah jednání a vyřízení stížnosti. Zápis podepíše všichni účastníci jednání, pokud některý účastník odmítne zápis podepsat nebo nesouhlasí s jeho obsahem, poznamená se to s uvedením důvodů.

V závěru zápisu lze uvést: "Tímto jednáním považuje pan/paní svou stížnost za vyřízenou a netrvá na písemném vyrozumění". Pokud stěžovatel zápis podepíše, není třeba vyřízení stížnosti zasílat stěžovateli písemně.

O výsledku šetření a opatřeních přijatých k nápravě (pokud byla stížnost shledána důvodnou nebo částečně důvodnou) se učiní záznam do spisu. Stěžovatel bude vyrozuměn jen tehdy, jestliže o to požádal.

Lhůtu k vyřízení stížnosti (60 dnů) lze překročit jen ve výjimečném případě se souhlasem ředitele školy. O důvodech musí být vyrozuměn stěžovatel a organizace, která stížnost postoupila k prošetření nebo si vyžádala zprávu o jejím vyřízení. Kontrolu evidence a vyřizování stížností provádí ředitel školy.

Opatření k odstranění zjištěných nedostatků v případě důvodných nebo částečně důvodných stížností stanoví ředitel školy. Současně kontroluje jejich plnění.

Stížnosti a spisový materiál týkající se jejich vyřízení se ukládají ve spisovně podle spisového a skartačního plánu.