

Název: Manuál pro vedoucí pracovníky škol

Realizátor: Sykora Swiss Consulting CZ, s.r.o.
Projekt: Škola jako úřad | reg. č. CZ.1.07/1.3.49/02.0015



ŠKOLA JAKO ÚŘAD

2. Vyřizování stížností



INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ



2. VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

2.1 Úvod

Oblast vyřizování stížností je řešena **v zákoně č. 500/2004 Sb., správní řád**, ve znění pozdějších předpisů, **konkrétně pak v § 175**. Orgány veřejné správy přijímají podání od fyzických a právnických osob, které podáním odvolání prosazují, uplatňují a ochraňují své právem chráněné zájmy. Podání upozorňují na **nedostatky v postupech jiných fyzických a právnických osob, resp. orgánů veřejné správy**.

Podání jsou následující:

1. **podněty** – ust. § 42 správního řádu,
2. **stížnosti** – ust. § 175 správního řádu,
3. **stížnosti na výkon samostatné působnosti územních samosprávných celků** – zákon č. 128/2000 Sb., o obcích, zákon č. 129/2000 Sb., o krajích a zákon č. 131/2000 Sb., o hlavním městě Praze,
4. **podání** – ust. § 37 správního řádu,
5. **poskytnutí ochrany před nečinností orgánů veřejné správy** – ust. § 80 správního řádu,
6. **žádosti o informace** – zákon č. 109/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím.

2.2 Teoretické vymezení

Nejvíce stížností (více než polovina) **přichází z oblasti základního školství**. Jedná se především o stížnosti na udělování výchovných opatření, zvláště na sníženou známku z chování. Naopak došlo v posledních letech ke snížení stížností týkajících se klasifikace v jednotlivých předmětech, což je ovlivněno možností komisionálního přezkoušení žáka, což je zákonnými zástupci využíváno mnohem častěji než dříve. Kromě toho jsou stížnosti směřovány také na nedostatečnou či absentující informovanost o známkách/prospěchu, chování a dalších skutečnostech. Tyto stížnosti jsou ovšem na zváženu, jelikož dle vyhlášky č. 48/2005 Sb., o základním vzdělávání a některých náležitostech plnění povinné školní docházky, ve znění pozdějších předpisů, **musí být hodnocení pedagogicky zdůvodněné, odborně správné a doložitelné**.

Ze středního školství přichází cca 1/3 všech stížností v rámci školství. Jejich nejčastějším předmětem je nedostatečná či absentující informovanost zákonných zástupců a žáků. Kromě toho se se zavedením státní maturitní zkoušky dosti hojně vyskytují také stížnosti ohledně jejího hodnocení, resp. žádosti o přezkoumání výsledku společné části maturitní zkoušky.

2.2.1 Slovníček pojmů

Petice – podání, které se týká veřejného zájmu.

Podnět – podání, které se týká širšího společenského prospěchu.

Stížnost – podání, které se týká zájmů stěžovatele.



INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

2. VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

2.2.2 Legislativní vymezení

- Zákon č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů
- Zákon č. 561/2004 Sb., o předškolním, základním, středním, vyšším odborném a jiném vzdělávání (školský zákon), ve znění pozdějších předpisů – **pozor, od 1. ledna 2015 aktualizace**
- Zákon č. 85/1990 Sb., o právu petičním
- Zákon č. 563/2004 Sb., o pedagogických pracovnících a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů
- Zákon č. 262/2006 Sb., zákoník práce, ve znění pozdějších předpisů – **pozor, od 1. ledna 2015 aktualizace**
- Zákon č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů – **pozor, od 1. ledna 2015 aktualizace**
- Vyhláška č. 48/2005 Sb., o základním vzdělávání a některých náležitostech plnění povinné školní docházky, ve znění pozdějších předpisů
- Metodický pokyn Ministerstva školství, mládeže a tělovýchovy k řešení šikanování ve školách a školských zařízeních (č. j. MSMT-22294/2013-1)
- Metodické doporučení odboru školství Krajského úřadu Jihomoravského kraje pro ředitele škol a školských zařízení – novinky ve správním řízení
- směrnice jednotlivých škol jakožto příloha školního řádu

