

Úvodní slovo

V sedmém roce mého působení ve funkci školského ombudsmana ve srovnání s minulým školním rokem opět vzrostl celkový počet podnětů. Nejvíce stížností přišlo na vyřizování Rozhodnutí o posouzení postavení studia na vysoké škole v zahraničí.

Postup při vyřizování podání

Většina podání adresovaných školskému ombudsmanovi jsou v Oddělení metodického řízení a podpory PŘO MŠMT roztržena na dotazy (těch je přibližně tři čtvrtiny) a na stížnosti. Následně jsou vybrané stížnosti předány školskému ombudsmanovi, ostatní stížnosti a dotazy jsou rozesílány na věcně příslušné útvary MŠMT s žádostí o zodpovězení a s požadavkem, aby byly odpovědi v kopii zasílány na vědomí školskému ombudsmanovi.

V případě, že se stěžovatelé se svým problémem obrátí přímo na mě, nejprve zjišťuji, zda dodrželi postup od projednání s třídním učitelem, s výchovným poradcem, s vedením školy, zřizovatelem, ČŠI atd. Až v případě, že nejsou s řešením spokojeni a domnívají se, že byla porušena jejich práva, měli by se obrátit na školského ombudsmana.

V rámci šetření konkrétních stížností se vždy obracím na všechny účastníky sporu se žádostí o součinnost a poskytnutí potřebných informací, na ČŠI se žádostí o informaci, zda na uvedené škole proběhlo v poslední době šetření a s jakými závěry, v případě agrese nebo šikany se obracím na odborné poradce, etopedy.

Závěrem mého šetření je shrnutí poznatků a můj názor na danou stížnost. Závěr šetření posílám stěžovateli.

Velký dík patří všem útvarům a pracovníkům MŠMT, kteří na odborném zpracování odpovědí spolupracují, dotazům se věnují a vytvářejí tak pozitivní image MŠMT co by úřadu, který je vstřícný k lidem, naslouchá jejich problémům a potřebám a pomáhá je řešit.

Kladně hodnotím také spolupráci s ČŠI, které jsou přeposílány některé stížnosti se žádostí o inspekci. Zároveň jsou pro mě při řešení některých stížností velmi cenné závěry inspekčních zpráv.

Školní rok 2022/2023 v číslech (v závorce pro srovnání uvádím údaje z minulého školního roku)

Na adresu školského ombudsmana bylo doručeno celkem 3 166 (2 944) podnětů, z toho: přímo školskému ombudsmanovi 277 (192),
mailem přišlo 2 479 (2 335) podání,
klasickou poštou přišlo 105 (105) podnětů,
telefonem si žádalo o radu nebo si stěžovalo přímo školskému ombudsmanovi 305 (294) občanů,
osobně jsem jednal s 12 (6) stěžovateli,
navštívil jsem 15 (12) škol,
absolvoval jsem 7 (6) besed s řediteli, učiteli a žáky škol a 2 (0) besedy s rodiči. V rámci ankety Zlatý Ámos jsem besedoval s 57 pedagogy a jejich žáky.

Ve srovnání s minulým školním rokem přišlo více anonymních podnětů, na které jsem v souladu s informací na webových stránkách MŠMT nereagoval.

Příchozí podněty z hlediska řešených témat

Témata dotazů do značné míry kopírují aktuální období školního roku. Před koncem prázdnin a začátkem školního roku je velké množství dotazů na přijetí či nepřijetí dětí do mateřských,

základních či středních škol. V období přijímacích zkoušek na střední školy nebo maturitních zkoušek naprosto zásadně převládají stížnosti na průběh zkoušek a žádosti o přezkum výsledků.

Témata podle počtu podnětů:

45 % stížností mířilo do oblasti vysokoškolského vzdělávání a zejména otázek ohledně uznávání zahraničního studia – zde výrazně vzrostl počet stížností na několikaměsíční nebo dokonce roční nereagování na podněty – jedná se o jediný okruh témat, kde se stížnosti na výrazné prodlevy a nereagování objevují

25% problematika pracovní právní – výpovědi, konkurzy, kvalifikace, kompetence pedagogických i nepedagogických pracovníků,

12 % podnětů bylo cíleno na oblast šikany a narušených vztahů mezi pedagogy ve školách,

10 % stížností bylo zaměřeno na kvalitu vzdělávání v mateřských, základních a středních školách

5 % podnětů bylo cíleno na oblast šikany a narušených vztahů mezi žáky ve školách

3 % dotazů se týkala ostatních problémů, např. žádostí o přezkum hodnocení ve školním prostředí (maturity, zkoušek, známek na vysvědčení apod.)

