



Česká školní
inspekce

Prevence a postup při šetření a vyřizování stížností a podnětů na úrovni škol a školských zařízení

METODICKÉ DOPORUČENÍ

2022

2023

Prevence a postup při šetření a vyřizování stížností a podnětů na úrovni škol a školských zařízení

Metodické doporučení

Mgr. Vladislava Coufalová, MBA

PhDr. Aleš Franc, Ph.D.

Mgr. Soňa Vápeníková

Mgr. Iva Lauermannová

Mgr. Tomáš Zatloukal, MBA, LL.M., MSc.

PhDr. Ondřej Andrys, MAE, MBA, MPA

Mgr. Marie Picková

© Česká školní inspekce, Praha 2022

ISBN 978-80-88492-11-5 (online ; pdf)


ISBN 978-80-88492-12-2 (online ; ePub)



OBSAH

1	ÚVOD	6
2	ZÁKLADNÍ POJMY A MOŽNÉ POSTUPY PŘI ŠETŘENÍ STÍŽNOSTÍ NA ÚROVNI ŠKOLY.....	8
2.1	CO JE STÍŽNOST.....	8
2.2	KDO MŮŽE PODAT STÍŽNOST	8
2.3	POSTUPY PŘI ŠETŘENÍ STÍŽNOSTÍ.....	8
2.3.1	PODÁVÁNÍ STÍŽNOSTÍ	8
2.3.2	PŘIJÍMÁNÍ STÍŽNOSTÍ	8
2.3.3	ŠETŘENÍ STÍŽNOSTÍ	9
2.3.4	VYROZUMĚNÍ O VÝSLEDKU ŠETŘENÍ STÍŽNOSTI	9
2.3.5	PŘIJETÍ OPATŘENÍ K ODSTRANĚNÍ ZJIŠTĚNÝCH NEDOSTATKŮ.....	9
3	KOMPETENCE STANOVENÉ ORGÁNŮM VEŘEJNÉ SPRÁVY	12
3.1	ŘEDITELÉ ŠKOL.....	12
3.2	ČESKÁ ŠKOLNÍ INSPEKCE	12
3.3	DALŠÍ INSTITUCE ZABÝVAJÍCÍ SE STÍŽNOSTMI.....	13
4	ODKAZY.....	16
	PŘÍLOHA PRAKTICKÉ PŘÍKLADY STÍŽNOSTÍ	18



A decorative horizontal bar at the top of the page, consisting of a long grey bar on the left, a large white number '1' in the center, and a shorter grey bar on the right.

1

Úvod

1 ÚVOD

Základním smyslem tohoto metodického doporučení, jehož první verze byla Českou školní inspekcí připravena a zveřejněna již v listopadu 2017, je **pomoci ředitelům a ředitelkám** (dále „ředitel“) **škol a školských zařízení** (dále „škola“) **při šetření a vyřizování stížností a podnětů**, které dostávají od žáků či studentů (dále jen „žák“), zákonných zástupců dětí a žáků 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 poměrně 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 meziročně 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 že alespoň nebude růst.

K naplnění výše uvedeného cíle 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. V praxi to znamená např. důsledné vedení všech pracovníků školy ke korektní, partnerské a otevřené **komunikaci se žáky** a jejich **zákonnými zástupci**, pravidelné **zjišťování názorů** a **postojů** jednotlivých **účastníků vzdělávacího procesu**, **analyzování obsahu** jednání třídních schůzek či obdobných konzultačních aktivit se zákonnými zástupci žáků, podnětů od pedagogických i nepedagogických pracovníků, zápisů v žákovských knížkách, koncepční práci s výsledky evaluace a přijímání opatření k odstranění identifikovaných nedostatků. Ředitel školy by také neměl opomíjet přijímání **preventivních opatření** k tomu, aby se identifikované nedostatky neopakovaly.

Z dosavadní a dlouhodobé činnosti České školní inspekce v oblasti šetření stížností a podnětů, které jsou jí adresovány, je vhodné poukázat na skutečnost, že jednoznačně **nejvyšší počet stížností** každoročně směřuje do oblasti **spolupráce a komunikace školy se zákonnými zástupci**, s přesahy k problematice **klimatu školy, atmosféry** ve škole a **vztahů** mezi jednotlivými aktéry vzdělávacího procesu. Právě tato problematika si tak nepochybně zaslouží **maximální pozornost** ze strany ředitele školy i všech pedagogických i nepedagogických pracovníků, a to **nejen** v rovině nastavení procesů pro **interní šetření** a vyřizování stížností týkajících se těchto témat, ale zejména v **rovině prevence**, resp. úsilí o **nastavení a udržování** takového **školního prostředí**, které bude **otevřené, vstřícné**, založené na **dialogu, spolupráci** a **vzájemném respektu** všech účastníků vzdělávání, při vědomí odpovědnosti za dodržování dohodnutých pravidel nastavených zejména prostřednictvím školního řádu. Podrobnější **principy kvalitní spolupráce a komunikace školy se zákonnými zástupci** žáků jsou shrnuty v **mnoha různých** a snadno dostupných **zdrojích**, jako je např. sekce s názvem [Spolupráce rodičů a školy](#), která je součástí interaktivního webu Zapojmevšechny.cz spravovaného Národním pedagogickým institutem ČR (www.zapojmevsechny.cz).

