

(„já bych vám vyhověl, ale Česká školní inspekce mi to zakázala“), neboť při následném prošetřování se v naprosté většině případů ukáže, že realita byla jiná.

### Vyrozumění o výsledku šetření stížnosti

Každý stěžovatel má právo být informován o tom, jak byla jeho stížnost prošetřena a vyřízena. Ředitel školy tedy **musí** stěžovatele o výsledku šetření stížnosti informovat (prokazatelně).

### Přijetí opatření k odstranění zjištěných nedostatků

V případě, že stížnost nebo její část byla shledána důvodnou, je nezbytné, aby ředitel školy zajistil odstranění zjištěných nedostatků. Informace o opatřeních přijatých k nápravě je vhodné uvést do zprávy o výsledku šetření stížnosti, kterou stěžovatel obdrží.

Vždy je potřeba zvolit efektivní a účinné opatření, které zajistí (a stěžovatele ujistí), že k opakování nedostatku v budoucnu již nedojde.

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 STANOVENÉ ORGÁNŮM VEŘEJNÉ SPRÁVY

Každý orgán je oprávněn šetřit pouze stížnosti v rozsahu kompetencí, které vyplývají z charakteru jeho činnosti a které jsou mu svěřeny příslušnými právními předpisy. Stížnosti, jejichž prošetření nenáleží do jeho kompetence, by měl postoupit věcně příslušnému orgánu či instituci a vyrozumět o tom stěžovatele. Není-li ze stížnos-

ti zřejmé, který orgán je příslušný k řešení stížnosti, je žádoucí o tom rovněž stěžovatele vyrozumět, požádat ho o zpřesnění nebo doplnění stížnosti tak, aby bylo zřejmé, jaké oblasti se týká, a kdo je tudíž kompetentní k jejímu prošetření.

Pro snazší rozlišení, zda stížnost spadá do kompetence ředitele školy nebo jiných orgánů či institucí, lze uvést **právní rámec vymezující stížnosti**, jejichž prošetřování náleží do působnosti ředitelů škol, České školní inspekce a jiných věcně příslušných orgánů a institucí.

Obrázek 3 | Působnost ředitele školy při prošetřování stížností a podnětů dle školského zákona

ŘEDITEL ŠKOLY	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Rozhoduje ve všech záležitostech týkajících se vzdělávání.</li> <li>Plně odpovídá za odbornou a pedagogickou úroveň vzdělávání a školských služeb<sup>3</sup>, tedy i za působení pedagogických pracovníků a ostatních pracovníků, nad nimiž v rozsahu zákoníku práce rozhoduje výlučně a zcela samostatně.</li> </ul>	
<p>Stížnostmi se musí ředitel školy zabývat a snažit se je objektivně vyřešit a vyřídit.</p>	<p>Korektním a odpovědným přístupem k řešení stížnosti již na úrovni školy se navíc významně sníží pravděpodobnost, že se stěžovatel se svou stížností obrátí na Českou školní inspekci.</p>

Obrázek 4 | Působnost České školní inspekce při prošetřování stížností a podnětů dle školského zákona

ČESKÁ ŠKOLNÍ INSPEKCE	
<p>Podle § 174 odst. 6 zákona č. 561/2004 Sb., o předškolním, základním středním, vyšším odborném a jiném vzdělávání (školský zákon), ve znění pozdějších předpisů, Česká školní inspekce prošetřuje stížnosti na školy, které svým obsahem spadají do její působnosti dle § 174 odst. 2 písm. b) až e) školského zákona.</p>	
PŘÍKLADY STÍŽNOSTÍ V PŮSOBNOSTI ČŠI	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Komunikace se zákonnými zástupci.</li> <li>Hodnocení výsledků vzdělávání žáků.</li> <li>Zajištění bezpečnosti dětí a žáků.</li> <li>Obsah školního řádu a školního vzdělávacího programu.</li> <li>Vzdělávání dětí a žáků se speciálními vzdělávacími potřebami apod.</li> </ul>	
<p>Stížnosti, jejichž prošetření nenáleží do působnosti České školní inspekce, postoupí věcně příslušné organizaci a vyrozumí o tom stěžovatele. Není-li ze stížnosti zřejmé, která organizace je k šetření stížnosti příslušná, Česká školní inspekce o tomto vyrozumí stěžovatele a případně ho požádá o doplnění či upřesnění informací.</p>	
PŘÍKLADY STÍŽNOSTÍ NENÁLEŽÍCÍCH DO PŮSOBNOSTI ČŠI	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Nesouhlas s výpovědí.</li> <li>Interpersonální vztahy.</li> <li>Nevhodné hygienické podmínky pro vzdělávání.</li> <li>Nevhodné nakládání s osobními údaji pedagogických pracovníků a žáků apod.</li> </ul>	

<sup>3</sup> Srov. § 164 školského zákona.