Vybraná témata podrobněji

Doslova zaplaven jsem byl v minulém školním roce stížnostmi na vyřizování žádostí o uznání statutu studenta při studiu v zahraničí. Nejde přitom pouze o délku samotného procesu, ale také o to, že klienty nikdo neinformuje, nikdo s nimi nekomunikuje, nezvedá telefon, neodpovídá na maily, sms, datové zprávy.

Příklad jedné stížnosti: „*Moje žádost o posouzení postavení studia ve studijním programu uskutečňovaném zahraniční vysokou školou na roveň studia a vysokých školách v České republice byla po téměř dvou letech ukončena lakonickým e-mailem, že k odvolání nemůže být přihlédnuto, neboť nebylo opatřeno elektronickým podpisem.*

Jsem šokována z nespravedlivosti a použití dvojího metru, které MŠMT používá:

- O mé žádosti mělo být dle zákona rozhodnuto do 30 dní. To se nestalo. Já sama mám na odvolání 15 dní, což jsem dodržela, na dodání elektronického podpisu 5 dní.

- V Rozhodnutí nebylo v poučení uvedeno, že je elektronický podpis vyžadován a vzhledem k tomu, že veškerá komunikace do té doby probíhala e-mailem, telefonicky a osobně jsem nemohla o této skutečnosti mít ponětí.

- Když jsem urgovala vyjádření na mé odvolání telefonicky, bylo mi několika úředníky sděleno, že odpověď dostanu "příští týden" nebo "brzy". Nikdo neřekl, že moje odvolání má nějakou chybu a tedy že vlastně vůbec nebude zohledněno.

Domnívám se, že způsob komunikace úředníků na MŠMT je vrchol arogance a nespravedlnosti vůči občanům, v mém případě i vůči mladé studentce, která sama nemá šanci se ve spleti byrokracie a nezájmu jakkoliv orientovat.“

O problému s vyřizováním této agendy jsem hovořil s vrchní ředitelkou sekce vysokého školství, vědy a výzkumu, informoval jsem státního tajemníka, upozorňoval jsem na to v každé čtvrtletní zprávě. Přesto se situace stále nelepší.

Také v tomto roce velké procento podnětů tvoří stížnosti na vztahové záležitosti mezi dospělými ve školách. Často jsou tyto spory označovány jako šikana, mobbing, bossing. Obvyklé je to v případech, kdy do školy nastoupí nová ředitelka/ředitel nebo několik nových pedagogů. Bohužel, ve většině případů se informace o vztazích mezi dospělými zaměstnanci škol dostanou i k rodičům a dětem. Mojí snahou je především uklidnění situace, emocí a unáhlených rozhodnutí. Vždy se snažím znesvářené strany sjednotit na tématech, která prospívají žákům a škole.

Poměrně velký je počet stížností na konkrétní učitele nebo učitelky a na vedení škol. Rodiče například nesouhlasí s tím, jaké formy nebo metody vyučující používá, nelíbí se jim způsob klasifikace, kritizují jejich chování k žákům, případně poukazují na odbornou nezpůsobilost. Vedení škol zákonní zástupci vyčítají například to, že mají v učitelském sboru špatné učitele, učitelky, že kryjí nedostatky pedagogů, neumí školu řídit. Velmi často zákonní zástupci požadují odvolání vedení školy a konkrétních pedagogů. Řešení těchto stížností je časově náročné. Většinou se snažím situaci uklidnit, zákonným zástupcům vysvětluji, že učitel/učitelka má řadu povinností, ale má také práva, např. na využívání metod, forem a prostředků dle vlastního uvážení nebo na ochranu před fyzickým násilím nebo psychickým nátlakem ze strany dětí, žáků, studentů nebo zákonných zástupců dětí a žáků a dalších osob, které jsou v přímém kontaktu s pedagogickým pracovníkem ve škole.

Závěry a doporučení

Obracím se na útvary MŠMT, které dostávají poštu ombudsmana k vyřízení, aby dohlížely na dodržování zákonných lhůt pro odpovědi. V případě, že potřebujete pro zpracování odpovědi delší čas, považuji za nezbytné tazateli reagovat tím, že se jeho odpovědí zabýváte, a v jakém zhruba horizontu může očekávat odpověď.

Doporučuji také věnovat úsilí na zlepšování vztahů dospělých ve školních zařízeních. Pozitivní atmosféra ve škole zásadně ovlivňuje výsledky vzdělávání. Problematické vztahy se vždy projeví na kvalitě výuky.

PaedDr. Ladislav Hrzal
Školský ombudsman