A decorative horizontal bar consisting of a long grey rectangle on the left, a large white number '2' with a thin black outline in the center, and a shorter grey rectangle on the right.

2

Základní pojmy a možné
postupy při šetření stížností
na úrovni školy

2 ZÁKLADNÍ POJMY A MOŽNÉ POSTUPY PŘI ŠETŘENÍ STÍŽNOSTÍ NA ÚROVNI ŠKOLY

2.1 Co je stížnost

Za **stížnosti** jsou považována taková 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.

2.2 Kdo může podat stížnost

Stížnost může podat **každá osoba** (i nezletilá).

Specifickou skupinu stěžovatelů tvoří stěžovatelé **anonymní**. 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 však třeba brát v úvahu i skutečnost, že anonymní stěžovatel může být v tíživé situaci a nemusí mít odvalu, důvěru ani jistotu, že se podání stížnosti neobrátil proti němu nebo proti jeho dítěti.

V zájmu objektivnosti šetření a eliminace negativních dopadů na žáka 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 stěžovatele informovat.

2.3 Postupy při šetření stížností

Lze doporučit ke zveřejnění alespoň **základní pravidla** pro podávání a vyřizování stížností či podnětů v rámci školy. Rovněž je vhodné, aby žáci a jejich zákonní zástupci byli o těchto pravidlech srozumitelně a podrobně informováni.¹

2.3.1 Podávání stížností

Stížnost lze **zaslat** nebo **osobně předat**. Problematické je telefonické podání stížnosti, protože jeho obsah není zaznamenaný, a proto může snadno dojít k nedorozumění, ke zkreslení informací apod. Pokud se nepodaří záležitost s telefonujícím stěžovatelem vyřešit již při rozhovoru, je vhodné mu doporučit, aby stížnost zaslal nebo osobně předal.

2.3.2 Přijímání stížností

O podání ústní stížnosti je účelné za účasti stěžovatele sepsat **zápis**. Zápis by měl obsahovat 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, a podpis stěžovatele.

Stížnosti se neposuzují podle názvu nebo označení, ale **posuzují se výhradně podle jejich obsahu**. Může se 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 jinak, např. podáním tzv. opravného prostředku (např. odvoláním ve správním řízení proti rozhodnutí ředitele o nepřijetí ke vzdělávání nebo žádostí u ředitele školy o komisionální přezkoušení v případě pochybností o správnosti

¹ Zařízení pro výkon ústavní výchovy a ochranné výchovy jsou dle vyhlášky č. 438/2006 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.

hodnocení žáka na konci pololetí). O opravných prostředcích škola stěžovatele adekvátními cestami informuje.

V návaznosti na výše uvedené je vhodné, aby ředitel školy bezodkladně stěžovateli **přijetí stížnosti potvrdil**, informoval jej o **postupu** a aby stížnost **důsledně řešil**. Tímto postupem ředitel školy dává najevo **zájem** o věc samotnou a **snahu problém** efektivně **vyřešit**. V neposlední řadě tak **sníží pravděpodobnost podání** stížnosti k České školní inspekci, protože podle zákona č. 561/2004 Sb., o předškolním, základním, středním, vyšším odborném a jiném vzdělávání (školský zákon), ve znění pozdějších předpisů (dále jen „školský zákon“), mají žáci a zákonní zástupci právo vyjadřovat se ke všem rozhodnutím týkajícím se podstatných záležitostí vzdělávání, kterým musí být ze strany školy, kterou reprezentuje její ředitel, věnována náležitá pozornost.

2.3.3 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 žáka 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 (např. orgány ochrany veřejného zdraví, inspekce práce apod.).

Při jednáních je třeba se **vyvarovat emotivně zabarveným vyjádřením** (např. „když se vám to nelíbí, tak si stěžujte České školní inspekci“). Rovněž se nedoporučuje „schovávat se“ za Českou školní inspekci („já bych vám vyhověl, ale Česká školní inspekce mi to zakázala“), neboť při následném prošetřování se v naprosté většině případů ukáže, že realita byla zcela jiná.

