



Tematická zpráva

Analýza podnětů a stížností řešených ČŠI za uplynulé tři roky

Praha, duben 2008

Obsah

1	Působnost ČŠI v šetření stížností.....	3
2	Počet stížností a podnětů.....	5
3	Předmět stížností	8
4	Stěžovatelé	9
5	Počet podnětů v jednotlivých krajích	10
6	Závěr.....	12
	Příloha – Metodologická východiska.....	13

1 Působnost ČŠI v šetření stížností

Do roku 2004 neexistoval právní předpis, který by Českou školní inspekci (dále jen „ČŠI“) opravňoval přímo prošetřovat stížnosti podané proti školám a školským zařízením. Takové stížnosti proto byly ze strany ČŠI postupovány k prošetření zřizovateli. Některé z podnětů obsažených ve stížnostech se sice mohly stát podkladem pro inspekční činnost, jejím výstupem ale musela být inspekční zpráva. Problém spočíval ve skutečnosti, že inspekční zpráva jako veřejný dokument nemůže a ani v minulosti nemohla obsahovat osobní údaje, a z tohoto důvodu je nevhodným nástrojem k šetření stížností

S účinností od 1. ledna 2005 je školským zákonem nově stanovena kompetence ČŠI provádět inspekční činnost na základě podnětů, stížností a petic¹, spadají-li svým obsahem do její působnosti, a v oblasti stížností prošetřovat v rámci inspekční činnosti jednotlivá tvrzení, přičemž výsledek šetření se předává zřizovateli k dalšímu řízení. Ve smyslu školského zákona se na rozhodování o právech a povinnostech fyzických a právnických osob v oblasti státní správy vztahuje zákon č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů, který nabyl účinnosti dnem 1. ledna 2006.

Stížnosti na zaměstnance škol, jejichž předmětem bývá zejména odborná a pedagogická úroveň vzdělávání a poskytovaných školských služeb, postupuje ČŠI k prošetření a vyřízení ředitelům škol. Současně s postoupením stížnosti je příslušný ředitel požádán, aby kopii vyřízení stížnosti zaslal ČŠI. Po jejím obdržení ČŠI dále zvažuje, zdali nejsou shledány důvody k nařízení a provedení inspekční činnosti. Stížnosti, které svým obsahem patří do působnosti zřizovatele, např. využívání finančních prostředků přidělených zřizovatelem, zajištění podmínek pro předškolní vzdělávání a plnění povinné školní docházky apod., postoupí ČŠI k vyřízení zřizovatelům škol. Také v tomto případě žádá ČŠI o zaslání kopie vyřízení stížnosti pro informaci. Stížnosti, k jejichž prošetření není ČŠI věcně příslušná, postupuje příslušnému orgánu a současně o tom uvědomí stěžovatele.

Od doby, kdy bylo ČŠI školským zákonem umožněno šetřit stížnosti na školy a školská zařízení, se počet takových stížností podaných u ČŠI stále zvyšuje. Jedním z důvodů je stále sílící vědomí veřejnosti, především rodičovské veřejnosti, domáhat se svých práv

¹ Stížností se její podavatel domáhá ochrany svých osobních práv, požaduje tedy nápravu ve vlastním zájmu. Podnět lze charakterizovat jako doporučení nebo námět vedoucí ke zlepšení či odstranění nedostatku v daném stavu nebo činnosti, a to ve veřejném nebo jiném společném zájmu.

prostřednictvím ČŠI. Druhým důvodem je zvyšující se důvěra veřejnosti v nestrannost této instituce. Se zvyšujícím se celkovým počtem stížností však klesá podíl důvodných stížností.

Tabulka 1: Celkový počet stížností a podíl důvodných stížností ve sledovaném období

Školní rok	Celkový počet stížností	Podíl důvodných stížností v %
2005/2006	303	32
2006/2007	381	23
2007/2008 *	248	27

* Uvedené údaje jsou do 31. 3. 2008

Podané stížnosti mohou obsahovat více podnětů k prošetření. O počtu důvodných či postoupených podnětů k prošetření jiným subjektům pojednává tabulka 2.

Tabulka 2: Porovnání počtu podaných stížností s počtem podnětů

Školní rok	Celkový počet stížností	Celkový počet podnětů	Počet důvodných podnětů	Počet postoupených podnětů
2005/2006	303	547	179	97
2006/2007	381	867	198	119
2007/2008*	248	508	136	58

* Uvedené údaje jsou do 31. 3. 2008

S rostoucím počtem stížností roste i počet podnětů k šetření. Ve školním roce 2005/2006 připadlo na jednu stížnost 1,8 podnětu. V následujícím školním roce to bylo 2,3 podnětu a letošním školním roce to jsou zatím 2 podněty na jednu stížnost.