2.3 Jak postupovat, na co si dát pozor

Každé podání musí být řádně, včas a hospodárně vyřízeno, k čemuž je třeba splnit určité předpoklady:

- **správně vyhodnotit podání v co nejkratší možné době po obdržení**
 - **posoudit, zda je konkrétní orgán veřejné správy kompetentní k vyřízení podání.** Pokud je příslušnost k řešení podání z věcného hlediska shledána, je dle ust. § 12 správního řádu povinen jej postoupit kompetentnímu orgánu, a to bez zbytečných odkladů, formou usnesení poznamenaného do spisu. Proti takovému usnesení se nelze odvolat, podatel je o postoupení informován, nejlépe písemnou formou.
 - **posoudit obsahové a formální náležitosti podání,** tzn. jasná identifikace podatele, čeho se podání týká, čeho se podatel domáhá. Je třeba podání posuzovat dle toho, čeho se týká, ne dle označení (podání označené jako stížnost jí být nemusí, proto bude řešeno v jiném režimu). Je-li podání neúplné, nesrozumitelné či nejasné, orgán veřejné moci vyzve podatele k jeho doplnění ve stanovené lhůtě. Pokud tak podatel neučiní, orgán veřejné moci zastaví řízení o podání, vyřídí pouze srozumitelnou část apod.
- **podřadit podnět pod příslušný režim jeho právního vyřizování** – o jaké podání se jedná a v jakém režimu bude řešeno a vyřizováno,
- **náležitě jej vyřídit** v souladu se základními zásadami činnosti správních orgánů – aplikace principu dobré správy.



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY



OP Vzdělávání
pro konkurenceschopnost



Ústecký kraj

INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

2. VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

Stížnosti směřované řediteli školy

Škola vyřizuje stížnosti podané přímo do školy a také stížnosti postoupené jí MŠMT, zřizovatelem a dalšími organizacemi **proti pedagogickým i nepedagogickým pracovníkům**. Konkrétně se jedná o stížnosti na výsledky vzdělávání a jeho průběh a na personální a materiálně technické podmínky vzdělávací činnosti.

Konkrétní postupy vyřizování stížností jsou běžně specifikovány ve směrnících jednotlivých škol, které jsou přílohou školního řádu.

NÁVODNÝ POSTUP

1. podání stížnosti stěžovatelem – učiněno ústně, písemně či telefonicky. Pokud jde o ústní či telefonické podání, které nelze okamžitě vyřídit, **pořizuje se o něm záznam/zápis, s nímž je stěžovatel seznámen**. Seznámení probíhá neprodleně po sepsání záznamu, příp. ve stanovený den přímo ve škole u pracovníka, který žádosti přijímá. Shodu záznamu s ústním podáním potvrzuje stěžovatel svým podpisem. V praxi se osvědčuje pořizování audiozáznamu z jednání.

V záznamu jsou uvedena jména zúčastněných osob, stručný popis jednání, výsledek jednání, doložka o seznámení účastníků se zápisem a podpisy účastníků. V případě nesouhlasu některého z účastníků se tato skutečnost poznamená do zápisu s uvedením důvodu.

Stěžovatelé jsou nejčastěji z řad zákonných zástupců, zletilých žáků a velkou část tvoří také anonymní stěžovatelé.

2. zaevidování a označení stížnosti – např. oddělení kontroly, sekretariát, zástupce ředitele apod.

Evidence stížností je vedena centrálně, např. v knize stížností, a **obsahuje**:

- datum podání, věc a přidělené jednací číslo
- jméno, příjmení a adresu stěžovatele
- označení organizace nebo osoby, proti které stížnost směřuje
- předmět stížnosti
- kdy a komu byla stížnost předána k prošetření a vyřízení
- výsledek šetření a opatření ke zjednání nápravy
- datum podání zprávy o příjmu stížnosti
- datum vyřízení stížnosti, případně prodloužení termínu lhůty k vyřízení stížnosti
- výsledek kontroly, jak byla splněna opatření k nápravě

Spis stížnosti obsahuje:

- záznam o podání ústní stížnosti, nebo záznam sepsaný se stěžovatelem, včetně jeho podpisu
- údaje důležité pro hodnocení stížnosti získané z vlastního prošetřování
- výsledek šetření
- opatření ke zjednání nápravy
- zprávu o příjmu vyřízení stížnosti stěžovatelem
- kontrolu opatření

2. VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

Údaje o stížnostech jsou ochraňovány podle zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů.