2.3.4 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).

2.3.5 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 ověřovat i dále v čase).





3

Kompetence stanovené orgánům veřejné správy

3 KOMPETENCE STANOVENÉ ORGÁNŮM VEŘEJNÉ SPRÁVY

Každý orgán státu 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 stížnosti 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 připomenout právní rámec vymezující stížnosti, jejichž prošetřování náleží do působnosti ředitelů škol, České školní inspekce a jiných věcně příslušných orgánů a institucí.

3.1 Ředitelé škol

Řediteli školy jsou školským zákonem **dány pravomoci**, na jejichž základě **rozhoduje ve všech záležitostech** týkajících se vzdělávání a plně **odpovídá za odbornou a pedagogickou úroveň vzdělávání a školských služeb**², tedy i za působení pedagogických pracovníků a ostatních pracovníků, nad nimiž v rozsahu zákoníku práce rozhoduje výlučně a zcela samostatně.

Z toho pak vyplývá, že **stížnostmi se musí ředitel školy zabývat** a snažit se je **objektivně vyřešit a vyřídit**.

3.2 Česká školní inspekce

Podle § 174 odst. 6 školského zákona Česká školní inspekce prošetřuje stížnosti na školy, které svým obsahem **spadají do její působnosti** dle § 174 odst. 2 písm. b) až e) školského zákona. Pokud jde **obsah stížností**, který **přísluší** k šetření České školní inspekci, **nejčastěji** jsou České školní inspekci (zejména ze strany zákonných zástupců) adresovány **stížnosti** směřované do **následujících oblastí**:

- a) **spolupráce a komunikace** školy se zákonnými zástupci, **klima a vztahy** ve škole,
- b) hodnocení **výsledků** vzdělávání,
- c) obsah a naplňování **školního vzdělávacího programu**,
- d) vzdělávání žáků se **speciálními vzdělávacími potřebami**,
- e) **průběh** vzdělávání, **metody a formy** vzdělávání, pojetí vzdělávacího procesu,
- f) zajištění **bezpečnosti** a **ochrany zdraví** při vzdělávání a s ním souvisejících činnostech.

[Postup pro podávání stížností](http://www.csicr.cz) směrem k České školní inspekci je k dispozici na www.csicr.cz.

Stížnosti, jejichž **prošetření nenáleží** do působnosti České školní inspekce, jsou postoupeny věcně příslušné instituci a o takovém postoupení je stěžovatel vyrozuměn. Stížnosti, které jsou nejčastěji České školní inspekci adresovány a které současně **nepatří** do působnosti jejího šetření, směřují zejména k následujícím tématům:

- a) pracovníprávní otázky (nesouhlas s výpovědí, s neudělením odměny apod.),
- b) hygienické podmínky pro vzdělávání,
- c) nakládání s osobními údaji.

Česká školní inspekce ovšem každou stížnost, kterou obdrží, nejprve komplexně posoudí, protože se často stává, že i když je řada (nebo i většina) bodů obsažených ve stížnosti mimo působnost České školní inspekce, obsahuje stížnost i dílčí témata, která již do působnosti České školní inspekce patří. Každá stížnost je tak individuálně posuzována.

² Srov. § 164 školského zákona.

Není-li ze stížnosti zřejmé, který úřad je k šetření stížnosti příslušný, Česká školní inspekce o tomto pouze vyrozumí stěžovatele, případně ho požádá o upřesnění a doplnění chybějících údajů.

3.3 Další instituce zabývající se stížnostmi

Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy je oprávněno prošetřovat a vyřizovat stížnosti směřující vůči školám a školským zařízením, které **zřizuje**. Na mediaci a dialogické řešení různých podnětů a sporů se zaměřuje také činnost **školského ombudsmana**. V ostatních případech ministerstvo stížnosti pouze postupuje věcně příslušným institucím, nejčastěji České školní inspekci. Ta pak ministerstvu zpravidla zpětně zasílá informaci o vyřízení stížnosti, případně podle povahy dané věci i podrobnější zprávu.

Zřizovatelé jsou oprávněni prošetřovat a vyřizovat stížnosti směřující vůči školám a školským zařízením, které **zřizují**.

Inspektoráty práce kontrolují dodržování práv zaměstnanců a povinností zaměstnavatelů vyplývajících z pracovněprávních vztahů.

Úřad na ochranu osobních údajů přijímá podněty a stížnosti týkající se zpracování osobních údajů.

