

ÚVODEM

Základním smyslem tohoto metodického dokumentu je pomoci ředitelům a ředitelkám (dále „ředitel“) škol a školských zařízení (dále „škola“) při šetření a vyřizování stížností a podnětů, které dostávají od žáků, jejich zákonných zástupců či jiných osob. 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 riziko podání stížnosti České školní inspekci na straně druhé. Prošetřování stížnosti ze strany České školní inspekce pak 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 na úrovni školy.

Počet stížností adresovaných České školní inspekci neustále narůstá. Z výsledků šetření stížností 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 funkční komunikace v rámci školy i funkční komunikace 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).

K naplnění výše uvedeného účinně 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 (viz obrázek 1).

ZÁKLADNÍ POJMY A MOŽNÉ POSTUPY PŘI ŠETŘENÍ STÍŽNOSTÍ NA ÚROVNI ŠKOLY

Co je stížnost

Za stížnosti jsou považována podání, kterými se stěžovatel domáhá ochrany svých subjektivních práv a požaduje nápravu ve vlastním zájmu (resp. v zájmu svého dítěte). Stížnost obsahuje skutečná nebo domnělá pochybení, jejichž důvodnost nebo nedůvodnost je třeba ověřit právě důkladným a objektivním šetřením.

Kdo může podat stížnost

Stížnost může podat **každá osoba (i nezletilá)**. Specifickou skupinu stěžovatelů tvoří **anonymní stěžovatelé**. Na jedné straně lze na věc nahlížet tak, že každý by měl snášet důsledky svého jednání (a měl by se tudíž podepsat). Na druhé straně

je třeba brát v úvahu i skutečnost, že anonymní stěžovatel může být v tíživé situaci a nemá odvalu, důvěru ani jistotu, že se podání stížnosti neobráti proti němu nebo jeho dítěti.

V zájmu objektivity šetření a eliminace negativních dopadů na dítě, žáka nebo studenta je žádoucí zachovávat anonymitu stěžovatele. Pokud to charakter stížnosti neumožňuje (obsah stížnosti je natolik specifický či jedinečný, že i bez udání jména lze stěžovatele identifikovat), měla by o tom kompetentní osoba před zahájením šetření informovat stěžovatele.

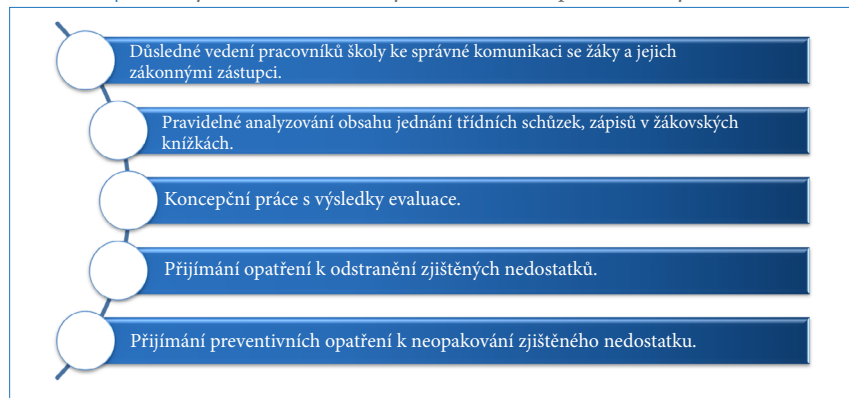
Postupy při šetření stížností

Lze doporučit ke zveřejnění alespoň základní pravidla o podávání a vyřizování stížností v rámci školy. Rovněž je vhodné, aby žáci, studenti a zákonní zástupci dětí a nezletilých žáků byli o těchto pravidlech srozumitelně a podrobně informováni¹.

Podávání stížností

Stížnost lze zaslat nebo osobně předat. Problematické je telefonické podání stížnosti, protože jeho obsah není doložitelný ani jednou ze stran. Pokud se nepodaří záležitost s tele-

Obrázek 1 | Příklady aktivit ředitele školy k minimalizaci počtu šetřených stížností



¹ Zařízení pro výkon ústavní výchovy jsou dle prováděcího předpisu k zákonu č. 109/2002 Sb. povinna přímo ve vnitřním řádu uvést postup při podávání a vyřizování žádostí, stížností a návrhů řediteli, pedagogickým pracovníkům zařízení a dalším osobám a orgánům. Informování o pravidlech je naplněno zveřejněním vnitřního řádu na přístupném místě v zařízení pro výkon ústavní výchovy.