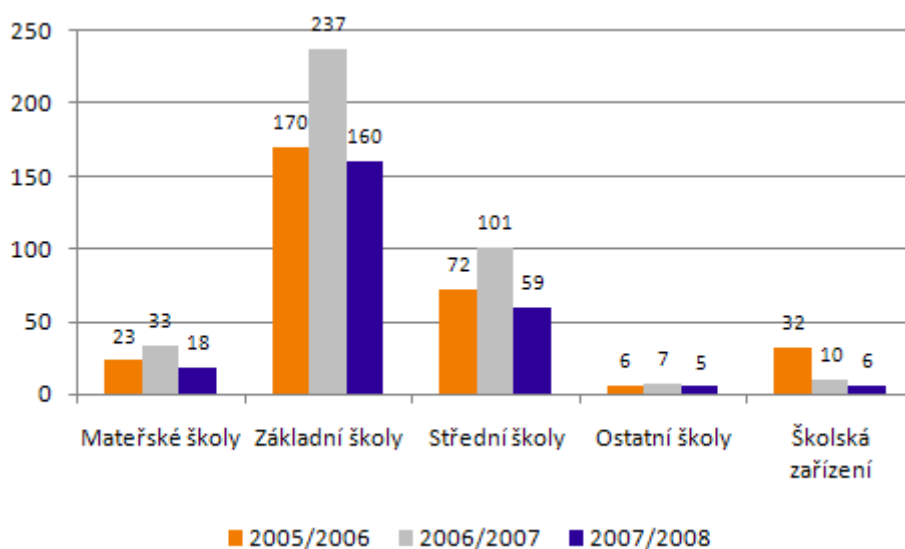
Počet škol připadající na jednu stížnost se naopak snižuje. Ve školním roce 2005/2006 jedna stížnost připadla na 67 škol a školských zařízení, jeden podnět pak na 37 škol a školských zařízení. V následujícím školním roce jedna stížnost připadla na 53 škol a školských zařízení a jeden podnět na 24 škol. Proti zařízení školního stravování nebyla ve sledovaném období podána ani jedna stížnost. Za letošní školní rok srovnatelné údaje nelze ještě poskytnout, protože není ještě uzavřený.

Průměrná doba prošetření stížnosti od jejího doručení České školní inspekci až po její zaslání zřizovateli k dalšímu řízení činí v průměru 14 dní.

2 Počet stížností a podnětů

Vývoj počtu stížností v jednotlivých školách ve sledovaném období ukazuje graf 2.

Graf 1: Počet stížností v jednotlivých druzích škol



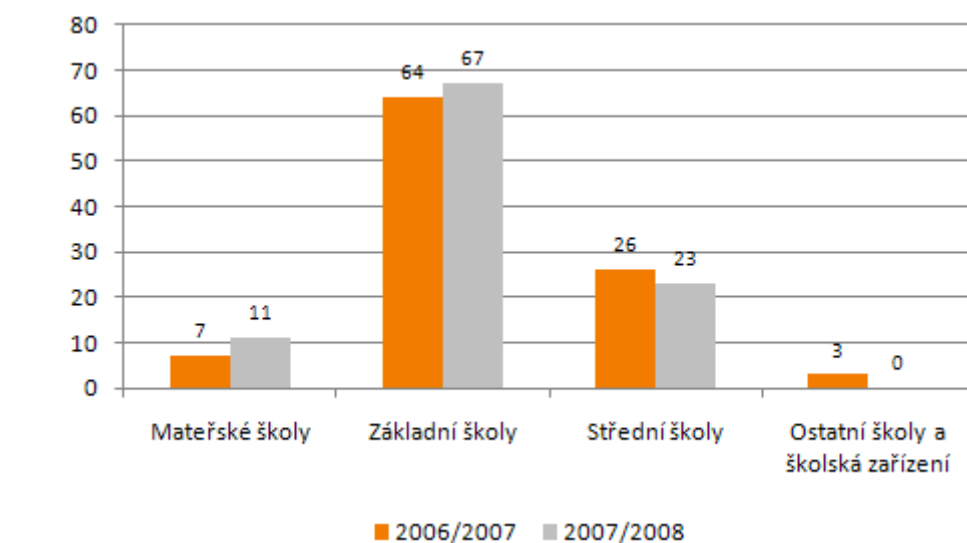
5

Z uvedeného grafu vyplývá, že počet podaných stížností roste. Nejvíce stížností bylo podáno proti základním školám. Porovnáme-li počet podaných stížností s počtem škol, zjistíme, že nejvíce stížností bylo podáno proti středním školám. Jedna stížnost připadá na 15 středních škol a učilišť. V případě základních škol je to 18 škol a v mateřských školách jedna stížnost připadá na 146 škol.

