



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 stížnosti 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 stíž-

nost 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 zákon-

nými 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 **-zde-**. ◀

| Implementace MAP za podpory České školní inspekce

Ve spolupráci s Národní sítí Místních akčních skupin ČR se ředitelé krajských inspektorátů České školní inspekce i další představitelé úřadu účastnili v období **od 20. září 2017 do 7. prosince 2017** celkem 14 seminářů pro ředitele a zřizovatele škol vybraných území Středočeského, Jihočeského, Jihomoravského, Plzeňského, Karlovarského, Pardubického a Olomouckého kraje. Organizátory těchto seminářů,

na nichž zástupci České školní inspekce představovali zejména doporučení týkající se zvyšování kvality a efektivity vzdělávání, která jsou využitelná v jednotlivých územích v rámci implementace místních akčních plánů rozvoje vzdělávání, byly jednotlivé místní akční skupiny (MAS), jako např. MAS Pošumaví, MAS Sokolovsko, MAS Horní Pomoraví nebo MAS Znojemské vinařství. ◀



EVROPSKÁ UNIE
Evropské strukturální a investiční fondy
Operační program Výzkum, vývoj a vzdělávání



MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY