

Směrnice

Poskytování informací a Stížnosti a jejich vyřizování

Ředitel Základní školy Martina Luthera, Školní náměstí 1, 318 00 Plzeň, 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

Spisový znak: 2.01.

Skartační znak: A

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

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

Seznámení všech zainteresovaných dne: 4. 9. 2017

Tento dokument, Poskytování informací a Stížnosti a jejich vyřizování, č. j. ZŠML/2017/6, 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, č. j. ZŠML/2017/6 je platná od 1. 9. 2017, účinná od 4. 9. 2017.

Účinnost směrnice Poskytování informací a Stížnosti a jejich vyřizování, č. j. ZŠML/2017/6 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 vyříditi 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,
- čj. 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 jednacích,
- 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 zjednáání 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 rozbořem 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 pracovnicích 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.