Budeme-li porovnávat podněty k šetření, pak nejvíce jich bylo podáno proti základním školám. V předcházejícím školním roce to bylo 59 % všech šetřených podnětů.

V současném školním roce už je to 66 %. Naopak poklesly podněty proti středním školám z 28 % v předcházejícím školním roce proti 23 % v letošním roce. Mateřské školy se na podaných podnětech podílejí 7 %. Zbytek podnětů bylo podáno proti ostatním školám a školským zařízením. Podíl důvodných podnětů proti jednotlivým druhům škol ukazuje graf 2.

Graf 2: Podíl důvodných podnětů proti jednotlivým druhům škol



Poznámka: vertikální osa vyjadřuje relativní četnost v %

Z grafu 2 vyplývá zvyšující se podíl důvodných podnětů v mateřských a základních školách a naopak ve středních a ostatních školách a školských zařízeních se podíl důvodných podnětů snižuje.

Počet podaných stížností a podnětů k šetření proti školám a školským zařízením podle jejich zřizovatele ukazuje tabulka 3.

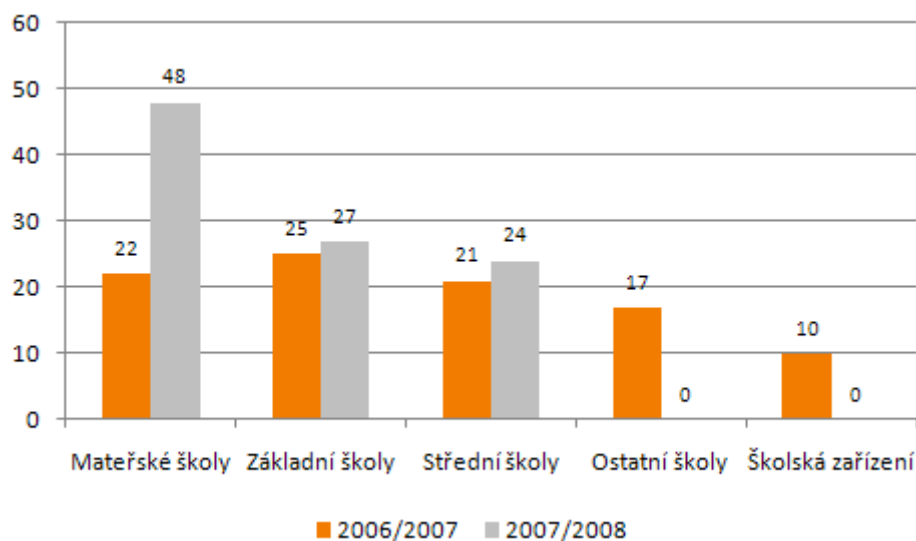
6

Tabulka 3: Počet stížností a podnětů podle zřizovatele školy a školského zařízení

Zřizovatel	Školní rok 2006/2007			Školní rok 2007/2008		
	Počet stížností	Počet podnětů		Počet stížností	Počet podnětů	
		Celkem	Důvodných		Celkem	Důvodných
MŠMT	4	25	2	3	3	0
Kraj	103	241	45	57	121	22
Obec	251	533	132	167	349	103
Církev	6	58	2	5	9	4
Soukromé	24	58	17	16	26	7

Srovnání důvodných podnětů s celkovým počtem podaných podnětů v jednotlivých druzích škol ukazuje graf 3.

Graf 3: Podíl důvodných podnětů na celkovém počtu podaných podnětů v jednotlivých druzích škol



Poznámka: vertikální osa vyjadřuje relativní četnost v %

Srovnáme-li poměr důvodných podnětů k celkovému počtu podaných podnětů, zjistíme, že nejhorší situace je v mateřských školách, kde je téměř každý druhý podaný podnět důvodný. Oproti předcházejícímu školnímu roku se podíl důvodných podnětů v mateřských školách více než dvojnásobil.

