

fonujícím stěžovatelem vyřešit již při rozhovoru, lze mu doporučit, aby stížnost zaslal nebo osobně předal.

Přijímání stížností

O podání ústní stížnosti je účelné za účasti stěžovatele sepsat zápis (viz obrázek 2).

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. V této souvislosti je třeba připomenout, že někdy je stížnost nevhodná v tom smyslu, že stěžovatel mohl problém řešit podáním tzv. opravného prostředku (např. odvoláním ve správním řízení proti rozhodnutí ředitele o nepřijetí ke studiu nebo žádostí u ředitele školy o komisionální přezkoušení v případě pochybností o správnosti hodnocení žáka na konci pololetí). O opravných prostředcích škola stěžovatele informuje.

V návaznosti na výše uvedené je vhodné, aby ředitel školy:



Tímto postupem ředitel školy dává najevo zájem o stěžovatele a snahu problém efektivně vyřešit. V neposlední řadě tak snižuje pravděpodobnost podání stížnosti k České školní inspekci, protože dle školského zákona žáci, studenti a zákonní zástupci dětí a nezletilých žáků mají právo vyjadřovat se ke všem rozhodnutím týkajícím se podstatných záležitostí vzdělávání, kterým musí být ze strany školy, kterou reprezentuje její ředitel, věnována náležitá pozornost².

Šetření stížností

Je potřeba vždy prošetřit všechna tvrzení uváděná ve stížnosti. Všechna zjištění učiněná v průběhu šetření stížností je účelné mít řádně doložena příslušnou dokumentací (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 vyjádřit se ke stížnosti, předložit doklady, jiné písemnosti, informace a údaje 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 prošetření 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.

Při jednáních je třeba se vyvarovat emotivně zabarveným vyjádřením („když se vám to nelíbí, tak si stěžujte České školní inspekci“). Rovněž se **nedoporučuje „schovávat se“ za Českou školní inspekci**

Obrázek 2 | Náležitosti zápisu u ústního podání stížnosti

ZÁPIS BY MĚL OBSAHOVAT:
<ul style="list-style-type: none"> • 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, • podpis stěžovatele.

² Srov. § 21 zákona č. 561/2004 Sb., o předškolním, základním, středním, vyšším odborném a jiném vzdělávání (školský zákon), ve znění pozdějších předpisů.