3. potvrzení příjmu stížnosti stěžovateli
4. stížnost zvláště závažná – ředitel školy neprodleně informuje nadřízený orgán, který stanoví způsob jejího vyřízení
5. stížnost jen z části v pravomoci školy – sdělení stěžovateli, které body budou školou prošetřeny a informace, jaké instituci budou postoupeny další části stížnosti k prošetření a vyřízení
6. postoupení stížnosti jinému orgánu a vyrozumění stěžovatele o postoupení jeho stížnosti **do 5 dnů ode dne přijetí**
 - a) stížnost na řídicí práci ředitele/vedoucích pracovníků – postoupena zřizovateli
 - b) stížnost spadající do působnosti České školní inspekce (dle § 174 odst. 2 písm. b) až e) školského zákona) – postoupena České školní inspekci
 - c) stížnost na poskytování finančních prostředků zřizovatelem – postoupena zřizovateli
 - d) stížnost týkající se pracovněprávních vztahů – postoupena příslušnému inspektorátu práce
 - e) stížnost na hygienické podmínky – postoupena příslušné krajské hygienické stanici
 - f) stížnost týkající se ochrany osobních údajů – postoupena Úřadu pro ochranu osobních údajů
7. prošetření stížnosti – určeným zaměstnancem školy či přímo ředitelem; stížnost nesmí řešit osoba, proti níž je stížnost vedena

Zaměstnanci školy, kteří provádějí prošetření stížnosti, jsou povinni:

- prošetřit a vyřídit stížnost bez průtahů, hospodárně a v určených lhůtách,
- objektivně a úplně prošetřit všechny její body, zjištění dokladovat,
- výsledky šetření zhodnotit a rozhodnout, zda je stížnost oprávněná, částečně oprávněná nebo neoprávněná,
- o výsledku šetření informovat stěžovatele,
- u oprávněných a částečně oprávněných stížností vyžadovat opatření k odstranění zjištěných nedostatků a poskytnout výsledky šetření věcně příslušným útvarům k dalšímu využití,
- spis v dané věci uzavřít a údaje o výsledcích šetření předat k evidenci ve škole.

Související instituce, které při vyřizování stížnosti poskytují součinnost (např. útvary MŠMT, kraje, obce, Česká školní inspekce a další), **jsou povinny:**

- ke všem otázkám a bodům stížnosti se objektivně vyjádřit,
- průkazně dokladovat svá stanoviska,
- u oprávněných a částečně oprávněných stížností navrhnout opatření k odstranění zjištěných závad a nedostatků.

Pokud se stížnosti týkají konkrétních pracovníků školy, jsou Tito vyzváni, aby se k předmětné stížnosti vyjádřili.

2. VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

8. vyřízení stížnosti a vyrozumění stěžovatele o vyřízení – **do 60 dnů od doručení vyřizujícímu subjektu**. Vyrozumění o vyřízení je stěžovateli doručeno písemně či jinak prokazatelným způsobem a je podáno v této lhůtě i v případě, pokud bylo zjištěno, že je stížnost neoprávněná. Z vyrozumění musí být patrné, jestli byla stížnost shledána jako oprávněná, částečně oprávněná či neoprávněná. Za vyřízenou se považuje dnem vypravení či předání k poštovní přepravě.

POZOR

Lhůtu pro vyřízení stížnosti lze překročit pouze, pokud v jejím průběhu není možno zajistit podklady potřebné pro její vyřízení. O prodloužení lhůty je třeba informovat stěžovatele.

9. podání námítky pro způsob vyřízení stížnosti – podáno **odvolacím orgánem** (v případě škol a školských zařízení zřizovaných státem, krajem, obcí nebo svazkem obcí a zároveň v případě, že jde o správní rozhodnutí, je odvolacím orgánem **krajský úřad**). V případě škol ostatních je odvolacím orgánem **soud**.
10. opatření k odstranění zjištěných nedostatků
11. poskytnutí výsledků šetření věcně příslušným útvarům k dalšímu využití
12. uzavření spisu o stížnosti

Pokud se jedná o opakovanou stížnost proti tomu samému, která nepřináší žádné nové okolnosti, ředitel školy ji neřeší, pouze ji zaeviduje a do evidence uvede také pořadí opakované stížnosti.

