

Výroční zpráva školského ombudsmana

(od nástupu do funkce 15. 9. 2016 do 15. 9. 2017)

Úvodní slovo školského ombudsmana

Po ročním působení ve funkci mohu konstatovat, že školský ombudsman, byť nemá mnoho pravomocí, má smysl a je přínosem v komunikaci mezi MŠMT, pedagogy a veřejností. Je vnímám jako důvěryhodná nestranná osoba, na kterou se mohou občané obracet se svými dotazy a problémy. Této důvěry si vážím.

Těší mě i přístup škol a jejich zřizovatelů k mé funkci. Ve většině případů jsou vstřícní, ochotní k jednání a poskytování informací. Jen výjimečně se stalo, že si vedení školy nebo zřizovatel školy nepřály, abych je navštívil a jednal s nimi nebo řešil stížnosti, které se jich týkaly.

Vážím si také všech pozvánek do škol, na besedy s pedagogy i veřejností, na jednání žakovských a studentských parlamentů a další akce týkající se školství.

Jsem rád, že se mi ve spolupráci s dalšími pracovníky MŠMT, zejména s oddělením prevence a odbornými poradci, podařilo ve většině podaných dotazů a stížností najít uspokojivé řešení.

Postup při vyřizování podání

Veškerá e-mailová komunikace adresovaná školskému ombudsmanovi je stejně jako písemné stížnosti distribuována v rámci MŠMT prostřednictvím vedoucí oddělení institucionální výchovy a prevence Mgr. Martiny Budinské. Každé ráno jsou e-maily roztříděny na dotazy (kterých je většina) a na stížnosti. Následně jsou vybrané stížnosti předány školskému ombudsmanovi, ostatní stížnosti a dotazy jsou rozepisovány na věcně příslušné útvary ministerstva s žádostí o zodpovězení a s požadavkem, aby byly odpovědi v kopii zasílány na vědomí ombudsmanovi. Tím je zajištěna kontrola realizace odpovědí na dotazy a stížnosti žadatelů.

Poměrně velký zájem je o osobní setkání a předání stížnosti přímo ombudsmanovi. Výjimečné nejsou telefonické žádosti o radu.

K vyřešení většiny podání stačila odborně zpracovaná odpověď věcně příslušného útvaru MŠMT nebo odborného poradce. Odpověď pomůže stěžovateli v dalším jednání, slouží jako věrohodný argument.

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 šikany pak na odborné poradce. Není výjimkou, že hned v počáteční fázi šetření - po osobním rozhovoru - stěžovatel přijme mé doporučení, jak celou záležitost řešit a od stížnosti ustoupí. Často stěžovatelé nechtějí, aby bylo uváděno jejich jméno, nemají jasnou představu o tom, čeho chtějí stížností dosáhnout.

Častým tématem besed s pedagogy byla ochrana učitelů a jejich práva. Zaznívala kritika, že MŠMT nedostatečně podporuje a chrání pedagogy před vedením škol, zřizovateli a rodiči. Podle mého názoru je nápravou nová úprava školského zákona, která mimo jiné poprvé stanovuje práva a povinnosti pedagogů.

Rok školského ombudsmana v číslech (od 15. 9. 2016 do 15. 9. 2017)

- Bylo **doručeno** celkem **2 055 dotazů a stížností**.
- **Vyřízeno** jich k dnešnímu dni je **2 012**.
- **Email**em přišlo **1 857 podání**.
- Klasickou poštou přišlo **44 podnětů**.
- **Telefonicky** si žádalo radu nebo si stěžovalo **132 občanů**.
- **Osobně** jsem přijal **22 stěžovatelů**.
- Navštívil jsem **22 škol**, z toho některé opakovaně.
- Zúčastnil jsem se **23 akcí** (besedy, konference, semináře, ukončení a zahájení školního roku apod.)
- **Přímo ombudsmanovi** (nad rámec výše uvedených statistik) bylo adresováno s konkrétní žádostí **217 mailů** – např. prosby o vystoupení na seminářích, konferencích, žádosti o besedy se žáky či pedagogy, poskytnutí rozhovoru do médií včetně odborných časopisů, žádosti o osobní setkání a řešení konkrétních problémů ve školním prostředí apod.

