

Postup při šetření a vyřizování stížností a podnětů

Stížnost je podání, kterým se stěžovatel domáhá ochrany svých subjektivních práv a požaduje nápravu ve vlastním zájmu (resp. v zájmu svého dítěte). Stížnost obsahuje skutečná nebo domnělá pochybení, jejichž důvodnost nebo nedůvodnost je třeba ověřit důkladným a objektivním šetřením.

Stížnost může podat každá osoba (i nezletilá), a to zasláním nebo osobním předáním. Při podání ústní stížnosti bude za účasti stěžovatele sepsán zápis, který bude obsahovat datum a místo podání, jméno, příjmení a adresu stěžovatele, označení osoby nebo subjektu, proti kterému stížnost směřuje, předmět stížnosti a všechny ostatní skutečnosti, které by mohly mít význam při prošetřování stížnosti, podpis zaměstnance, který zápis vyhotovil, a podpis stěžovatele.

Postup ředitelky školy při přijímání stížností

1. bezodkladně potvrdí stěžovateli přijetí stížnosti
2. informuje stěžovatele o postupu
3. stížnost důsledně řeší

Vždy budou prošetřena všechna tvrzení uváděná ve stížnosti. Ten, proti komu stížnost směřuje, bude seznámen s obsahem stížnosti v takovém rozsahu a čase, aby se její prošetřování nemohlo zmařit, resp. nemělo negativní dopad na žáka nebo na osobu stěžovatele, pokud je jím někdo jiný. Současně osobě, proti níž stížnost směřuje, umožníme vyjádřit se ke stížnosti, předložit doklady, jiné písemnosti, informace a údaje nezbytné pro šetření stížnosti, tak, aby bylo postupováno ve snaze zajistit objektivní výsledek a důsledně posoudit stanoviska všech dotčených stran. S ohledem na okolnosti může být v průběhu prošetření jednáno také přímo se stěžovatelem. Z tohoto jednání bude školou vyhotoven zápis s jednoznačnými závěry.

O výsledku šetření stížnosti bude ředitelka školy stěžovatele prokazatelně informovat. V případě, že stížnost nebo její část byla shledána důvodnou, ředitelka školy zajistí odstranění zjištěných nedostatků. Informace o opatřeních přijatých k nápravě budou uvedeny do zprávy o výsledku šetření stížnosti, kterou stěžovatel obdrží. Vždy budou volena efektivní a účinná opatření, která zajistí, že k opakování nedostatku v budoucnu již nedojde.

Kompetence stanovené orgánům veřejné správy

Každý orgán je oprávněn šetřit pouze stížnosti v rozsahu kompetencí, které vyplývají z charakteru jeho činnosti a které jsou mu svěřeny příslušnými právními předpisy. Stížnosti, jejichž prošetření nenáleží do kompetence ředitelky školy, budou postoupeny věcně příslušnému orgánu či instituci (stěžovatel o tom bude vyrozuměn). Bude-li ze stížnosti zřejmé, který orgán je příslušný k řešení stížnosti, bude stěžovatel vyrozuměn, požádán o zpřesnění nebo doplnění stížnosti tak, aby bylo zřejmé, jaké oblasti se týká, a kdo je tudíž kompetentní k jejímu prošetření.

Další instituce zabývající se stížnostmi

MŠMT je oprávněno prošetřovat a vyřizovat stížnosti směřující vůči školám a školským zařízením, které zřizuje. Na mediaci a řešení různých podnětů a sporů se zaměřuje činnost školského ombudsmana, v ostatních případech MŠMT postupuje stížnosti kompetentním institucím, nejčastěji České školní inspekci.

Zřizovatelé jsou oprávněni prošetřovat a vyřizovat stížnosti směřující vůči školám a školským zařízením, které zřizují.

Inspektoráty práce kontrolují dodržování práv zaměstnanců a povinností zaměstnavatelů vyplývajících z pracovněprávních vztahů.

Úřad na ochranu osobních údajů přijímá podněty a stížnosti na porušení zákona č. 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, a informuje o jejich vyřízení (stížnosti na zneužití osobních údajů).

Krajské hygienické stanice vykonávají státní zdravotní dozor v oblasti ochrany veřejného zdraví (stížnosti na hygienické podmínky při vzdělávání).

V Jihlavě 14. 11. 2017