Stížnosti směřované k dalším institucím

Stížnosti na vedoucí pracovníky školy jsou postupovány k prošetření a vyřízení nadřízenému orgánu, tedy zřizovateli.

Česká školní inspekce přijímá stížnosti spadající do její působnosti v rámci všech škol a školských zařízení zapsaných ve školském rejstříku.

NÁVODNÝ POSTUP

1. podání stížnosti stěžovatelem – učiněno ústně, písemně i technickými prostředky sloužícími k přenosu dat. Pokud jde o ústní podání, které nelze okamžitě vyřídit, pořizuje se o něm záznam, s nímž je stěžovatel seznámen a jeho shodu s ústním podáním potvrzuje svým podpisem. V praxi se osvědčuje pořizování audiozáznamů z jednání.

V záznamu jsou uvedena jména zúčastněných osob, stručný popis jednání a doložka o seznámení účastníků se zápisem.

POZOR

Stížnosti podávané telefonicky se nepřijímají.

2. zaevidování stížnosti a potvrzení příjmu stížnosti stěžovateli
3. postoupení stížnosti jinému orgánu a vyrozumění stěžovatele o postoupení jeho stížnosti
- a) stížnost na řídicí práci ředitele/vedoucích pracovníků – postoupena zřizovateli
- b) stížnost spadající do působnosti České školní inspekce (dle § 174 odst. 2 písm. b) až e) školského zákona) – postoupena České školní inspekci



INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

2. VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

- c) stížnost na poskytování finančních prostředků zřizovatelem – postoupena zřizovateli
- d) stížnost týkající se pracovně-právních vztahů – postoupena příslušnému inspektorátu práce
- e) stížnost na hygienické podmínky – postoupena příslušné krajské hygienické stanici
- f) stížnost týkající se ochrany osobních údajů – postoupena Úřadu pro ochranu osobních údajů

Pokud není ze stížnosti zřejmé, do kompetence jakého orgánu její vyřízení náleží, dojde pouze k vyrozumění stěžovatele o tomto faktu.

4. prošetření stížnosti

- 5. vyřízení stížnosti a vyrozumění stěžovatele o vyřízení – do 60 dnů od doručení vyřizujícímu subjektu. Vyrozumění stěžovateli o vyřízení je podáno v této lhůtě i v případě, pokud bylo zjištěno, že je stížnost neoprávněná.

POZOR

Lhůtu pro vyřízení stížnosti lze překročit pouze, pokud v jejím průběhu není možno zajistit podklady potřebné pro její vyřízení.

6. opatření k odstranění zjištěných nedostatků

7. předání výsledku prošetření zřizovateli dané školy k dalšímu řízení

8. uzavření spisu o stížnosti

Česká školní inspekce může na základě stížností, které svým obsahem spadají do její působnosti, provádět inspekční činnost v jednotlivých školách. Česká školní inspekce pak prošetřuje jednotlivá tvrzení ve stížnosti uvedená a výsledek šetření předává zřizovateli k dalšímu řízení. Zřizovatel pak Českou školní inspekci informuje o vyřízení stížnosti a opatřeních přijatých k nápravě.

Uvedené organizace mají stanovenou a dohodnuto, které stížnosti patří do jejich kompetence. Toto není zapříčiněno pouze hraničními tématy, ale také tím, že stěžovatelé často posílají svou stížnost více organizacím najednou bez rozlišení, komu je skutečně určena, a to aby měli, dle jejich názoru, zajištěno, že se jejich stížnost začne prošetřovat.

Petice jakožto stížnost

Petice je písemně podaná žádost, návrh nebo stížnost skupiny občanů některému z orgánů státní a veřejné moci. Petiční právo je garantováno nejen zákonem č. 85/1990 Sb., o právu petičním, ale také samotnou Listinou základních práv a svobod. Výkon petičního práva je chráněn, nemůže mu v něm být nikomu bráněno a zároveň nikdo nesmí být pro jeho výkon postihován. Stejně tak nelze nikoho k podpisu petice nutit.

