

Tabulka B 17 Analýza stížností

Sledované ukazatele	MŠ		ZŠ		SŠ		VOŠ		Ostatní		Celkem 2011/2012		Celkem 2010/2011		Celkem 2009/2010	
	C	D	C	D	C	D	C	D	C	D	C	D	C	D	C	D
Počet stížností	52	x	258	x	113	x	1	x	22	x	466	x	482	x	416	x
Počet bodů stížností	87	43	454	179	180	54	5	1	29	10	755	287	1069	325	796	254
z toho podíl důvodných bodů (v %)		49,4		39,4		30,0		20,0		34,5		38,0		30,4		31,9
meziroč. změna (2011/12–2010/11) v počtu stížností	- 11	x	- 51	x	0	x	- 4	x	+ 8	x	- 16	x				
meziroční změna v počtu bodů stížností	- 21	+ 8	- 244	- 44	- 31	+ 7	+ 4	0	- 14	- 9	- 314	- 38				
meziroční změna v podílu důvodných bodů		+ 17,0		+ 7,5		+ 7,7		+ 8,9		- 9,7		+ 7,6				
Komunikace se zák. zástupci, rodiči apod.	16	6	95	39	19	5	-	-	3	1	133	51	161	65	130	50
Výchovná opatření a hodnocení chování	2	1	34	15	14	4	-	-	1	1	51	21	69	26	54	21
Hodnocení výsledků vzdělávání	-	-	28	18	15	9	1	-	1	1	45	28	65	22	50	10
Komisionální zkouška	-	-	3	1	6	4	1	-	-	-	10	5	19	6	15	4
Ukončování vzdělávání	2	2	-	-	11	2	1	1	1	-	15	5	8	3	9	1
Nefěšení šikany	1	-	25	4	5	2	-	-	1	-	32	6	44	9	29	4
Tělesné trestání žáka	2	1	7	3	1	-	-	-	1	-	11	4	14	4	12	8
Bezpečnost dětí, žáků, studentů	14	10	39	18	10	3	-	-	4	2	67	33	73	33	60	25
Úroveň a průběh vzdělávání	7	2	41	11	19	6	-	-	1	-	68	19	72	20	62	16
Personální zabezpečení výuky	11	6	23	6	11	1	-	-	-	-	45	13	81	9	28	1
Materiální podmínky výuky	-	-	6	1	1	-	-	-	1	-	8	1	12	-	6	2
Provoz školy a org. zajištění výuky	12	8	21	9	9	3	-	-	2	-	44	20	84	26	50	18
Školní řád	-	-	13	7	2	1	-	-	-	-	15	8	14	5	21	12
Rozhodnutí ředitele o přijetí, přestupu apod.	5	1	6	4	8	2	-	-	-	-	19	7	13	5	12	5
Vzdělávání žáků se spec. vzděl. potřebami	1	-	28	9	5	-	1	-	-	-	35	9	56	22	32	12
Vzdělávání příslušníků národnostních menšin	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	-	-
Diskriminace	-	-	7	2	3	-	-	-	1	-	11	2	13	4	16	6
Úplata za vzdělávání a školské služby	1	-	2	1	1	1	-	-	2	-	6	2	9	4	10	3
Využívání finančních prostředků ze st. rozpočtu	2	-	4	1	2	-	-	-	1	-	9	1	14	1	4	2
Školní stravování	-	-	5	1	-	-	-	-	2	1	7	2	11	1	6	4
Politická činnost	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	8	2	1	1
Nevhodná reklama	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-
Neposkytnutí úkonů vyplýv. ze škol. legislativy	-	-	9	5	4	3	-	-	2	-	15	8	12	4	7	1
Jiné	11	6	57	24	34	8	1	-	5	4	108	42	216	53	158	45

C = celkový počet bodů stížnosti (stížností), D = bod stížnosti byl vyhodnocen jako důvodný