



Základní ŠKOLA Martina Luthera

*Směrnice*

## Poskytování informací a Stížnosti a jejich vyřizování

Ředitel Základní školy Martina Luthera v souladu s ustanovením § 5 zákona č. 106/1999 Sb., zákon o svobodném přístupu k informacím, a § 276 odst. 9 zákoníku práce a § 175 správního řádu, v platném znění, vydává směrnici o poskytování informací a stížnosti a jejich vyřizování.

Č. j.: ZŠML/2017/6/S

Spisový znak: 2.01.

Skartační znak: A

Vypracoval: Mgr. Robert Hendrich, 11. 8. 2017

Schválil: Mgr. Robert Hendrich, 11. 8. 2017

Seznámení všech zainteresovaných: 4. 9. 2017

Tento dokument nahrazuje ve svém úplném rozsahu všechny předchozí směrnice k poskytování informací a stížnostem a jejich vyřizování, které tímto pozbyly své platnosti a účinnosti. Směrnice Poskytování informací a Stížnosti a jejich vyřizování je platná od 1. 9. 2017, účinná od 4. 9. 2017.

Účinnost je na dobu neurčitou.

Pověřený pracovník určený k poskytování informací (dle zákona č. 106/1999 Sb.):

**Mgr. Robert Hendrich, ředitel školy (TČ: 377 387 009; hendrich@sml.cz)**

### 1) Podání žádosti

Žádost o poskytnutí informace se podává ústně (osobně nebo telefonicky) nebo písemně (doručení osobní, poštou, elektronickou poštou). Ústní žádost lze vyřídit ústně s výslovným souhlasem žadatele. Trvá-li žadatel na písemném vyřízení, vyzve jej pověřený pracovník k podání žádosti v písemné formě. Pokud žádost nesměřuje vůči škole, je mimo působnost školy nebo není zřejmé, kdo ji podal, pověřený pracovník ji bez dalšího odloží. V tom případě nepodléhá evidenci.

### 2) Evidence žádost

Tajemnice školy vede evidenci písemných žádostí o poskytnutí informace. Tato evidence obsahuje: datum doručení žádosti, číslo jednací, jméno, příjmení a adresu žadatele, datum vyřízení žádosti

### 3) Vyřizování žádosti

Pověřený pracovník poskytne žadateli požadovanou informaci do 15 dnů ode dne jejího doručení, případně upřesní. O formě vyřízení žádosti rozhoduje pověřený pracovník. Patnáctidenní lhůtu lze prodloužit nejvýše o 10 dnů, pokud je vyhledání a sběr požadovaných informací časově náročný, nebo je nutná konzultace s jiným orgánem. V tom případě je povinností pověřeného pracovníka písemně informovat žadatele o důvodech prodloužení lhůty a to před uplynutím původní lhůty 15 dnů.

### 4) Omezení práva na poskytnutí informace

Pověřený pracovník nesmí poskytnout informaci, která:

- je v souladu se zákonem č. 148/1998 Sb. o ochraně utajovaných skutečností a o změně některých zákonů a zákonem č. 412/2005 Sb., kterým se stanoví seznamy utajovaných skutečností, označena za utajovanou skutečnost, ke které žadatel nemá oprávněný přístup;
- vypovídá o osobnosti a soukromí fyzické osoby, zejména o jejím rasovém původu, národnosti, politických postojích a členství v politických stranách a hnutích, vztahu k náboženství, o její trestné činnosti, zdraví, sexuálním životě, rodinných příslušnících a majetkových poměrech, pokud tak nestanoví zvláštní zákon (např. § 8 odst. 1 zákona č.