Pokud se při prošetření stížnosti zjistilo závažné pochybení, stala se tato skutečnost podnětem k provedení inspekční činnosti, která byla vykonána nezávisle na prošetřování stížnosti. Počet stížností, které se staly podnětem k inspekci, či kontrole v jednotlivých druzích škol ukazuje tabulka 4.

Tabulka 4: Počet podnětů k inspekční činnosti

Podnět	Školní rok 2006/2007					Školní rok 2007/2008				
	Počet stížností	Z toho				Počet stížností	Z toho			
		MŠ	ZŠ	SŠ	Školská zařízení		MŠ	ZŠ	SŠ	Školská zařízení
K inspekci	34	7	19	6	2	17	2	12	3	0
K inspekci i ke kontrole	6	1	4	1	0	9	0	7	2	0
Ke kontrole	8	0	5	3	0	15	3	9	3	0

3 Předmět stížností

V průběhu sledovaného období si zákonní zástupci dětí a žáků nejčastěji stěžují na špatnou komunikaci se školou. Více jak třetina těchto podnětů k šetření je důvodných. Druhým nejčastějším předmětem stížnosti je hodnocení chování žáků a více než třetina byla shledána důvodnými. Třetím a čtvrtým nejčastějším podnětem k šetření bylo nedostatečné zajištění bezpečnosti dětí a žáků ve školách a školských zařízeních a personální zabezpečení výuky. V obou případech byla více než třetina podnětů důvodných a jejich podíl od počátku sledovaného období roste. V případě bezpečnosti dětí a žáků je to z 27 % ve školním roce 2005/2006 na současných 37 %. V roce 2005/2006 byl podíl důvodných podnětů na personální zabezpečení výuky 24 %, letos je to 35 %.

Nejméně si zákonní zástupci žáků stěžují na opatření přijatá na základě šetření ČŠI a využívání finančních prostředků ze státního rozpočtu.

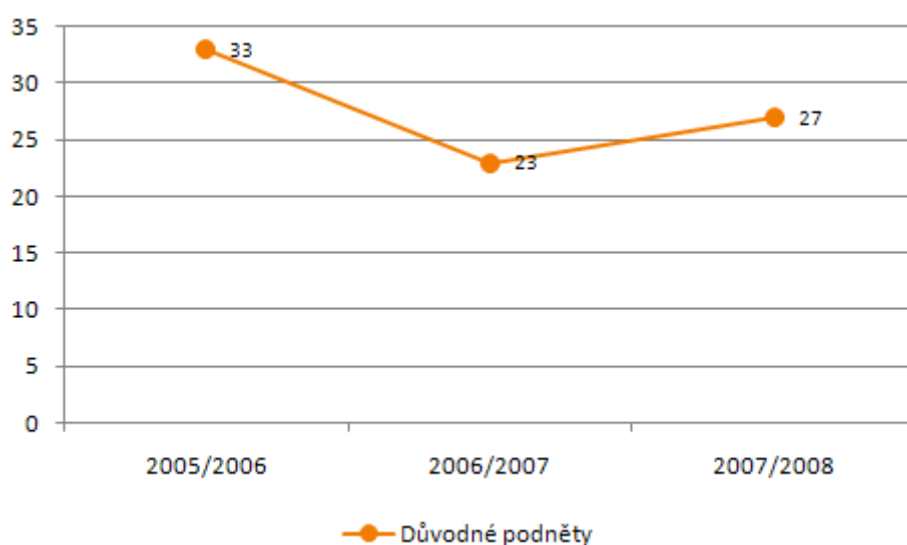
4 Stěžovatelé

Nejčastějšími stěžovateli jsou zákonní zástupci dětí a žáků, kteří tvoří 53 % všech stěžovatelů. Druhými nejčastějšími stěžovateli jsou pedagogové s 8 % podaných podnětů a třetí jsou se 6 % žáci škol. Téměř 1 % podnětů připadá na zřizovatele. Každý pátý podnět k šetření bývá nepodepsán.

5 Počet podnětů v jednotlivých krajích

Celkový počet podnětů k šetření ve sledovaném období celostátně stoupá. Podíl důvodných podnětů z celkového počtu kolísá. Ve školním roce 2005/2006 činil 33 %, v následujícím školním roce poklesl na 23 %. V letošním školním roce k 31. březnu byl podíl důvodných podnětů 27 %. Vývoj podílu důvodných podnětů na celkovém množství šetřených podnětů ve sledované období ukazuje následující graf 4.

