

Základní pravidla pro šetření stížností

Ředitel školy nebo školského zařízení je osobou vykonávající působnost v oblasti veřejné správy tj. správní orgán. K šetření stížností spadajících do výkonu jeho veřejné správy se vztahuje správní řád.

Věcná a místní příslušnost

Ředitel je věcně příslušný jednat a rozhodovat ve věcech, které mu byly svěřeny zákonem nebo na základě zákona a které se vztahují k místům, kde probíhá vzdělávání. Dojde-li stížnost, která věcně nebo místně nepřísluší řediteli, bezodkladně ji postoupí příslušnému správnímu orgánu, Krajskému úřadu Jihomoravského kraje, a současně o tom uvědomí stěžovatele.

Přijímání stížností

Stížnost lze podat písemně nebo ústně, je-li podána ústně stížnost, kterou nelze ihned vyřídit, sepiše o ní ředitel písemný záznam.

Stížnost se podává u ředitele.

Šetření stížností

Ředitel 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. Jednotlivé úkony související s prošetřením činí vždy písemně.

Vyřizování stížností – lhůty

Lhůta pro vyřízení stížnosti je 60 dnů a to počítaná ode dne jejího doručení. O vyřízení musí být stěžovatel v této lhůtě vyrozuměn. Lhůtu lze prodloužit jen nelze-li v jejím průběhu zajistit podklady potřebné pro vyřízení stížnosti - rovněž oznámit stěžovateli.

Vyřízení - závěr stížnosti

Byla-li stížnost shledána důvodnou či částečně důvodnou, je ředitel školy povinen učinit - přijmout nezbytná opatření potřebná k nápravě. Stěžovatel bude o nich vyrozuměn jen pokud o to požádal.

Zakládání spisů

O stížnosti se zakládá spis, označený spisovou značkou, který tvoří zejména podání, protokoly, záznamy, písemná vyhotovení rozhodnutí a další písemnosti, které se k dané stížnosti vztahují. Spis musí obsahovat soupis všech součástí, včetně příloh, s určením data, kdy byly do spisu vloženy. Součástí spisu jsou i obálky!

Protokol

V případě ústního podání stížnosti a ze všech ústních jednání se sepisuje protokol. Kromě protokolu lze též pořídit obrazový nebo zvukový záznam.

Náležitosti protokolu:

- místo a čas,
- označení úkonů, které jsou předmětem zápisu,
- identifikace přítomných osob (jméno, příjmení, datum narození a místo bydliště, popř. jiný údaj podle zvláštního zákona)
- vyličení průběhu předmětných úkonů,
- označení správního orgánu, jméno, příjmení a funkce správního orgánu - ředitele
- jméno, příjmení, datum narození, bydliště úřední osoby, která úkony provedla

Protokol podepisují:

- oprávněná úřední osoba, popř. osoba, která byla pověřena sepsáním protokolu
 - všechny osoby, které se zúčastnily
- Odepření podpisu, důvody odepření a námitky proti jeho obsahu se v protokolu zaznamenávají.