Krajské hygienické stanice vykonávají státní zdravotní dozor v oblasti ochrany veřejného zdraví (stížnosti na hygienické podmínky při vzdělávání).



A decorative horizontal bar consisting of a long grey rectangle on the left, a large white number '4' with a black outline in the center, and a shorter grey rectangle on the right.

4

Odkazy

4 ODKAZY

Informace o problematice podávání, šetření a vyřizování stížností a podnětů lze nalézt např. v následujících zdrojích:

- [Jak podávat stížnosti České školní inspekci](#) (dostupné na www.csicr.cz).
- [Školský ombudsman](#) (dostupné na www.msmt.cz)
- Zákon č. 561/2004 Sb., o předškolním, základním, středním, vyšším odborném a jiném vzdělávání (školský zákon), ve znění pozdějších předpisů,
- Zákon č. 109/2002 Sb., o výkonu ústavní výchovy nebo ochranné výchovy ve školských zařízeních a o preventivně výchovné péči ve školských zařízeních a o změně dalších zákonů, ve znění pozdějších předpisů,
- Zákon č. 85/1990 Sb., o právu petičním,
- Zákon č. 251/2005 Sb., o inspekci práce, ve znění pozdějších předpisů,
- Zákon č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů,
- Zákon č. 258/2000 Sb., o ochraně veřejného zdraví a o změně některých souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů,
- Zákon č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů.

A large, hollow outline of the uppercase letter 'P' is positioned in the upper right quadrant of the page. It is centered vertically between two horizontal grey bars that extend from the left and right edges of the page towards the letter.

Příloha

PŘÍLOHA | Praktické příklady stížností

1. Syn dostal důtku za jednání poškozující jméno školy, kterého se dopustil v době mimo vyučování a mimo areál školy. Chování syna dle mínění zákonného zástupce není v pořádku, ale současně je toho názoru, že škola nemá právo ho potrestat za prohřešek učiněný v době mimo vyučování a mimo areál školy.

Působnost ředitele školy v oblasti výchovy a vzdělávání se vztahuje výhradně ke škole, ve které se poskytuje vzdělávání podle příslušných vzdělávacích programů v rámci vyučování, případně na dalších akcích pořádaných školou – exkurze, školní výlety, sportovní kurzy apod. Právní vztah mezi školou a jejími žáky se tak týká pouze poskytování výchovy a vzdělávání v daném druhu školy a z toho vyplývajících práv a povinností vztahujících se k tomuto procesu. Ředitel školy, resp. ostatní pedagogičtí pracovníci školy mohou kázeňsky postihovat pouze to jednání a chování žáka, za něž odpovídají a které jsou schopni reálně ovlivnit. Může však nastat situace, že pracovníci školy se dozví o protiprávním chování žáka mimo výchovu a vzdělávání ve škole či mimo přímou souvislost s nimi. Je samozřejmě na místě, aby tuto skutečnost škola zohlednila v rámci výchovné práce s daným žákem – spolupráce se školským poradenským zařízením, školním psychologem či výchovným poradcem apod.

Zákon č. 561/2004 Sb., § 164 a 165 Ředitel školy a školského zařízení, § 21 Práva žáků, studentů, a zákonných zástupců dětí a nezletilých žáků, § 22 Povinnosti žáků, studentů a zákonných zástupců dětí a nezletilých žáků, § 30 Školní řád, vnitřní řád, stipendijní řád, § 31 Výchovná opatření.

Vyhláška č. 48/2005 Sb., o základním vzdělávání a některých náležitostech plnění povinné školní docházky, ve znění pozdějších předpisů, § 17 Výchovná opatření.

Vyhláška č. 13/2005 Sb., o středním vzdělávání a vzdělávání v konzervatoři, ve znění pozdějších předpisů, § 10 Výchovná opatření.

2. Za kázeňský přestupek byla dceři již v říjnu udělena 2 z chování, kterou bude mít na pololetním vysvědčení. Ředitel školy mi sdělil, že je to v souladu se školním řádem, ale já s tím nesouhlasím.

V kompetenci ředitele školy je, aby ve školním řádu upravil pravidla pro ukládání kázeňských opatření. Uložení kázeňských opatření představuje (na rozdíl od snížené známky z chování) bezprostřední reakci na konkrétní chování žáka, na porušení povinností stanovených školským zákonem nebo školním řádem. Bezprostřední reakce je jedním z předpokladů pro to, aby mělo uložené kázeňské opatření žádoucí výchovný účinek. Na vysvědčení se hodnotí chování žáka v průběhu celého daného pololetí, tedy komplexně. Není tedy fakticky možné, aby byl žák (resp. jeho zákonní zástupci) v říjnu informován o tom, že v pololetí bude mít snížený stupeň z chování, neboť hodnocení chování za dané pololetí musí proběhnout zásadně až na konci příslušného pololetí, tedy teprve poté, kdy je možné zhodnotit a posoudit chování žáka za celé dané pololetí.

