

### Úvodní slovo

V úvodu zprávy chci poděkovat všem útvarům a pracovníkům MŠMT, kteří na zpracování odpovědí spolupracují.

V třetím roce mého působení ve funkci školského ombudsmana opět vzrostl počet podnětů. Z toho je možné usoudit, že veřejnost má k této funkci důvěru, funkce školského ombudsmana má smysl a je přínosem v komunikaci mezi MŠMT, pedagogy a veřejností.

V průběhu roku jsem dostal řadu pozvánek do škol, na besedy s pedagogy i s veřejností, na jednání žákovských a studentských parlamentů, na konference, semináře, workshopy i na významné kulturní a společenské akce. I to je podle mého názoru svědectvím o vnímání funkce školského ombudsmana ve společnosti.

Kladně hodnotím 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. Není výjimkou, že se na ČŠI obracím i se žádostmi o radu nebo vysvětlení. Vždy dostanu včasnou a fundovanou odpověď.

### Postup při vyřizování podání

Většina podání adresovaných školskému ombudsmanovi jsou v oddělení institucionální výchovy a prevence roztrženy na dotazy (kterých je většina) a na stížnosti. Následně jsou vybrané stížnosti předány školskému ombudsmanovi, ostatní stížnosti a dotazy jsou rozesílány 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. Postup řešení stížností je stejný i v případech, že se stěžovatel obrátí přímo na školského ombudsmana.

V případě, že se stěžovatelé se svým problémem obrátí přímo na mě, snažím se jim vysvětlit, že musí dodržovat určitý postup od projednání s třídní učitelkou/učitelem, s výchovnou poradkyní/poradcem, s vedením školy, zřizovatelem. Až v případě, že nejsou s řešením spokojeni, měli by se obrátit na školského ombudsmana.

Poměrně velký zájem je o osobní setkání. Není možné všem žadatelům vyhovět. Obvykle žadatele o schůzku nejdříve požádám o zaslání informací mailem. Většinou pak žadatelům stačí písemná odpověď. Osobně stěžovatele přijímám nebo se s nimi setkávám při výjezdech až po té, co si shromáždím informace a podklady pro návrhy možných řešení.

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 na odborné poradce.

Zhruba u třetiny řešených podnětů stěžovatelé poděkují za pomoc. Negativně je vnímána skutečnost, že některé stížnosti a dotazy nespadají do kompetencí MŠMT (např. otázky, týkající se oblasti pracovně-právních vztahů, pronájmu školních prostor, spory rozvedených manželů apod).

### Školní rok 2018/2019 v číslech (v závorce pro srovnání uvádím údaje z minulého školního roku)

Na adresu školského ombudsmana bylo doručeno celkem 2 095 (v minulém roce 1 980) podnětů, z toho přímo ombudsmanovi 377 (257).

Mailem přišlo 1 827 (1 728) podání, z toho přímo ombudsmanovi 223 (86).

Klasickou poštou přišlo 94 (75) podnětů, z toho přímo ombudsmanovi 5 (4).

Telefonem si žádalo o radu nebo si stěžovalo přímo ombudsmanovi 138 (110) občanů.

Osobně jsem přijal 36 (67) stěžovatelů.

Navštívil jsem 16 (18) škol, z toho některé opakovaně.

V daném období přišlo i 12 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 období školního roku, ve kterém přicházejí. 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 dotazy související se žádostmi o přezkumy výsledků či stížnosti na průběh zkoušek. Před koncem školního roku se zase množí stížnosti na klasifikaci žáků a studentů.

V průběhu celého roku jsou stále nejčastějšími dotazy vztahové záležitosti mezi dospělými (šikana, mobbing, bossing ať již uvnitř školy – pedagogové mezi sebou či mezi pedagogy a vedením, tak také vztahy zřizovatel proti vedení školy) – cca 25% všech dotazů.

Tazatelé jsou odkazováni nejprve na jednání se samotným vedením škol, pokud toto nefunguje, tak na zřizovatele, případně na Českou školní inspekci. Není výjimkou, že stěžovatelé označují za šikanu i pracovně právní vztahy, které jsou oprávněnými požadavky vedení škol.

Ve školním roce 2018/2019 mírně vzrostl počet podnětů na šikanu - celkem 49 (v minulém šk. roce 46). Jedná se o šikanu mezi dětmi – 14 podnětů, šikanu žáků a studentů od pedagogů – 6 podnětů a šikanu pedagogů od žáků nebo jejich zákonných zástupců – 29 podnětů.