141/1961 Sb., o trestním řízení soudním, § 28 zákona č. 561/2004 Sb., o soustavě ZŠ, SŠ a VOŠ, § 9 zákona č. 89/1995 Sb., o státní statistické službě) nebo s předchozím písemným souhlasem žijící dotčené osoby. Jestliže dotčená osoba nežije, lze informaci o ní poskytnout jen za předpokladu, že bude zachována její lidská důstojnost, osobní čest, dobrá pověst a chráněno její dobré jméno. (Ochranu soukromí a osobnosti fyzické osoby poskytují také zvláštní zákony, např. zákon č. 256/1995 Sb., o ochraně osobních údajů v informačních systémech, občanský zákoník. Požadavky na ochranu a soukromí stanovené těmito zvláštními předpisy jsou v zásadě do zákona č. 106/1999 Sb. převzaty.)

- je označena za obchodní tajemství ve smyslu § 17 zákona č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník. Za porušení obchodního tajemství se nepovažuje poskytnutí informací týkajících se rozsahu a příjemce prostředků ze státního rozpočtu (výše neinvestičních výdajů a investičních výdajů přidělených jednotlivým školám, předškolním a školním zařízení apod.).
- byla získána od osoby, které informační povinnost zákon neukládá, pokud nesdělila, že s poskytnutím informace souhlasí (jedná se o informace, které ŠÚ, ČŠI či ředitel školy získal od osob v souvislosti s plněním svých úkolů, které ovšem překračují zákonný rozsah sdělení nutný pro plnění těchto úkolů a přitom nejsou chráněny podle odst. 2 a 3).
- se týká probíhajícího trestního řízení, rozhodovací činnosti soudů nebo poskytnutí ochrany duševního vlastnictví. (Zejména ochrana podle zákona č. 121/2000 Sb., autorský zákon. Ochrana podle tohoto zákona je poskytována dílům literárním, vědeckým a uměleckým, která jsou výsledkem tvůrčí činnosti autora. Takové dílo nelze poskytnout jiné osobě, zveřejnit či jinak s ním nakládat bez souhlasu autora. Autorská ochrana není poskytována informacím obsažených v dílu, ale pouze dílu jako takovému. V rámci resortu se tato ochrana týká např. individuálně schválených učebních dokumentů soukromých škol a projektů žadatelů o poskytnutí dotace.)

Pokud škola zcela odmítne žadateli poskytnout informaci, vydá o tom rozhodnutí, které musí obsahovat:

- název a sídlo školy,
- č. j. a datum vydání rozhodnutí,
- označení žadatele, vlastní výrok rozhodnutí,
- důvod zamítnutí poskytnutí informace, poučení o odvolání,
- vlastnoruční podpis ředitele školy,
- jméno, příjmení a funkce pověřeného pracovníka.

Sazebník úhrad skutečných nákladů spojených s poskytnutím informace

- věcné náklady: pořízení kopie celkem (3 Kč za stránku), CD (20 Kč), poštovné dle platného tarifu

Způsob úhrady

Částky stanovené sazebníkem jsou splatné do 3 pracovních dnů na základě složenky, kterou vystaví tajemnice školy, nebo v hotovosti na základě příjmového dokladu přímo v sekretariátu školy. Úhrada nákladů spojených s poskytováním požadovaných informací je příjmem školy.

**Postup při vyřizování stížností** - dle zákona č. 500/2004 Sb., § 175, správní řád

### 1) Přijímání stížností

Stížnost doručená do školy poštou přijímá tajemnice školy, která je pověřena evidencí pošty.

Stížnost doručenou osobně přijímá tajemnice školy, a to zpravidla v písemné podobě.

O ústní stížnosti, kterou nelze vyřídit ihned při podání, příjemce sepíše záznam, předloží jej stěžovateli k podpisu a zabezpečí bez zbytečného odkladu její řádnou evidenci a označení. Toto ustanovení se přiměřeně použije i u stížností podaných elektronickou cestou a u anonymních stížností.