Zákon č. 561/2004 Sb., § 164 a 165 Ředitel školy a školského zařízení, § 21 Práva žáků, studentů, a zákonných zástupců dětí a nezletilých žáků, § 22 Povinnosti žáků, studentů a zákonných zástupců dětí a nezletilých žáků, § 30 Školní řád, vnitřní řád, stipendijní řád, § 31 Výchovná opatření.

Vyhláška č. 48/2005 Sb., § 14 Hodnocení žáků, § 15 Hodnocení žáka na vysvědčení, § 17 Výchovná opatření.

Vyhláška č. 13/2005 Sb., § 3 Hodnocení výsledků vzdělávání žáků na vysvědčení, § 4 Pravidla pro hodnocení výsledků vzdělávání žáků, § 10 Výchovná opatření.

3. Vedení školy neřeší stížnosti žáků a jejich rodičů na „nepedagogické“ jednání učitele, toto nevhodné chování učitele k žákům (urážky, ponižování apod.) vedení školy naopak toleruje.

Pokud se na ředitele školy obrátí zákonný zástupce žáka se stížností na učitele, je ředitel školy povinen se takovou stížností zabývat a podat zákonnému zástupci zpětnou vazbu o vyřízení dané stížnosti, příp. je žádoucí sdělit stěžovateli, jaká budou v daném případě přijata opatření, aby došlo ke zlepšení a situace se již neopakovala.

Zákon č. 561/2004 Sb., § 21 Práva žáků, studentů, a zákonných zástupců dětí a nezletilých žáků, § 164 Ředitel školy a školského zařízení.

4. V tomto školním roce byl do naší třídy integrován žák, který prakticky každý den někomu ze spolužáků ublíží, je agresivní, ve vyučování vyrušuje tak, že to ostatní odvádí od jejich práce. Několikrát jsme prosili třídní učitelku, aby situaci řešila, ale ona jen žáka omlouvá, že za to nemůže. Nepochodili jsme ani u ředitelky školy. Myslíme si, že by měli žáka ze školy vyloučit.

Při řešení problémů spojených s rizikovým chováním žáků na základních školách je velmi důležitá součinnost rodičů a všech pracovníků školy, ale také dalších orgánů a institucí, kterých se tato problematika týká – orgán sociálně-právní ochrany dětí, dětský lékař, školské poradenské zařízení, příp. také Policie ČR. Základní odpovědnost za vzdělávání i výchovu mají zákonní zástupci. Ti mají povinnost i ve vztahu ke škole – je nezbytné, aby spolupracovali a podpořili význam vzdělávání. Škola plní funkci nejen vzdělávací, ale i neméně důležitou složku výchovnou. Na problémové chování žáka by tedy nemělo být reagováno pouze kázeňským opatřením, ale též vhodnou pedagogicko-psychologickou pomocí ze strany školy. Škola může využít i součinnosti dalších odborníků a institucí, jako je školní psycholog, výchovný poradce, pedagogicko-psychologická poradna apod. Zvýšenou pozornost je pak třeba věnovat žákům, kteří s ohledem na svůj zdravotní stav, sociální postavení či schopnosti vyžadují zvláštní pozornost a péči. Jedná se o žáky se speciálními vzdělávacími potřebami. Těmto žákům je zaručen zvláštní přístup a pomoc při vzdělávání a vytvoření takových podmínek, které budou odpovídat jejich vzdělávacím potřebám a schopnostem.³ Pokud žák plní povinnou školní docházku, nelze jej podmíněně vyloučit nebo vyloučit ze školy.

V této souvislosti lze doporučit metodickou publikaci České školní inspekce zaměřenou na [přístupy k náročnému chování dětí a žáků ve školách a školských zařízeních](#) a na [možnosti jeho řešení](#) (dostupné na www.csicr.cz a www.kvalitniskola.cz).

Zákon č. 561/2004 Sb., § 16 Podpora vzdělávání dětí, žáků a studentů se speciálními vzdělávacími potřebami, § 16a Poradenská pomoc školského poradenského zařízení § 21 Práva žáků, studentů, a zákonných zástupců dětí a nezletilých žáků, § 22 Povinnosti žáků, studentů a zákonných zástupců dětí a nezletilých žáků, § 29 Bezpečnost a ochrana zdraví ve školách a školských zařízeních, § 30 Školní řád, vnitřní řád a stipendijní řád, § 164 Ředitel školy a školského zařízení.