Šikana – hlavní téma školního roku 2016/2017

Hlavní pozornost jsem v souladu s požadavkem paní ministryně K. Valachové ve školním roce 2016/2017 zaměřil na šikanu ve školách – mezi žáky a ve vztahu žák, pedagog. Na toto téma jsem absolvoval několik besed přímo ve školách (např. ZŠ Školní, Praha 4, ZŠ Sokolov, ZŠ Soběslav), s krajským parlamentem dětí a mládeže v Plzni. Několikrát se besed zúčastnila dcera zesnulé šikanované paní učitelky Kateřina Vernerová. V dubnu 2016 jsem zorganizoval besedu u kulatého stolu v Národním pedagogickém muzeu v Praze. Besedy se zúčastnili žáci, studenti a pedagogové, za MŠMT paní ministryně Kateřina Valachová, Michal Kolář, odborný poradce k šikaně a Kateřina Vernerová, **dcera paní učitelky, která se stala obětí šikany na jedné z pražských středních škol a právě proto jsme její dceru zahrnuli do našich preventivních besed.**

Při besedách jsem doporučoval materiály MŠMT k prevenci šikany, především Metodický pokyn a studentský internetový projekt Nenech to být (www.nntb.cz)

Z rozhovorů, které jsem vedl s pedagogy a vedením škol, vyplynulo, že šikanu mezi žáky, pokud se ve škole vyskytne, řeší samostatně za pomoci výchovných poradců, metodiků prevence, OSPOD a pedagogicko-psychologických poraden.

Na šikanu pedagogů od žáků jsem dostal stížnost, kterou však neposlala šikanovaná paní učitelka ani škola, ale anonym, který se vydával za známého paní učitelky. Záležitost jsem řešil s vedení školy a se zřizovatelem.

Zjistil jsem, že jsou stále školy, které šikanu řeší nedostatečně, někteří pedagogové i vedení škol zaměřují šikanu za selhání pedagoga. Řešil jsem i případ, kdy škola při řešení šikany mezi žáky ve výsledku zaměnila oběť za agresora. Podle vyjádření odborného poradce bohužel tato praxe není ojedinělá.

V průběhu roku jsem se také seznámil s několika případy kyberšikany mezi spolužáky a kamarády. Jednotlivým prvkem případů, které jsem měl k dispozici, bylo, že v začátcích šlo jen o nevinný žert, legraci, vtip, který však záhy přerostl do klasické kyberšikany a měl velmi špatný dopad na oběť.

Příchozí podněty dle tématu, kterého se týkají.

Nejčastějšími dotazy a stížnostmi jsou na vztahové záležitosti mezi dospělými (šikana, mobbing, bossing), ať již uvnitř školy – pedagogové mezi sebou či mezi pedagogy a vedením, tak také vztahy zřizovatel vedení škol – cca 30% všech dotazů. Většinu těchto dotazů zodpovídají přímo pracovníci oddělení institucionální výchovy a prevence. Stížnosti na mobbing a bossing řeším obvykle osobní návštěvou školy nebo osobním rozhovorem se stěžovateli.

Velmi častou otázkou je placení školného na VOŠ a VŠ (cca 15%).

Řada dotazů směřovala na organizaci školního roku mateřských a základních škol (organizace výuky, organizace prázdnin, školních výjezdů apod.).

Učitelé se často dotazují na adekvátnost své kvalifikace (10%).

Ve druhém pololetí školního roku se objevila řada dotazů na předškolní vzdělávání – cca 20% všech položených dotazů. Jednalo se nejčastěji o dotazy týkající se přijetí či nepřijetí dítěte do spádové/nespádové školky.

Občasné dotazy jsou z těchto oblastí: stravování, „pamlsková“ vyhláška, hodiny plavání apod., konkurzy na místa ředitelů škol a konkrétní dotazy týkající se např. metody prof. Hejného při výuce matematiky apod.

V souvislosti s maturitní zkouškou byl zvýšený počet dotazů ohledně odvolání proti výsledkům maturit.