Z uvedených čísel je patrné, že nejvíce stížností bylo na šikanu pedagogů. Hlavně v 2. pololetí školního roku jsem zaznamenal velký nárůst podnětů na nezvladatelné, hrubé, sprosté a agresivní chování žáků vůči pedagogům. Školám, i přes vyčerpání všech dostupných výchovných opatření, se nepodařilo problémy vyřešit. Obvykle se v těchto případech jedná o žáky, kteří nemají kvalitní rodinné zázemí, zákonní zástupci se školou nespolupracují, naopak navádějí své děti proti škole a pedagogům.

Šikana pedagogů se také projevuje posíláním výhrůžných a hanlivých SMS zpráv, mailů případně zesměšňováním na sociálních sítích.

Podněty na šikanu žáků od pedagogů často s předchozím odstavcem souvisí. Požadavky na dodržování školního řádu, kázně a slušného chování označují rodiče za šikanu dětí. Kromě toho jsem ale zaznamenal i skutečnou šikanu žáků a studentů od pedagogů, například zesměšňování a ponižování před třídou, neopodstatněné tresty či neobvykle přísné známkování jednoho žáka. Konkrétní příklady jsou obsahem pravidelných čtvrtletních zpráv.

Většinou tyto stížnosti řeším osobní návštěvou, jednáním se všemi stranami konfliktu a snahou o uklidnění a konstruktivního hledání takových řešení, která budou ve prospěch dítěte. Často se obracím na ČŠI s žádostí o prošetření.

Při návštěvách škol jsem zjistil, že stále existují pedagogové a školy, které se snaží šikanu zlehčovat, tzv. zametat pod koberec, šikanu řeší nedostatečně. Obvykle nepřikládají význam prvním, často skrytým, náznakům šikany. Řešení přichází až ve chvíli, kdy se šikana projeví ve formě fyzického napadení. Ani postih agresorů není adekvátní a neodpovídá metodickému pokynu MŠMT. Setkávám se také s obavou pedagogů, aby se o problémech nedozvědělo vedení školy, které často nevhodné chování žáků a studentů považuje za selhání pedagoga. Ve škole, kde je důvěra mezi zaměstnanci a vedením, takové obavy neexistují.

Frekventované byly stížnosti na inkluzi, zvláště na konkrétní negativní dopady začleňování žáků a studentů se speciálními vzdělávacími potřebami na ostatní žáky a studenty bez speciálních vzdělávacích potřeb.

K dalším velmi častým stížnostem patřila nadměrná administrativa, která zatěžuje vedení škol i samotné pedagogy. Zde nutno dodat, že velká část administrativy se týká dalších resortů, ne pouze MŠMT.

### Závěry a doporučení

Doporučuji v tomto školním roce pokračovat v zavedeném systému práce a nadále se zaměřit na zdravé (pozitivní, přátelské) klima ve školách s důrazem na prevenci nevhodného chování, agresivity a šikany. Tam, kde nefunguje komunikace mezi pedagogy, vedením a zřizovateli škol, nemůže správně fungovat ani prevence.

Rodiče mají podle § 22 odst. 3 písm. c) školského zákona povinnost „informovat školu a školské zařízení o změně zdravotní způsobilosti, zdravotních obtížích dítěte nebo žáka nebo jiných závažných skutečnostech, které by mohly mít vliv na průběh vzdělávání“. V případě, že zákonní zástupci tuto povinnost nerespektují, není způsob, jak školy tyto potřebné informace získají. Totéž platí o opatřeních OSPOD, PPP atd. V této souvislosti doporučuji obnovit jednání meziresortní komise (MŠMT, MV, MZ, MPSV) a zaměřit se na vytvoření podmínek pro efektivní spolupráci mezi školou, Policií ČR, OSPOD, lékaři, PPP.

Doporučuji pokračování zavedeného cíleného vzdělávání např. prostřednictvím NIDV v oblasti účinného řešení šikany ve školním prostředí tak, aby pedagogové byli seznámeni s obsahem a filozofií Metodického pokynu ministryně školství, mládeže a tělovýchovy k prevenci a řešení šikany ve školách a školských zařízeních (č.j. MSMT-21149/2016) a současně jej uměli využívat v praxi.