Vyhláška č. 27/2016 Sb., o vzdělávání žáků se speciálními vzdělávacími potřebami a žáků nadaných, ve znění pozdějších předpisů.

Vyhláška č. 72/2005 Sb., o poskytování poradenských služeb ve školách a školských poradenských zařízeních, ve znění pozdějších předpisů, § 7 Škola.

5. Škola v souladu se svým školním vzdělávacím programem pořádá poznávací turistický kurz, na který však odmítla účast jednomu žákovi z důvodu jeho velmi špatného chování, s tím, že škola není schopna zajistit bezpečnost jeho a zejména jeho spolužáků.

Je třeba vycházet ze skutečnosti dané školským zákonem, že vzdělávání je založeno (mimo jiné) na zásadě rovného přístupu bez jakékoliv diskriminace, zohledňování vzdělávacích potřeb jedince a vzájemné úcty a respektu. Nelze tedy při akcích organizovaných školou mimo prostory školy „vyloučit“ žáka z této akce pouze na základě předpokladu, že by mohlo dojít k nějakým komplikacím v rovině jeho chování. Pokud škola organizuje akci mimo své prostory, je její povinností vytvořit rovné podmínky pro všechny žáky příslušné třídy, tj. všem zajistit i bezpečnost. K tomu může škola přijmout vhodná opatření.

Zákon č. 561/2004 Sb., § 2 Zásady a cíle vzdělávání, § 21 Práva žáků, studentů, a zákonných zástupců dětí a nezletilých žáků, § 22 Povinnosti žáků, studentů a zákonných zástupců dětí a nezletilých žáků, § 29 Bezpečnost a ochrana zdraví ve školách a školských zařízeních, § 30 Školní řád, vnitřní řád a stipendijní řád, § 164 Ředitel školy a školského zařízení.

³ Mohou však nastat situace, kdy výuka žáka se speciálními vzdělávacími potřebami nevhodným způsobem narušuje či znemožňuje výuku ostatních spolužáků. V takovém případě může škola využít obecně platná pravidla dodržování bezpečnosti a ochrany zdraví, jež jsou vymezená v dokumentu MŠMT č. j.: 21291/2010-28 „Metodické doporučení k primární prevenci rizikového chování u dětí a mládeže“ a závazná pro všechny skupiny dětí, žáků a studentů se SVP. Pro případ výjimečných situací má mít každá škola vytvořen tzv. krizový plán. Krizový plán vypracovává škola individuálně pro žáka, kterému krizová situace hrozí z důvodu přidružených zdravotních komplikací. Dále lze odkázat na pracovní náplň asistenta pedagoga. Práce s žákem se speciálními vzdělávacími potřebami mimo třídu v době vyučování může nastat pouze v odůvodněných případech (např. v situacích, kdyby mohlo dojít ke zranění či sebepoškození a ohrožení bezpečnosti žáka, k ohrožení bezpečnosti a zdraví spolužáků a pedagoga, v případě náhlé zdravotní indispozice apod.), pod vedením pedagoga (žák nesmí být v místnosti sám bez dohledu; o dalším postupu vzdělávání rozhodne pedagog) a jen v omezeném rozsahu a po menší část vyučování.

Vyhláška č. 48/2005 Sb., § 3 Organizace vzdělávání.

Vyhláška č. 263/2007 Sb., kterou se stanoví pracovní řád pro zaměstnance škol a školských zařízení zřízených Ministerstvem školství, mládeže a tělovýchovy, krajem, obcí nebo dobrovolným svazkem obcí, § 6 Dohled nad žáky.

6. Veřejná základní škola v jedné třídě, do které zájemci dělali zkoušky, má rozšířenou výuku přírodovědných předmětů. Žáci této třídy se musí účastnit povinně volitelných kurzů, za které musí platit měsíčně 1500 Kč. Je to správné?

Vzdělávání ve škole musí být založeno na zásadě rovného přístupu ke vzdělávání a musí být dodržena zásada bezplatného základního vzdělávání poskytovaného školou zřízenou státem, krajem, obcí nebo svazkem obcí. Přijetí žáků do třídy s rozšířenou výukou např. přírodovědných předmětů a současně vzdělávání v takovéto třídě nelze podmiňovat úhradou finančního příspěvku, příp. zajištěním finančního daru.