Graf 4: Podíl důvodných podnětů na celkovém počet šetřených podnětů



Poznámka: vertikální osa vyjadřuje relativní četnost v %

Situaci v jednotlivých krajích ukazuje tabulka 5.

Tabulka 5: Počet podnětů v jednotlivých krajích

Kraj	2005/2006			2006/2007			2007/2008		
	Celkem podnětů	Z toho důvodné		Celkem podnětů	Z toho důvodné		Celkem podnětů	Z toho důvodné	
		počet	%		počet	%		počet	%
Středočeský	110	45	41	180	48	27	94	22	23
Jihomoravský	49	22	45	120	35	29	55	10	18
Praha	94	32	34	142	27	19	77	30	39
Liberecký	6	2	33	24	6	25	35	13	37
Olomoucký	26	7	27	52	19	36	40	10	25
Karlovarský	19	8	42	31	5	16	18	6	33
Ústecký	40	6	15	60	15	25	29	10	34
Jihočeský	25	8	32	33	8	24	36	8	22
Pardubický	20	7	35	17	1	6	17	4	23
Vysočina	54	18	33	52	11	21	44	8	18
Královéhradecký	14	3	21	42	6	14	18	7	39
Moravskoslezský	48	10	21	36	1	3	12	2	17
Plzeňský	16	5	31	16	2	12	28	6	21
Zlínský	26	6	23	62	14	23	5	0	0

Jak vyplívá z tabulky 3, ve sledovaném období vykazuje nejvyšší podíl důvodných podnětů Středočeský kraj, následuje Jihomoravský kraj a Praha. Naopak nejnižší podíl důvodných podnětů byl podán ve Zlínském a Plzeňském kraji. Snižující se podíl důvodných podnětů lze vysledovat v krajích s nejvyšším podílem těchto podnětů, ve Středočeském a Jihomoravském kraji. Tento trend ještě vykazují kraje Jihočeský a Vysočina. Naopak podíl důvodných podnětů se zvyšuje v Ústeckém kraji. Ostatní kraje kopírují celostátní vývoj.

6 Závěr

Ve sledovaném období došlo v oblasti vyřizování stížností ke zkvalitňování spolupráce mezi ČŠI a zřizovateli škol a MŠMT. Stěžovatel se v řadě případů obrací se stejnou stížností současně na několik subjektů, a proto je konzultován a koordinován postup šetření. Snahou je zabránit duplicitnímu šetření stížnosti, zajistit zpětnou vazbu a vzájemnou informovanost o výsledcích šetření stížností i přijímaných opatřeních. Kromě tradiční spolupráce ČŠI s krajskými úřady v této oblasti uzavřela a využívá ČŠI např. dohody o spolupráci s Výzkumným ústavem bezpečnosti práce, Státním úřadem inspekce práce a Českomoravským odborovým svazem pracovníků ve školství. V souvislosti se stížností na využívání kamerových systémů ve škole bylo jednáno s Úřadem na ochranu osobních údajů.

Šetření stížností na školy tvoří významnou, velmi náročnou a ve své podstatě specifickou část pracovního výkonu školních inspektorů a kontrolních pracovníků, která je veřejností stále více využívána. Pro tuto činnost jsou pracovníci ČŠI připravováni v rámci průběžného vzdělávání. Poznatky z šetřených stížností ČŠI využívá při standardní inspekční činnosti.

Česká školní inspekce v oblasti prošetřování stížností plní svou povinnost stanovenou školským zákonem. Všechny stížnosti, které svým obsahem spadaly do působnosti ČŠI, byly prošetřeny a výsledek šetření byl předán zřizovateli školy k dalšímu řízení. Ten přijímal opatření k odstranění zjištěných nedostatků a následně informoval ČŠI o nápravě.

Česká školní inspekce svou činností v této oblasti přispívá také k vyjasnění kompetencí ve vztahu rodičovské, zřizovatelské i širší veřejnosti, škol a školských zařízení i k prohloubení jejich vzájemné komunikace.

Příloha – Metodologická východiska

Prošetřování stížností na školy nebo školská zařízení Česká školní inspekce zahájila v den nabytí účinnosti školského zákona tj. 1. ledna 2005. ČŠI postupovala a v současnosti postupuje podle vnitřního předpisu, který byl konzultován s MŠMT, a je v souladu s obdobným interním předpisem MŠMT.

