



Postup NAÚ při vyřizování stížností v rámci procedur zajišťování kvality

Tento dokument upravuje postup uplatňovaný Národním akreditačním úřadem pro terciární vzdělávání (NAÚ) vůči stížnostem doručeným vysokými školami, vyššími odbornými školami či fyzickými osobami. Postup se vztahuje na stížnosti proti průběhu akreditačních procesů či dalších procesů zajišťování kvality NAÚ a proti osobám, které jsou na straně NAÚ do těchto procesů zapojeny. Nejedná se o přezkum ani odvolání proti výsledku těchto procesů, typicky proti správním rozhodnutím NAÚ, kde je postup závazně upraven správním řádem. Stejně tak se tento postup nevztahuje na podání charakteru dotazů, žádostí o názor či o stanovisko.

NAÚ přistupuje ke stížnostem na základě principů rovnosti a nediskriminace. Podání stížnosti nesmí být stěžovateli přičítáno k tíži v rámci dotčeného procesu zajišťování kvality ani ho jinak poškodit. Procedura vyřizování stížností slouží k posílení transparentnosti procesů zajišťování kvality NAÚ a budování důvěry stakeholderů v NAÚ i jeho roli v zajišťování kvality vysokoškolského vzdělávání a vyššího odborného vzdělávání. Vyhodnocování doručených stížností na systémové úrovni tvoří součást zpětnovazebních mechanismů a procesů vnitřního zajišťování kvality činností NAÚ.

1. Přijetí stížnosti

- a. Stížnost je možné doručit standardními způsoby doručování písemností, tedy datovou schránkou (IDS: k9z3e3y), do elektronické podatelny (posta@nau.gov.cz) či osobně nebo poštou na adresu sídla NAÚ (U Lužického semináře 13, 118 00 Praha 1). Ve stížnosti musí být jasně sděleno, že se jedná o stížnost proti průběhu procesu zajišťování kvality nebo proti osobám zapojeným do tohoto procesu, co je meritem stížnosti, odůvodnění stížnosti a kdo ji podává (dále jen „stěžovatel“).
- b. Doručené podání NAÚ zaeviduje a postoupí ke zpracování v souladu se Spisovým řádem NAÚ příslušnému zaměstnanci, což je zpravidla osoba, která v dané věci vede spis. Je-li stížnost směřována vůči zaměstnanci, kterému by mělo být podání postoupeno k vyřízení podle Spisového řádu NAÚ, je namísto toho postoupeno předsedovi NAÚ prostřednictvím sekretariátu.
- c. Stížnosti vyřizované postupem stanoveným v této normě se evidují ve spisové službě takovým způsobem, který umožňuje periodické vyhodnocování doručených stížností za určité období.

2. Přezkoumání věci

- a. Příslušný zaměstnanec NAÚ vyhodnotí, zda se jedná o stížnost ve smyslu této normy. Pokud tomu tak není, postupuje podle dalších právních předpisů¹ či vnitřních norem v závislosti na povaze daného podání.
- b. Je-li stížnost nesrozumitelná, neúplná, nedostatečně podložená nebo trpí-li jinými odstranitelnými vadami, které znemožňují její vyřízení, příslušný zaměstnanec NAÚ vyzve

¹ Např. § 175 správního řádu; § 14 odst. 3 správního řádu; § 12 správního řádu.

stěžovatele v přiměřené lhůtě k doplnění stížnosti. Pokud stěžovatel ve stanovené lhůtě stížnost nedoplní, NAÚ ji odloží a stěžovatele o tom písemně vyrozumí.

- c. Příslušný zaměstnanec NAÚ předá stížnost k prošetření předsedovi NAÚ spolu s dalšími podklady s danou věcí souvisejícími, které by mohly přispět ke zjištění stavu věci. Je-li stížnost směřována vůči předsedovi NAÚ, předá ji příslušný zaměstnanec Radě NAÚ, která ze svých členů určí osobu pověřenou prošetřením stížnosti a komunikací se stěžovatelem. Na prošetřování stížnosti se mohou podílet další osoby v rámci NAÚ, které předseda NAÚ, resp. osoba pověřená Radou NAÚ vyzve k součinnosti.
- d. Při prošetřování stížnosti předseda NAÚ, resp. osoba pověřená Radou NAÚ v maximální rozumné míře přezkoumá informace v ní obsažené a jim dostupnými prostředky učiní kroky ke zjištění skutečného stavu věci. Takovým prostředkem může být mj. výzva osobě, proti níž stížnost směřuje, nebo která je zapojena do průběhu napadaného procesu, aby se ke skutečnostem v něm uvedeným vyjádřila a poskytla NAÚ údaje potřebné k prošetření dané věci. V těchto případech NAÚ postupuje tak, aby této osobě nebyla sdělena identita stěžovatele, jedná-li se o fyzickou osobu.

3. Vyřízení stížnosti

- a. Na základě zjištění stavu věci předseda NAÚ, resp. osoba pověřená Radou NAÚ posoudí oprávněnost a míru závažnosti stížnosti. Shledá-li ji oprávněnou, sjedná v rámci svých kompetencí nápravu v kontextu daného akreditačního procesu nebo jiného procesu zajišťování kvality, na něž stížnost směřovala. Pokud vyhodnotí oprávněnou stížnost jako závažnou, může přijmout podle povahy věci opatření přesahující rámec daného procesu. Může jím být mj. personální opatření vůči osobě, proti které byla vznesena stížnost, či systémové opatření upravující průběh procesů zajišťující kvality.
- b. Předseda NAÚ, resp. osoba pověřená Radou NAÚ informuje o zvoleném postupu řešení věci stěžovatele v rozsahu, ve kterém jim to umožňují další právní předpisy². Prioritou je dosažení přiměřeného, smírného a pro stěžovatele akceptovatelného řešení dané záležitosti; za tímto účelem může předseda NAÚ, resp. osoba pověřená Radou NAÚ vyvolat osobní jednání se stěžovatelem. Předseda NAÚ, resp. osoba pověřená Radou NAÚ může stěžovatele informovat pouze písemnou cestou.
- c. Vysloví-li stěžovatel písemný nesouhlas se zvoleným postupem řešení dané věci, předseda NAÚ stížnost postoupí Radě NAÚ a zařadí ji k projednání na nejbližší možné zasedání Rady NAÚ. V případech stížnosti proti předsedovi NAÚ, kdy byla Rada NAÚ příslušná k vyřizování stížnosti již od počátku, Rada NAÚ stížnost opětovně projedná a zaujme konečné stanovisko.
- d. NAÚ stížnost vyřídí do 60 dnů od jejího doručení, resp. od odstranění vad, které bránily jejímu vyřízení. Ze závažných důvodů může být lhůta překročena, zejména nelze-li v jejím průběhu zajistit podklady potřebné pro vyřízení stížnosti nebo neumožňuje-li její vyřízení ve lhůtě stanovený harmonogram řádných zasedání Rady NAÚ.

Schválil: prof. Mgr. Jaroslav Miller, M.A., Ph.D., předseda NAÚ

² Např. zákoník práce či občanský zákoník.