Bezplatnost základního vzdělávání ve veřejných školách je stanovena školským zákonem a garantována je také Listinou základních práv a svobod. Určení metody a způsobu výuky jednotlivých předmětů je plně v kompetenci ředitele každé základní školy. Ředitel školy při tvorbě školního vzdělávacího programu respektuje povinný rámec rámcového vzdělávacího programu, který promítá do školního vzdělávacího programu podle podmínek a možností školy. Nese přitom konečnou odpovědnost za to, že škola poskytuje vzdělávání v souladu s právními předpisy. Zásada bezplatnosti vyžaduje, aby všechny náklady související s realizací vyučovacích předmětů (včetně rozšířené výuky přírodovědných předmětů) nesla právnická osoba vykonávající činnost školy. Užití prostředků poskytnutých ze státního rozpočtu je možné za předpokladu, že náklady lze zahrnout mezi výdaje uvedené v § 160 odst. 1 školského zákona. Ostatní výdaje nebo výdaje, které přesahují rámec poskytovaných prostředků, je právnická osoba povinna uhradit podle § 160 odst. 5 školského zákona z dalších finančních zdrojů (z vlastních příjmů, prostředků zřizovatele, popř. jiných osob), ovšem nikoli jako povinnou spoluúčast financování výuky zákonnými zástupci žáků (byť i formou např. darovacích smluv), která je spojena s účastí jejich dětí ve třídě s intenzivní výukou v určitém předmětu.

Poskytnutí sponzorského daru ze strany žáků/jejich zákonných zástupců, resp. jeho užití ze strany právnické osoby vykonávající činnost školy, není samozřejmě nijak vyloučeno, nemůže však být vyžadováno jako podmínka poskytování určitého protiplnění, tj. recipročně za poskytované vzdělávání. Způsob a podmínky poskytnutí daru nemohou nabýt ani povahy vzdání se práva na poskytování bezúplatného vzdělávání.

Zákon č. 561/2004 Sb., § 2 Zásady a cíle vzdělávání, § 4 Rámcové vzdělávací programy, § 5 Školní vzdělávací programy, § 21 Práva žáků, studentů, a zákonných zástupců dětí a nezletilých žáků, § 30 Školní řád, vnitřní řád a stipendijní řád, § 160 – 163 Financování škol a školských zařízení ze státního rozpočtu § 164 Ředitel školy a školského zařízení.

7. Syn (nejde o žáka se speciálními vzdělávacími potřebami) si neustále stěžuje na nespravedlivé hodnocení v předmětu Český jazyk, a to při hodnocení ústního i písemného projevu. Vždy dostane horší známku než ostatní spolužáci, např. v diktátech za stejný počet chyb je hodnocen hůře. S paní učitelkou jsme několikrát jednali, avšak bez výsledku, nedostalo se nám žádného srozumitelného vysvětlení.

Ředitel školy odpovídá dle školského zákona za odbornou a pedagogickou úroveň vzdělávání. Je tedy žádoucí, aby se v případě, že se o obdobné záležitosti dozví, ať už od zákonného zástupce nebo třeba prostřednictvím samosprávného orgánu žáků, touto situací důkladně zabýval a prokazatelně ji řešil. Další informace o hodnocení může ředitel školy získat také např. ze zápisů z třídních schůzek nebo z rozhovoru se žáky, také předložením diktátů a dalších písemných prací žáků, nahlédnutím do nich a kontrolou jejich hodnocení apod. Hodnocení výsledků vzdělávání musí být pedagogicky zdůvodněné, odborně správné a doložitelné.

Zákon č. 561/2004 Sb., § 2 Zásady a cíle vzdělávání, § 21 Práva žáků, studentů, a zákonných zástupců dětí a nezletilých žáků, § 30 Školní řád, vnitřní řád a stipendijní řád, § 164 Ředitel školy a školského zařízení.

Vyhláška č. 48/2005 Sb., § 14 Hodnocení žáků.

8. Dcera přinesla domů vzkaz, že dostane ředitelskou důtku. Byli jsme velice překvapeni, protože nám nikdo neřekl, že dcera zlobí nebo udělala něco špatného. Dokonce minulý týden na třídní schůzce byla dcera pochválena za recitaci básně na soutěži. O nevhodném chování dcery nepadla žádná zmínka.

Ze školského zákona vyplývá právo zákonných zástupců na informace o průběhu a výsledcích vzdělávání. Ředitel školy zajišťuje, že zákonní zástupci jsou informováni včas. Slovo *zajišťuje* je nezbytné chápat tak, že ředitel školy není povinen osobně žáky a zákonné zástupce v této věci informovat, ale je povinen nastavit takový interní systém (především prostřednictvím školního či vnitřního řádu), který včasnou a důslednou informovanost žákům a jejich zákonným zástupcům zajistí.