Zhruba u třetiny zodpovězených dotazů dotazovaní poděkují za pomoc s jejich problémem. Negativně je vnímán pouze fakt, že některé stížnosti a dotazy nespádají do kompetencí MŠMT (např. otázky, týkající se oblasti pracovně-právních vztahů). Žadatelům je doporučeno obrátit se na příslušný inspektorát práce, případně je jim sdělena další možnost, a to řešení sporu podáním žaloby na ochranu osobnosti nebo pomocí antidiskriminačního zákona u soudu.

Velmi pozitivně je vnímána aktivní účast ombudsmana na akcích zaměřených na téma primární prevence rizikového chování (porady s krajskými školskými koordinátory prevence, krajské a celostátní konference apod.).

Příklady stížností a jejich řešení

S žádostí o pomoc se na mne obrátili rodiče studentky, které při maturitě omylem zazvonil budík na hodinkách, a byla za to vyloučena z maturitní zkoušky. Na základě mého vyjádření podloženého stanovisky odborníků bylo vyloučení kvalifikováno jako nesprávné a studentce byla povolena maturitní zkouška v náhradním termínu. Bohužel se však už nepodařilo dosáhnout toho, aby byl termín náhradní zkoušky co nejdříve. Studentka tak nemohla být přijata na vysokou školu.

Rodiče mě upozornili nesprávné řešení šikany mezi spolužáky. Škola šikanu řešila pohovorem u výchovné poradkyně a potrestáním domnělého agresora. Celou záležitost jsem konzultoval s odborníky a po opětovném prošetření se zjistilo, že škola skutečného agresora označila za šikanovaného a oběť za agresora. Podle odborníků toto není ojedinělý případ, ale stává se to docela často. Proto doporučuji školám vždy šikanu řešit ve spolupráci s odborníky.

„Oznamujeme vám, že vyhlášíme stávkovou pohotovost. Zřizovatel školy neřeší dění ve škole i přesto, že byl několikrát upozorňován na vyhrčenou situaci. Dochází k porušování pracovně-právních vztahů – bossingu. Vedení zhoršuje vztahy na pracovišti, je arogantní, bezdůvodně vyhrožuje zaměstnancům ukončením pracovního poměru, organizuje neustálé kontroly, veřejně zaměstnance kritizuje, snižuje sebevědomí zaměstnanců, neodpovídá na pozdrav.“ Citace je typickým příkladem nejčastějších stížností. Jak už bylo výše řečeno, pracovně-právní vztahy doporučuji řešit s příslušným inspektorátem práce. Stížnosti na mobbing a bossing řeším konzultacemi s odbornými poradci,

se zřizovatelem školy a často výjezdem do školy. Setkám se vždy s oběma stranami sporu, případně se zřizovatelem, odborovou organizací. Mojí snahou je najít jádro problému a najít formulace společných cílů znesvářených stran. Tato jednání jsou velmi zdlouhavá, vyžadují opakované výjezdy a setkání. Často se stává, že se nejedná o šikanu, ale o zákonné požadavky vedení školy na dodržování školního řádu a plnění povinností.

Příklady dotazů

„Jedu na zeměpisnou exkurzi na dva dny do Polska se dvěma třídami, celkem 52 dětí. Je nějak ze zákona stanoveno, kolik musí jet osob na dozor? Jedeme tři dospělí a nyní vedení školy přišlo s tím, že tento počet je nedostatečný, moje snaha se dopátrat pravdy byla doposud marná. Můj bývalý šéf s dlouhou praxí tvrdí, že jet mohu, stávající (začínající) ředitelka, že by nás mělo jet minimálně sedm, což je pro mě nereálné, jedu již ve čtvrtek.“

„Obracím se na Vás s dotazem, zda škola postupovala správně při potrestání mého syna. Můj syn navštěvuje běžnou základní školu a je v 8. ročníku. Na hodině AJ napsal na tabuli mein fürerr (jako vůdce), nic více. Nemá žádné předešlé kázeňské opatření za špatné chování. Na místě dostal poznámku a následně po 14 dnech byla ještě udělena ředitelská důtka. Prosím o sdělení, zda toto dvojí potrestání a takto přísné potrestání je na místě.“

„Můj syn je v 7. třídě a v úterý mají na rozvrhu výuku devátou hodinu, do 16.30 hodin. Zdá se mi, že je to na tak malé děti moc. Kolik hodin může mít žák sedmé třídy denně?“

„Kolik kilogramů může vážit školní taška žáků 1. stupně ZŠ? Zdá se mi, že děti nosí moc těžké tašky.“

Jak jsem uváděl výše, dotazy jsou přeposílány na věcně příslušné útvary ministerstva s žádostí o zodpovězení.