Petice je podepisována občany tak, že na podpisové archy, z nichž každý musí obsahovat dostatečné určení konkrétní petice, kromě svého podpisu uvedou i své jméno, příjmení a bydliště. **Podpisy pod petici lze shromažďovat na každém veřejně přístupném místě, k čemuž není potřeba jakéhokoliv povolení státního orgánu, nesmí však docházet k omezení dopravy nebo k rušení veřejného pořádku.**

2. VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

NÁVODNÝ POSTUP

1. přijetí petice – musí na ní být uvedeno jméno a bydliště podatele, v případě petičního výboru jsou uvedena jména a bydliště všech členů výborů a jméno a bydliště toho, kdo je za členy výboru oprávněn jednat.

Náležitosti podání musí být v souladu s § 3 – petiční výbor, § 4 – shromažďování podpisů pod petici, § 5 – podání a vyřízení petice a § 6 zákona č. 85/1990 Sb. ve znění pozdějších předpisů.

2. postoupení stížnosti jinému orgánu a vyrozumění stěžovatele o postoupení jeho stížnosti – nespadá-li obsah petice do kompetence daného orgánu, postupuje ji tento orgán příslušnému, a to **do 5 dnů**
3. řešení petice – petice musí být **do 30 dnů vyřešena** a písemně na ni musí být podateli odpovězeno

Šikana pedagogů

Stížnosti a petice mohou být však také určitou formou šikany konkrétního pedagoga či pracovníka. Šikana má 2 formy, **a to zjevnou a skrytou**. Zjevná stojí na základech ztráty autority dané osoby a má různé formy projevu od posměchu až po fyzické útoky. Skrytá šikana je mnohem závažnější z důvodu utajení agresora i samotné šikanované osoby. Jedná se především o psychický nátlak v určité situaci, např. ohledně zvyhodnění žáka.

Tato problematika je velmi široká vzhledem k faktu, že **pedagogičtí pracovníci nejsou považováni za veřejné činitele a nejsou tedy legislativou chráněni**. I z tohoto důvodu je mnohdy „považováno za normální“, že se žáci a studenti k pedagogům chovají nevhodně. Prestiž učitelského povolání neustále klesá.

Dle průzkumů se téměř polovina pedagogů středních škol během své kariéry setkává s nějakou formou šikany. Především se jedná o verbální útoky, ovšem fyzické násilí přiznala 2 % pedagogů. V posledních 5 letech přibývá v chování žáků a studentů útočnost, vulgárnost a neúcta k autoritě. Z průzkumů ovšem dále vyplývá, že z pohledu žáků a studentů leží část viny na samotných pedagogích, kteří svou „nenávisť“ k žákům ventilují např. v rámci sociálních sítí.

Šikana a její řešení je upraveno **Metodickým pokynem Ministerstva školství, mládeže a tělovýchovy k řešení šikanování ve školách a školských zařízeních (č. j. MSMT-22294/2013-1)**. Tento pokyn je určen pro řešení šikany mezi žáky navzájem, ovšem konkrétní kroky lze podniknout také v rámci šikany směřující k pedagogovi. Konkrétnější postup specifikován není. Je však třeba, stejně jako u dalších sociálně-patologických jevů, věnovat velkou pozornost prevenci a respektování určitých pravidel a principů.

2.4 Praktické poznámky

2.4.1 Otázky a odpovědi

1. Musíme řešit anonymní stížnosti?

Anonymní stížnosti jsou velmi rozšířené a jsou podávány většinou elektronickou formou (e-mailem).