V souladu s ustanovením § 174 odst. 4 zákona č. 561/2004 Sb., o předškolním, základním, středním, vyšším odborném a jiném vzdělávání (školský zákon), ve znění pozdějších předpisů, lze na základě stížností, podnětů nebo petic, které svým obsahem spadají do působnosti České školní inspekce (dále jen "ČŠI") podle § 174 odst. 2 písm. b) až e) školského zákona, provádět inspekční činnost.

V případě inspekční činnosti prováděné na základě stížností prošetřuje ČŠI jednotlivá tvrzení uvedená ve stížnosti a výsledek šetření předává zřizovateli k dalšímu řízení. Zřizovatel informuje ČŠI o vyřízení stížnosti a o případných opatřeních přijatých k nápravě. Na tuto zvláštní právní úpravu obsaženou v § 174 odst. 4 školského zákona se nevztahuje § 175 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů.

Stížnost podaná písemně, osobně nebo v elektronické podobě se přijímá ve všech pracovištích ČŠI, tj. v ústředí ČŠI se sídlem v Praze, a v jejích inspektorátech sídlících v krajských městech). O podání ústní stížnosti se na pracovišti ČŠI sepíše za účasti stěžovatele zápis.

Stížnosti se neposuzují podle názvu nebo označení, ale výhradně podle jejich obsahu. Může se tak stát, že podání označené jako stížnost svým obsahem stížností není a je vyhodnoceno např. jako podnět ke zlepšení určité činnosti. Naopak „obyčejný dopis“ bez příslušného označení může svým charakterem a uváděnými skutečnostmi být stížností.

ČŠI, která není nadřízeným orgánem vůči ředitelům škol, je školským zákonem pověřena k prošetřování stížností na školy v oblasti své působnosti s tím, že výsledek šetření předává k dalšímu řízení zřizovateli školy. K vyřízení stížnosti s využitím výsledku šetření ČŠI je zákonem oprávněn zřizovatel školy. Na základě výsledku šetření poskytnutého ČŠI by měl zřizovatel školy získat dostatek podkladů a informací nezbytných pro vyřízení stížnosti. Je však nutné zdůraznit, že zjištění ČŠI jsou pouze podkladem pro vyřízení stížnosti zřizovatelem školy. Není tedy vyloučeno, aby zřizovatel sám případně výsledek šetření ČŠI dále doplnil, či aby dospěl při posuzování stížnosti k jinému závěru než ČŠI.

Anonymní stížnosti jsou specifickou skupinou stížností. ČŠI striktně netrvá na identifikaci stěžovatele. K anonymům se přistupuje shodně jako k ostatním podáním. Rozdíl je v tom, že není možné potvrdit přijetí stížnosti, informovat o případném postoupení ani vyzvat stěžovatele k případnému upřesnění uváděných skutečností.

Při samotném šetření stížnosti ve škole nebo školském zařízení inspekční tým seznámí ředitele školy s jejím obsahem, současně mu umožní vyjádřit se ke stížnosti, předložit doklady, jiné písemnosti, informace a údaje nezbytné pro šetření stížnosti. Vyžaduje-li to objektivní prošetření stížnosti, měl by být v průběhu prošetření slyšen stěžovatel. Pokud bude při prošetření stížnosti zjištěno, že se záležitostí zabývají orgány činné v trestním řízení, že ve věci probíhá občanskoprávní řízení, správní, případně jiné řízení, šetření stížnosti se zastaví a stěžovateli bude tato skutečnost písemně sdělena. Všechna zjištění, učiněná v průběhu prošetření, musí být řádně doložena příslušnou dokumentací.

Podle zjištěných skutečností vypracuje inspekční tým výsledek šetření stížnosti, který musí dále obsahovat datum, místo prošetření, předmět šetření, stručný popis předmětných událostí a dalších souvisejících okolností. Vedoucí týmu zašle výsledek šetření zřizovateli školy, ve kterém požádá o zaslání informace o vyřízení stížnosti a o případných opatřeních přijatých k nápravě. Stížnost se z hlediska ČŠI považuje za prošetřenou tehdy, kdy byl výsledek šetření předán zřizovateli k dalšímu řízení. Informace zřizovatele o vyřízení stížnosti a o příp. opatřeních k nápravě je využita při další inspekční činnosti.

Pro interní potřebu ČŠI slouží databáze stížností na školy a školská zařízení sloužící ke sběru dat z této oblasti činnosti ČŠI. Poznatky z šetření stížností jsou vždy uvedeny ve veřejné výroční zprávě ČŠI za příslušný školní rok.