Závěry a doporučení

V novém školním roce doporučuji rozšířit hlavní téma školského ombudsmana ze šikany na zdravé (pozitivní, přátelské) klima ve školách. Vztahy mezi pedagogy a vedením škol, případně se zřizovateli, mají zásadní vliv na celkové klima ve škole. Tam, kde nefunguje komunikace mezi pedagogy, vedením a zřizovateli škol, nemůže správně fungovat ani prevence, včetně projevů šikany.

Doporučuji v rámci prevence nadále spolupracovat s webovou aplikací nntb.cz (Nenech to být). **Jde o internetový systém a mobilní aplikaci bojující proti šikaně a vylučování z kolektivu na školách po celé ČR. S podporou Ministerstva školství, mládeže a tělovýchovy ji spustila dvojice středoškolských studentů. Našla tak efektivní způsob odhalování těchto problémů ještě v jejich zárodku. To vše za spolupráce s Pedagogicko-psychologickou poradnou Brno a Linkou bezpečí, která aktuálně řeší veškerou administraci, schvalování škol, technickou podporu a obecnou komunikaci.**

Dále doporučuji pokračovat v besedách na školách, s parlamenty dětí a mládeže či na akcích pro děti a mládež.

Žadatelé mnohdy oslovují více útvarů v rámci MŠMT, mezi nimi i ombudsmana. Toto pravděpodobně nelze nijak ošetřit, ale nijak se tím vyřízení stížnosti neurychlí, spíš naopak.

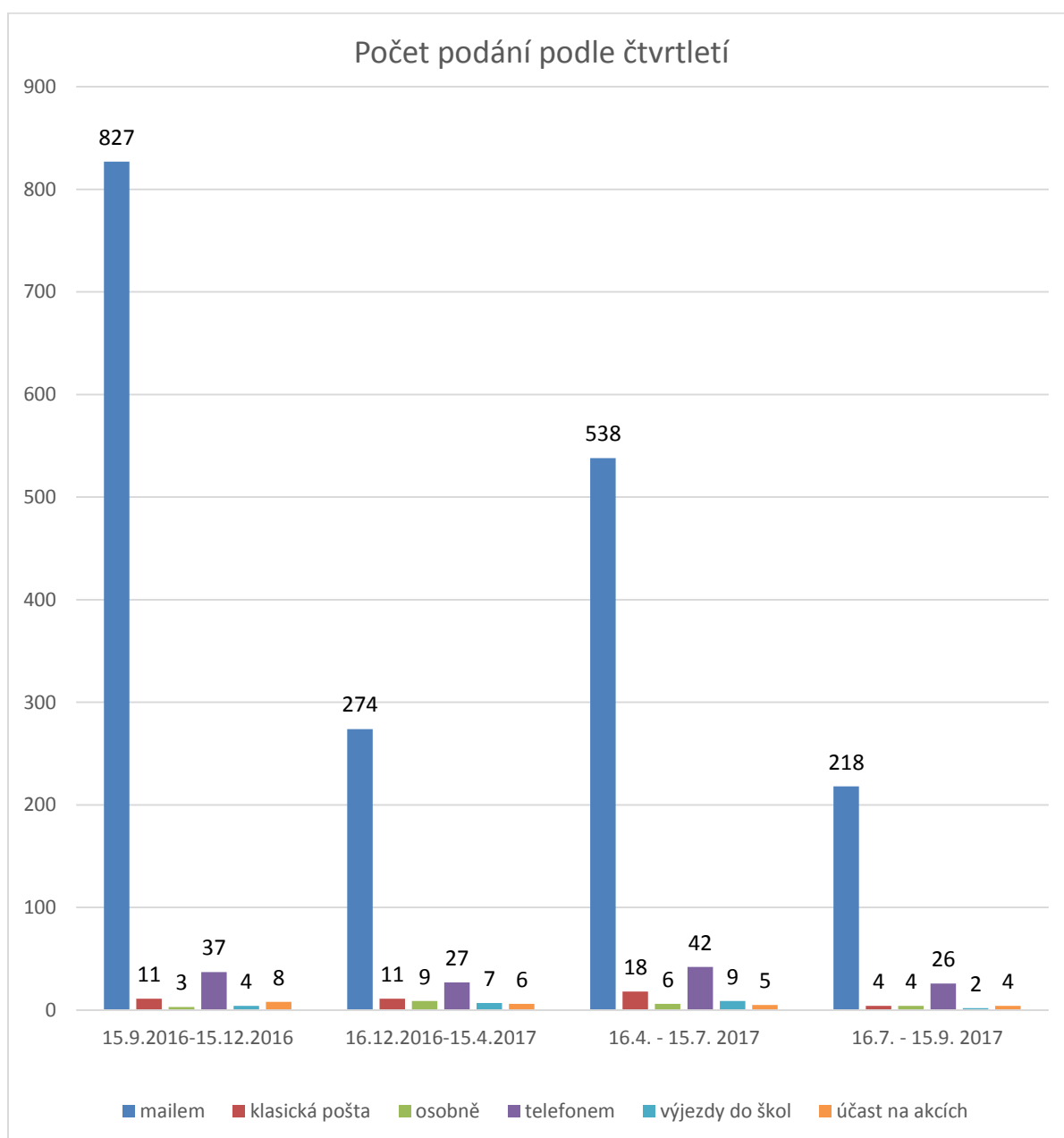
Vzhledem ke značnému počtu dotazů, které nepřísluší školskému ombudsmanovi, a vzhledem k tomu, že mnozí stěžovatelé v mailech a dopisech neuvádějí potřebné a důležité informace a kontakty, považuji za důležité zprovoznit na webu MŠMT formulář stížnosti. Jeho vyplněním stěžovatel usnadní ombudsmanovi řešení problému. Navíc odpadne zasílání mailů na více adres MŠMT či jiných institucí.