POSTUP PŘI ŘEŠENÍ TAKOVÉ STÍŽNOSTI JE NÁSLEDUJÍCÍ:

1. na příslušný e-mail, z něhož daná stížnost přijde, je zaslán zpětný e-mail s výzvou k identifikaci odesílatele-stěžovatele



INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

2. VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

2. pokud toto odesílatel **do 5 dnů** neučiní, ředitel se ke stížnosti pouze vyjádří a založí do spisu, dále se stížnost neřeší
3. pokud se odesílatel na výzvu identifikuje, postupuje se dle standardního postupu

2. Kdo je správním orgánem v rámci škol?

Správním orgánem **není ředitel dané školy, ale samotná škola, za níž jedná ředitel školy, jakožto oprávněná úřední osoba vždy** (ostatní zaměstnanci školy mohou být oprávněnou úřední osobou, pokud je ředitel školy výkonem takové činnosti pověřil z důvodu jeho zastupování). Oprávněná osoba v konkrétním řízení je uvedena ve spisu.

Ve věcech správních je tedy uváděno: **Škola XX, zastoupená ředitelem školy Mgr. XX (zástupcem ředitele Ing. XX apod.) rozhodla dle § XX zákona XX takto....**

3. Musí být účastník seznámen s podklady k rozhodnutí?

Ano. Účastník řízení – nezletilý žák zastoupený zákonným zástupcem nebo žák zletilý – **má možnost se s podklady rozhodnutí seznámit**, a to od vzniku spisu k této záležitosti až do jeho skartace, pořizovat si výpisky, fotokopie a kopie (v tomto případě za běžnou úhradu nákladů). Jedná se o **právo účastníka, škola není povinna jej vyzývat**.

Při negativním rozhodnutí či sankcionování je však třeba účastníka včas seznámit se skutečností, že dle zákona má právo na seznámení se s podklady pro správní rozhodnutí. Následně je stanoveno datum, hodina a místo, kdy se účastník může dostavit k seznámení s podklady. Pokud se však nedostaví, je do spisu zaneseno, že účastník byl řádně a včas vyzván, ovšem své právo nenaplnil.

Za účastníka – nezletilého žáka – jedná vždy zákonný zástupce. Pokud tedy do školy přijde za žáka jednat někdo jiný, např. i advokát, a nemá zmocnění k zastupování žáka, škola nemá povinnost s ním v dané věci jednat.

4. Jak máme řešit pracovněprávní problematiku – stížnosti v této oblasti?

Řešení této problematiky není v kompetenci školy, resp. ředitele školy. Pokud se zaměstnanec domnívá, že pracovněprávní předpisy nejsou ze strany zaměstnavatele dodržovány, má možnost se obrátit na příslušný oblastní inspektorát práce, podat žalobu u soudu nebo podat podnět u veřejného ochránce práv.

Pozor však na určité záludnosti, které jsou zaměstnanci myšleny v tom smyslu, že vedoucí pracovník na ně nemá právo, ovšem jsou ukotveny v současné legislativě. Může se jednat např. o nekázeň pedagogických pracovníků, kteří se nechtějí účastnit pedagogických porad, ovšem tato povinnost je jim stanovena nejen zákonem č. 563/2004 Sb., o pedagogických pracovnících a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, ale i samotným zákonem č. 262/2006 Sb., zákoník práce, ve znění pozdějších předpisů. Dalším příkladem může být např. rozvržení pracovní doby, kdy pedagog si může rozvrhnout, jak svou pracovní činnost vykoná, nemusí celých X hodin trávit ve škole. Ovšem dle zvykového práva má ředitel právo veta a stanovuje tak konečné rozvržení pracovní činnosti.

5. Jak je to se správním řádem u stížností?

Správní řád aplikují všechny školy bez ohledu na zřizovatele (veřejné, soukromé i církevní), **a to pokud jde o rozhodování o právech a povinnostech fyzických osob v oblasti veřejné správy.**



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY



OP Vzdělávání
pro konkurenceschopnost



Ústecký kraj

INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

2. VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

Výčet správních rozhodování ředitelů škol a školských zařízení zřizovaných státem, krajem, obcí nebo svazkem obcí je uveden v § 165 odst. 2, nejedná se však o taxativní výčet, ale minimální výčet případů, při jejichž rozhodování ředitel školy aplikuje správní řád.

