

Ondřej Andrys: K metodické pomůcce pro ředitele škol – řešení stížností a podnětů



Velkým tématem vzdělávacího prostředí jsou stížnosti žáků, jejich zákonných zástupců či jiných osob adresované jak ředitelům škol, tak i České školní inspekci. Korektní a úspěšné vyřešení stížnosti či podnětu již na úrovni školy vytváří prostor věnovat více času jejímu rozvoji a zvyšování kvality vzdělávání na jedné straně, a zároveň snižuje pravděpodobnost podání stížnosti k České školní inspekci na straně druhé. Prošetřování stížnosti ze strany České školní inspekce navíc představuje velkou zátěž pro všechny dotčené aktéry, a je tedy evidentní, že je vhodné přijímat taková opatření, která povedou k úspěšnému vyřešení situace již v samotném počátku, tedy ve škole.

Počet stížností narůstá

Počet stížností adresovaných České školní inspekci neustále narůstá, z výsledků jejich šetření lze pak vysledovat nejčastější příčiny a důvody, které stěžovatele k podání stížnosti vedou. Pokud se ve školách podaří nastavit funkční interní pravidla a zároveň bude ředitel školy v rámci svých kompetencí věnovat cílenou péči podpoře komunikace v rámci školy i se zákonnými zástupci, lze předpokládat, že se počet podávaných stížností jak na úrovni školy, tak směrem k České školní inspekci významně sníží (nebo alespoň nebude růst).

Důležité je podněty řešit

K naplnění výše uvedeného přispívá, když se ředitel školy systematicky zajímá o názory všech účastníků podílejících se na vzdělávání, aktivně tyto názory zjišťuje a věnuje pozornost výhradám a podnětům signalizujícím nespokojenost některé ze stran ještě dříve, než přerostou v podání stížnosti. V praxi to znamená např. důsledné vedení pracovníků školy ke správné komunikaci, pravidelné analyzování obsahu jednání třídních schůzek, zápisů v žákovských knížkách, koncepční práci s výsledky evaluace nebo přijímání opatření k odstranění zjištěných nedostatků. Zároveň lze doporučit, aby alespoň základní pravidla týkající se podávání a vyřizování stížností v rámci školy byla zveřejněna a aby žáci a jejich rodiče byli o těchto pravidlech informováni.

Řediteli školy jsou školským zákonem dány pravomoci, na jejichž základě rozhoduje ve všech záležitostech týkajících se vzdělávání a plně odpovídá za odbornou a pedagogickou úroveň vzdělávání a školských služeb, tedy i za působení všech pracovníků školy. Z toho vyplývá, že stížnostmi se musí ředitel školy zabývat a snažit se je objektivně vyřešit.

Podání, přijetí, vyrozumění

Stížnost může podat každá osoba (i nezletilá nebo anonymní). O podání ústní stížnosti je účelné za účasti stěžovatele sepsat zápis. Ten by měl 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.

Stížnosti se neposuzují podle názvu nebo označení, ale výhradně podle jejich obsahu. Může se například stát, že podání označené jako stížnost svým obsahem stížností není a naopak obyčejný dopis bez příslušného označení svým charakterem a uváděnými skutečnostmi stížností být může. Rozlišení jednotlivých podání není vždy jednoduché a jednoznačné. Pokud nejde o podání anonymní, je možné stěžovatele vyzvat, aby stížnost obsahově upřesnil či doplnil. Je taky vhodné, aby ředitel školy bezodkladně stěžovateli při- jetí stížnosti potvrdil, informoval jej o postupu a aby stížnost důsledně řešil. Navíc dle školského zákona mají žáci, studenti a zákonní zástupci dětí a nezletilých žáků právo vyjadřovat se ke všem rozhodnutím týkajícím se podstatných záležitostí vzdělávání.

Šetření stížnosti

Je potřeba vždy prošetřit všechna tvrzení uváděná ve stížnosti a všechna zjištění učiněná v průběhu šetření stížností je účelné mít řádně doložena (např. zápisy z jednání, hospitačními záznamy, dotazníky apod.).

Je vhodné seznámit toho, proti komu stížnost směřuje, s jejím obsahem v takovém rozsahu a čase, aby se její prošetřování nemohlo zmařit, resp. nemělo negativní dopad na dítě, žáka či studenta nebo na osobu stěžovatele, pokud je jím někdo jiný. Současně je třeba osobě, proti níž stížnost směřuje, umožnit se ke stížnosti vyjádřit a předložit doklady a informace 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 šetření jednáno také přímo se stěžovatelem. Je však třeba účastníky jednání volit účelně, aby např. stěžovatel nebyl sám proti početní převaze zástupců školy. Rovněž z tohoto jednání by měl být školou vyhotoven zápis s jednoznačnými závěry.

Podle potřeby se může uskutečnit více jednání tak, aby věc byla v rámci školy zcela vyřízena a uzavřena s konkrétním výsledkem. Vyřízení záležitosti na úrovni školy ukazuje na snahu školy zabývat se problémy a společně se stěžovatelem hledat efektivní řešení, a zároveň snižuje pravděpodobnost podání stížnosti k České školní inspekci, příp. jiným, v dané záležitosti věcně příslušným orgánům či institucím.

Sdělení výsledky a přijetí opatření

Každý stěžovatel má právo být informován o tom, jak byla jeho stížnost prošetřena a vyřízena. Ředitel školy tedy musí stěžovatele o výsledku šetření stížnosti informovat (prokazatelně).

V případě, že stížnost nebo její část byla shledána důvodnou, je nezbytné, aby ředitel školy zajistil odstranění zjištěných nedostatků. Vždy je potřeba zvolit efektivní a účinné opatření, které zajistí (a stěžovatele ujistí), že k opakování nedostatku v budoucnu již nedojde. Informace o opatřeních přijatých k nápravě je vhodné uvést do zprávy o výsledku šetření stížnosti, která se stěžovateli zasílá. Povinností osoby, která určité

opatření k nápravě uložila, je ověřit následnou kontrolou jeho účinnost (a podle povahy opatření jeho účinnost i dále ověřovat v čase).

Kompetence inspekce

Česká školní inspekce je oprávněna řešit pouze ty stížnosti, které spadají do její působnosti dle § 174 odst. 2 písmeno b) až e) školského zákona (např. komunikace se zákonnými zástupci, hodnocení výsledků vzdělávání žáků, zajištění bezpečnosti dětí a žáků, obsah školního řádu a školního vzdělávacího programu, vzdělávání dětí a žáků se speciálními vzdělávacími potřebami apod.).

Stížnosti, jejichž prošetření nenáleží do působnosti České školní inspekce (např. nesouhlas s výpovědí, interpersonální vztahy, nevhodné hygienické podmínky pro vzdělávání, nevhodné nakládání s osobními údaji pedagogických pracovníků a žáků apod.) postoupí věcně příslušné organizaci (např. inspektoráty práce, orgány ochrany veřejného zdraví, Úřad na ochranu osobních údajů apod.) a vyrozumí o tom stěžovatele.

Závěr

Ve snaze pomoci ředitelům škol a školských zařízení při šetření a vyřizování stížností a podnětů na úrovni školy připravila Česká školní inspekce metodický dokument, který je k dispozici [online](#).

*Autor: PhDr. Ondřej Andrys, MAE náměstek ústředního školního inspektora
Převzato z [Informačního bulletinu ČŠI z 12. prosince 2017](#)*