

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.

PhDr. Ondřej Andrys, MAE
náměstek ústředního školního inspektora

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 ne-

dostatků. 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 **výhrad-**

ně 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 přijetí stížnosti potvrdil**, informoval jej o postupu a aby stížnost důsledně řešil. Navíc dle školského zákona mají žáci, studenti a zákonní zástupci dětí