„Ředitel školy a školského zařízení, které zřizuje stát, kraj, obec nebo svazek obcí, rozhoduje o právech a povinnostech v oblasti státní správy v těchto případech:

- a) zamítnutí žádosti o povolení individuálního vzdělávacího plánu podle § 18 a zamítnutí žádosti o přeřazení žáka nebo studenta do vyššího ročníku podle § 17 odst. 3,
- b) přijetí dítěte k předškolnímu vzdělávání podle § 34 a ukončení předškolního vzdělávání podle § 35, zařazení dítěte do přípravného stupně základní školy speciální podle § 48a, zařazení dítěte do přípravné třídy základní školy podle § 47,
- c) zamítnutí žádosti o odklad povinné školní docházky podle § 37,
- d) převedení žáka do odpovídajícího ročníku základní školy podle § 39 odst. 2,
- e) přijetí k základnímu vzdělávání podle § 46, přestupu žáka podle § 49 odst. 1, převedení žáka do jiného vzdělávacího programu podle § 49 odst. 2 a zamítnutí žádosti o povolení pokračování v základním vzdělávání podle § 55 odst. 2,
- f) přijetí ke vzdělávání ve střední škole podle § 59 a následujících, vyšší odborné škole podle § 93 a následujících a v konzervatoři podle § 88,
- g) zamítnutí žádosti o přestup, změnu oboru vzdělání, přerušení vzdělávání a opakování ročníku podle § 66 a 97,
- h) zamítnutí žádosti o pokračování v základním vzdělávání podle § 55 odst. 1,
- i) podmíněné vyloučení a vyloučení žáka nebo studenta ze školy nebo školského zařízení podle § 31 odst. 2 a 4,
- j) zamítnutí žádosti o uznání dosaženého vzdělání podle § 70 a 100,
- k) povolení a zrušení povolení individuálního vzdělávání žáka podle § 41.“¹

V těchto případech je postupováno vždy v souladu se správním řádem.

6. Kdo je odvolacím správním orgánem?

Odvolacím správním orgánem školy a školského zařízení:

- **u škol a školských zařízení, které zřizuje stát, kraj, obec nebo svazek obcí, při rozhodování podle § 165 odst. 2** je odvolacím správním orgánem školy a školského zařízení **krajský úřad** – viz ustanovení § 183 odst. 4 školského zákona
- **u škol a školských zařízení, které zřizuje stát, kraj, obec nebo svazek obcí, při rozhodování v jiných věcech než uvedených v ustanovení § 165 odst. 2** je odvolacím správním orgánem školy a školského zařízení **nadřízený orgán** – viz ustanovení § 89 odst. 1 správního řádu – žádná obecně závazná právní norma výslovně neuvádí, kdo tímto orgánem je
- **u škol a školských zařízení jiných zřizovatelů** (soukromé a církevní) je odvolacím orgánem školy a školského **nadřízený orgán** – viz ustanovení § 89 odst. 1 správního řádu – žádná obecně závazná právní norma výslovně neuvádí, kdo tímto orgánem je

¹ § 165 odst. 2 zákona č. 561/2004 Sb., o předškolním, základním, středním, vyšším odborném a jiném vzdělávání (školský zákon)

2. VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

- **u dětských domovů, dětských domovů se školou a výchovných ústavů** (bez ohledu na zřizovatele) je odvolacím správním orgánem školského zařízení **krajský úřad** – viz ustanovení § 36 odst. 2 zákona č. 109/2002 Sb., o výkonu ústavní výchovy nebo ochranné výchovy ve školských zařízeních a o preventivně výchovné péči ve školských zařízeních a o změně dalších zákonů
- **u diagnostických ústavů** (bez ohledu na zřizovatele) je odvolacím správním orgánem školského zařízení **MŠMT** – viz ustanovení § 36 odst. 2 zákona č. 109/2002 Sb.