Prospěšné by podle mého názoru bylo také zveřejnění na webu MŠMT často kladených otázek a odpovědí, například v oblasti pracovně-právních vztahů, práv a povinností pedagogů a ředitelů či kontaktů na odbory a oddělení, kam dotazy směřovat.

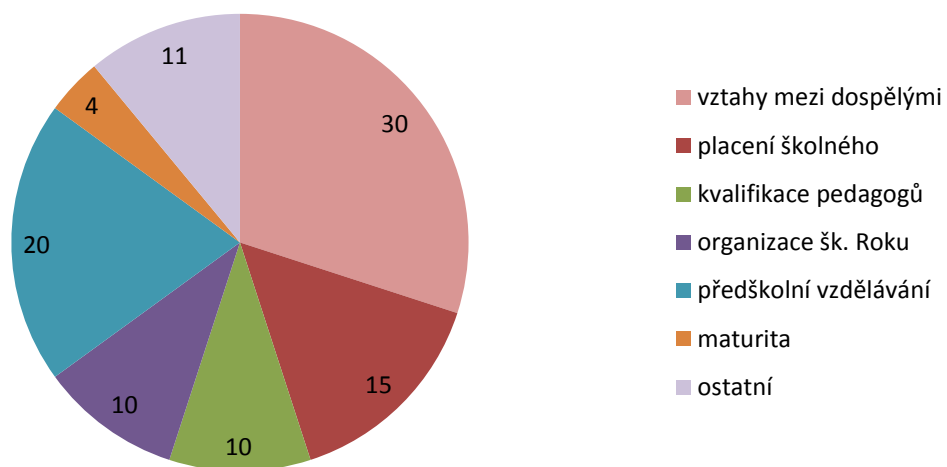
Mgr. Martina Budinská
vedoucí oddělení institucionální výchovy a prevence

PaedDr. Ladislav Hrzał
školský ombudsman

Grafy:



Okruhy dotazů a stížností v procentech



Způsoby podání dotazů a stížností