Stížnosti se přijímají každý pracovní den, v pracovní době. Stížnost, jejíž prošetření a vyřízení náleží do působnosti jiného orgánu nebo organizace, než je škola, postoupí ředitel školy těmto orgánům a organizacím k přímému vyřízení do 30 dnů ode dne přijetí a vyrozumí o tom stěžovatele. Ve stejné

Lhůtě vyrozumí i stěžovatele, pokud zjistí, že vyřízení stížnosti může přesáhnout lhůtu 30 dnů ode dne přijetí.

## **2) Evidence stížností**

Evidence všech stížností se vede centrálně na sekretariátu školy.

Evidence stížností obsahuje:

- datum podání, věc a přidělené číslo jednací,
- jméno, příjmení a adresu stěžovatele,
- označení organizace nebo osoby, proti které stížnost směřuje,
- předmět stížnosti,
- kdy a komu byla stížnost předána k prošetření a vyřízení,
- výsledek šetření a opatření ke zjednaní nápravy,
- datum vyřízení stížnosti, příp. prodloužení termínu pro vyřízení stížnosti,
- údaje o stížnostech jsou ochraňovány podle zákona č. 101/2000 Sb.

## **3) Vyřizování stížností**

Při prošetřování a vyřizování stížností jsou pověřeni zaměstnanci povinni:

- prošetřit a vyřídit stížnost bez průtahů, hospodárně a v určených lhůtách,
- objektivně a úplně prošetřit všechny její body, zjištění dokladovat,
- výsledky šetření zhodnotit a rozhodnout, zda je stížnost oprávněná, částečně oprávněná nebo neoprávněná,
- o výsledku šetření informovat stěžovatele,
- u oprávněných a částečně oprávněných stížností vyžadovat opatření k odstranění zjištěných nedostatků,
- spis v dané věci/kauzy uzavřít a údaje o výsledcích šetření zapsat do evidence.

Při prošetřování opakované stížnosti bude ředitelem školy přezkoumána formálně a věcně a bude ověřeno, zda stížnost byla správně vyřízena. Neobsahuje-li další stížnost v téže věci nové skutečnosti a formální a věcné přezkoumání potvrdilo správnost vyřízení původní stížnosti, příjem stížnosti se nepotvrdí a stížnost nebude prošetřována.

Stížnosti, které spadají do působnosti správního řádu – zákon č. 500/2004 Sb., správní řád, se řeší podle postupu, který je v něm uveden.

## **4) Lhůty k vyřízení stížnosti**

Stížnost musí být vyřízena do 30 dnů ode dne jejího doručení. Tuto lhůtu lze prodloužit jen ve výjimečných případech. O důvodech musí být stěžovatel vyrozuměn.

Stížnost se považuje za vyřízenou, jakmile po jejím prošetření byla učiněna opatření potřebná k odstranění zjištěných závad a stěžovatel je o tom vyrozuměn.

O došlých, vyřízených a nevyřízených stížnostech s rozбором jejich obsahu, příčin zjištěných závad a s uvedením opatření provedených k nápravě zpracovává tajemnice školy jednou ročně písemný přehled, který zároveň slouží jako podklad pro výkaznictví.

## **5. Přehled nejdůležitějších právních předpisů**

Jedná se zejména o následující normy:

- Zákon č. 561/2004 Sb., o předškolním, základním, středním, vyšším odborném a jiném vzdělávání (školský zákon),
- Zákon č. 563/2004 Sb., o pedagogických pracovnících a o změně některých zákonů,
- Zákon č. 500/2004 Sb., správní řád,
- Zákon č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů,
- Zákon č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím v platném znění,
- Vyhláška č. 16/2005 Sb., o organizaci školního roku.
- Vyhláška č. 48/2005 Sb., o základním vzdělávání a některých náležitostech plnění povinné školní docházky.

## **6. Závěrečné ustanovení**

Dohled nad správností postupu při vyřizování stížnosti ve smyslu této směrnice provádí ředitel školy.  
Tato směrnice nabývá účinnosti dnem 4. 9. 2017.