2.4.2 Příklady z praxe, dobré a špatné zkušenosti

- V průběhu školní docházky došlo k přeoperování dívky na chlapce. Ředitel následně nevěděl, na jaké jméno doklady vydat. Protože neměl příslušné dokumenty o změně pohlaví, vydal doklady znějící na původní pohlaví žáka, tedy na dívku. Zákonní zástupci následně podali stížnost proti tomuto postupu. V tomto případě ovšem stačilo pouze do školy doručit úředně ověřené doklady – rozhodnutí o změně pohlaví, výpis z příslušné matriky, rozhodnutí o změně rodného čísla a také původní vysvědčení. Na základě těchto dokumentů následně škola vydala nové dokumenty znějící na chlapce. Původní doklady si škola ponechala a založila do materiálů školy – spisu žáka.
- Žáci gymnázia byli podmíněně vyloučeni a dostali sníženou známku z chování. Předcházelo tomu konání maturitního plesu, kdy žáci, aby zaplatili pronájem a dárky svým pedagogům, natiskli několik vstupenek navíc (škola jim dokonce zapůjčila oficiální razítko se státním znakem, které následně na vstupenky tiskli). Kromě toho došlo k tomu, že se žáci na této akci opili. V tomto případě však nejde o školní akci a není v pravomoci školy řešit takové věci a trestat je za to. Mimo školu a školní akce zodpovídají za žáky jejich zákonní zástupci. Žáci, resp. jejich zákonní zástupci, se proti tomuto rozhodnutí odvolali a ředitel byl následně nucen postihy zrušit, jelikož nebyly v jeho pravomoci.
- Podobným příkladem je situace, kdy se žáci školy opili ve městě. Ani v tomto případě nešlo o porušení školní kázně a škola nemá právo žáky za tento čin trestat. Případ byl řešen policií a výsledku se účastnil i ředitel či zástupce školy. Ovšem neřeší se čin jako takový (opilost), ale to, kdo žákům alkohol prodal (prodej alkoholických nápojů nezletilým). Následně se opilost žáků jako taková řeší se zákonnými zástupci a dalšími institucemi.
- Problematika omlouvání absence je někdy školním řádem stanovena dosti striktně a často až nesmyslně dodržována. Matka byla s žákyní u lékaře. Mladší sestra, která chodila do stejné školy jako žákyně, měla říci třídní učitelce, že sestra je s matkou u lékaře a druhý den přinese omluvný list potvrzený od lékaře. Ačkoliv sestra vše vyřídila dle pokynů, nemocná žákyně měla nakonec neomluvenou absenci. Škola totiž měla stanoveno, že žák musí být omluven do 3 pracovních dnů telefonicky, což rodiče neučinili. Proto dívka dostala sníženou známku z chování.
- Podobná situace se stala v jiné škole. Matka chtěla omluvit syna ze školy kvůli soustředění s ligovým dorostem. Matka tedy poslala třídní učitelce SMS zprávu, zda může tímto způsobem syna předběžně omluvit z vyučování. Učitelka však následně tvrdila, že SMS zprávu nedostala. Matka omluvenku tedy napsala dodatečně. Přesto dostal syn sníženou známku z chování a měl neomluvenou absenci. Třídní učitelka se vyjádřila v tom



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY



OP Vzdělávání
pro konkurenceschopnost



Ústecký kraj

INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

2. VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

smyslu, že omluvenka nebyla na stanoveném formuláři školy. Ovšem v tomto případě nezáleží, jak či na čem je omluvenka napsána, nebo jakým způsobem je žák z vyučování omluven. Podstatné je, že omluva proběhla.

- K nejčastějším nedostatkům orgánů veřejné moci při vyřizování podání patří:
 - nepostoupení podání příslušnému orgánu veřejné správy,
 - nepostoupení podání bezodkladně,
 - neinformování podatele o postoupení podání,
 - nesprávné vyhodnocení obsahu podání,
 - nesprávné podřazení podání pod právní režim jeho vyřizování,
 - nedodržení stanoveného režimu vyřizování podání.

2.5 Zdroje

- Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy – www.msmt.cz
- Česká školní inspekce – www.csi.cz
- Portál veřejné správy – portal.gov.cz
- Střední odborná škola vinařská a Střední odborné učiliště zahradnické – svisv.cz
- Střední průmyslová škola elektrotechnická a informačních technologií Brno – www.sspbrno.cz
- Článek: Školský zákon se při šetření stížností osvědčil – www.ucitelskeno-viny.cz/index.php?archiv&clanek=953
- Státní úřad inspekce práce – www.suip.cz
- článek Šikana učitelů – www.anv.cz/clanky/215-sikana-ucitelu
- webové stránky Občanského sdružení proti šikaně – www.sikana.cz/sikana_prav_rozb.html#peticestiznosti
- webový portál – <http://www.jmskoly.cz/>