Zákon č. 561/2004 Sb., § 21 Práva žáků, studentů, a zákonných zástupců dětí a nezletilých žáků, § 30 Školní řád, vnitřní řád a stipendijní řád, § 164 Ředitel školy a školského zařízení.

Vyhláška č. 48/2005 Sb., § 14 Hodnocení žáků, § 17 Výchovná opatření.

9. Dcera nechce chodit do mateřské školy, protože má strach z jedné paní učitelky, která ji nutí po obědě si lehnout do postýlky a spát, i když se jí spát nechce. Už jsem prosila i paní ředitelku, jestli by pro dceru nešla udělat nějaká výjimka, ale nepochodila jsem.

V Rámcovém vzdělávacím programu pro předškolní vzdělávání je jednoznačně uvedeno následující:

„V denním programu je respektována individuální potřeba aktivity, spánku a odpočinku jednotlivých dětí (např. dětem s nižší potřebou spánku je nabízen jiný klidný program namísto odpočinku na lůžku). Donucovat děti ke spánku na lůžku je nepřípustné.“

Ředitelka školy je tedy povinna zajistit, aby dítěti byla nabídnuta jiná vhodná činnost místo spánku, protože nucení dětí ke spánku je zcela nepřípustné. Bohužel se však taková praxe, kdy mateřská škola skutečně trvá na tom, aby děti po obědě spaly nebo minimálně po stanovenou dobu v klidu ležely na lůžku, stále objevuje.

Obdobně, v souladu s příslušným rámcovým vzdělávacím programem, by se nahlíželo i na problematiku nucení dítěte do jídla:

„Dětem je poskytována plnohodnotná a vyvážená strava (dle předpisu). Je zachována vhodná skladba jídelničky, dodržována zdravá technologie přípravy pokrmů a nápojů, děti mají stále k dispozici ve třídě dostatek tekutin a mezi jednotlivými podávanými pokrmy jsou dodržovány vhodné intervaly. Je nepřípustné násilně nutit děti do jídla.“

Zákon č. 561/2004 Sb., § 3 – 5 Vzdělávací programy, § 21 Práva žáků, studentů, a zákonných zástupců dětí a nezletilých žáků, § 30 Školní řád, vnitřní řád a stipendijní řád, § 164 Ředitel školy a školského zařízení.

Rámcový vzdělávací program pro předškolní vzdělávání.

10. Moje kamarádka by měla letos maturovat, ale učitel fyziky jí sdělil, že ji nepřipustí k maturitní zkoušce. Má na to právo?

Pojem „nepřipustění k maturitní zkoušce“ není obsažen v žádném právním předpisu. Pokud žák úspěšně ukončí vzdělávání v posledním ročníku ve střední škole, může konat maturitní zkoušku.

V souladu s ustanovením § 69 odst. 9 školského zákona, má-li zletilý žák nebo zákonný zástupce nezletilého žáka pochybnosti o správnosti hodnocení na konci prvního nebo druhého pololetí, může do 3 pracovních dnů ode dne, kdy se o hodnocení prokazatelně dozvěděl, nejpozději však do 3 pracovních dnů od vydání vysvědčení, požádat ředitele školy o přezkoumání výsledků hodnocení žáka; je-li vyučujícím žáka v daném předmětu ředitel školy, krajský úřad. Pokud není dále stanoveno jinak, ředitel školy nebo krajský úřad nařídí komisionální přezkoušení žáka, které se koná nejpozději do 14 dnů od doručení žádosti nebo v termínu dohodnutém se zákonným zástupcem žáka. Česká školní inspekce poskytne součinnost na žádost ředitele školy nebo krajského úřadu.

V odůvodněných případech může krajský úřad rozhodnout o konání opravné zkoušky a komisionálního přezkoušení podle odstavce 9 na jiné střední škole. Zkoušky se na žádost krajského úřadu účastní školní inspektor.

Zákon č. 561/2004 Sb., § 21 Práva žáků, studentů, a zákonných zástupců dětí a nezletilých žáků, § 30 Školní řád, vnitřní řád a stipendijní řád, § 69 Hodnocení výsledků vzdělávání, § 164 Ředitel školy a školského zařízení.

Vyhláška č. 13/2005 Sb., § 3 Hodnocení výsledků vzdělávání žáků na vysvědčení, § 6 Komisionální zkouška.

Vyhláška č. 177/2009 Sb., o bližších podmínkách ukončování vzdělávání ve středních školách maturitní zkouškou, ve znění pozdějších předpisů.



www.csicr.cz