



INSPEKČNÍ ČINNOST NA ZÁKLADĚ STÍŽNOSTI

| Počet stížností na školy a školská zařízení dlouhodobě stoupá

Když při řešení problému nestačí komunikace s ředitelem školy, případně školskou radou, obrazejí se rodiče žáků se stížnostmi na Českou školní inspekci. Počet stížností doručených ČŠI dlouhodobě stoupá. Ve školním roce 2013/2014 ČŠI řešila celkem 527 stížností, k 15. červnu letošního roku je jich evidováno 535. Jak šetření stížností probíhá v praxi?

TEXT | Mgr. Soňa VÁPENÍKOVÁ
oddělení koordinace inspekční činnosti

Česká školní inspekce v souladu s příslušnými ustanoveními školského zákona provádí inspekční činnost také na základě podnětů, stížností a petic. V případě inspekční činnosti konané na základě stížnosti prošetřuje ČŠI jednotlivá tvrzení uvedená ve stížnosti a výsledek šetření předává zřizovateli k dalšímu řízení. Zřizovatel informuje ČŠI o vyřízení stížnosti a o opatřeních přijatých k nápravě.

Nejčastější předmět stížností

Rodiče žáků tvoří v posledních letech nejpočetnější skupinu stěžovatelů. Nejčastěji jsou šetřeny stížnosti, které se týkají **nespokojenosti s komunikací školy se zákonnými zástupci**, kdy rodiče nejsou pedagogickými pracovníky nebo vedením školy informováni o zhoršujícím se prospěchu či chování svých dětí.

Další oblastí je **hodnocení výsledků vzdělávání a chování dětí a žáků**. Šetření stížností je zpravidla zaměřeno na dodržování pravidel hodnocení, která jsou součástí školního řádu. Dochází např. i k takovým situacím, že škola udělí sníženou známku

z chování již v průběhu prvního nebo druhého pololetí a nevyužije tak možnosti uložit žákovi výchovné opatření stanovené ve vyhlášce o základním vzdělávání a plnění povinné školní docházky a ve vyhlášce o středním vzdělávání a vzdělávání v konzervatoři. Zaznamenány byly i případy, kdy školy do hodnocení chování zahrnuly také chování žáků mimo školu.

Početnou skupinu tvoří rovněž stížnosti, které se vztahují ke vzdělávání dětí, žáků a studentů se speciálními vzdělávacími potřebami, kdy škola dle názoru stěžovatelů **nezhledňuje doporučení školského poradenského zařízení a nepostupuje podle individuálních vzdělávacích plánů**.

Dále stěžovatelé upozorňují na případy, kdy učitelé dle názoru stěžovatelů **vyučují a klasifikují učivo, které neodpovídá věku žáků a není v souladu se školním vzdělávacím programem konkrétní školy**.

Česká školní inspekce rovněž prošetřuje stížnosti na potenciální nedostatky v **zajištění bezpečnosti dětí a žáků při vzdělávání**

a s ním přímo souvisejících činnostech. Jde především o zamezení přístupu cizích osob do škol, o zajištění bezpečnosti během přestávek, při vycházkách a výletech, sportovních a jiných akcích.

ČŠI řeší i anonymní stížnosti

Specifickou skupinu stížností tvoří anonymní stížnosti. Česká školní inspekce po důsledném posouzení a vyhodnocení jejich obsahu přistupuje k šetření i těchto stížností, případně podněty z nich vyplývající využívá k další inspekční činnosti. Práci při prošetřování často komplikuje fakt, že není možno komunikovat se stěžovatelem za účelem upřesnění skutečností uvedených ve stížnosti či podnětu.

Specifika řešení stížností

Prošetřování stížností se řadí mezi nejsložitější inspekční činnosti. Od školních inspektorů vyžaduje velmi dobré komunikační dovednosti a vysokou míru asertivity. Významným předpokladem pro nápravu zjištěného stavu při důvodných stížnostech je i fungující spolupráce se zřizovateli škol. ...