



**Směrnice k vyřizování stížností, oznámení a podnětů a vyřizování žádostí o poskytnutí informací doručených  
Gymnázium a Střední odborné škole, Moravské Budějovice, Tyršova 365**

---

K zabezpečování jednotného postupu při vyřizování stížností, oznámení a podnětů podle zákona č. 500/2004 Sb., správní řád ve znění pozdějších předpisů a poskytování informací podle zákona č. 106/1999 Sb. o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů, na Gymnázium a Střední odbornou školu, Moravské Budějovice, Tyršova 365 (dále jen škola) stanovují:

**Čl. 1**

***Přijímání stížností***

- (1) Podatelna přijímá stížnosti, oznámení a podněty (dále jen „stížnosti“), doručené škole poštou. Stížnost doručenou osobně přijme pracovnice na podatelně (sekretariát, místnost č. 241) v budově Tyršova 365 (dále jen „příjemce“), 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 přenosem dat a u stížností neidentifikovaného stěžovatele.
- (2) Podatelna nebo příjemce předá řádně zaevidovanou stížnost k dalšímu postupu řediteli školy. V případech nutnosti bezodkladného vyřízení při jeho nepřítomnosti zástupci ředitele dané součásti.
- (3) Příjem stížností, které nebyly podány ústně nebo doručeny osobně a které nelze vyřídit do 10 dnů ode dne, kdy došly od stěžovatelů, musí být stěžovatelům potvrzen písemně do 5 dnů ode dne doručení. Zároveň škola stěžovateli sdělí, které body stížnosti prošetří. Pokud není v kompetenci školy stížnost, popřípadě část stížnosti šetřit, jej současně informuje, komu stížnost, popřípadě zbývající část stížnosti, postupuje k prošetření a vyřízení.
- (4) Stížnost nebo část stížnosti, jejíž prošetření a vyřízení náleží do působnosti jiného správního úřadu nebo právnické osoby než je škola, postoupí ředitel stížnost těmto úřadům a právnickým osobám a vyrozumí o tom stěžovatele.

## **Čl. 2**

### ***Evidence stížností***

- (1) Evidenci stížností doručených škole vede ředitel v v elektronické podobě.
- (2) Ústřední evidence stížností obsahuje:
  - datum podání, věc a přidělené číslo jednací,
  - jméno, příjmení a adresu stěžovatele, pokud jsou tyto údaje známy,
  - označení organizace nebo osoby, proti které stížnost směřuje,
  - předmět stížnosti,
  - datum vyrozumění stěžovatele o přijetí stížnosti,
  - kdy a komu byla stížnost, popřípadě její část, předána k prošetření a k vyřízení,
  - součinnost s jinou organizací nebo orgánem, se kterým byla stížnost šetřena,
  - výsledek šetření a opatření provedená ke zjednání nápravy,
  - datum vyřízení stížnosti, případně prodloužení termínu lhůty pro vyřízení stížnosti.

## **Čl. 3**

### ***Vyřizování stížností***

- (1) Při prošetřování a vyřizování stížností je povinen ředitel nebo jím pověřená osoba:
  - prošetřit a vyřídit stížnost bez průtahů, hospodárně a v určených lhůtách,
  - prošetřit stížnost objektivně a úplně a dokladovat zjištění,
  - zhodnotit výsledky šetření a rozhodnout, zda je stížnost oprávněná, částečně oprávněná nebo neoprávněná,
  - u oprávněných a částečně oprávněných stížností poskytnout výsledky šetření věcně příslušným útvarům k přijetí opatření k odstranění zjištěných závad,
  - vyrozumět stěžovatele o výsledcích šetření a u oprávněných a částečně oprávněných stížností o opatřeních učiněných k odstranění zjištěných závad,
  - kontrolovat, zda opatření uložená ke zjednání nápravy jsou řádně plněna, a vyvozovat, popřípadě navrhnout vyvození důsledků proti osobám, které jsou odpovědné za jejich neplnění,
  - uzavřít spis v dané věci a údaje o výsledcích šetření a přijatých opatřeních předat k evidenci podle čl. 2.
- (2) Stížnosti, jejichž vyřízení je v pravomoci školy a které nelze vyřídit do 10 dnů ode dne přijetí, musí být vyřízeny do 30 dnů.

## **Čl. 4**

### ***Přijímání žádostí o poskytnutí informací***

- (1) Žádost o poskytnutí informace (dále jen „žádost“) doručenou poštou přijímá podatelna. Žádost doručenou osobně, elektronickou poštou, faxem nebo na jiných nosičích, přijímá pracovnice podatelny. Žádost neprodleně předá řediteli k vyřízení. Ředitel dle povahy žádosti může jejím vyřízením pověřit jinou osobu.

(2) Ústní žádost lze vyřídit ústně jen s výslovným souhlasem žadatele. Pokud žadatel trvá na písemném vyřízení, podá svou žádost v písemné formě.

(3) Pokud žádaná informace vyžaduje její vyhledávání, pořízením kopií, opatřením technických nosičů dat a s odesláním informace žadateli. Sazebník úhrad za poskytnuté informace je v příloze.

## Čl. 5

### *Evidence žádostí o poskytnutí informací*

(1) Evidence žádostí vede pracovnice na podatelně

(2) Evidence žádostí obsahuje:

- datum doručení žádosti a věc,
- jméno a příjmení žadatele (název a sídlo), spojení na žadatele,
- způsob, jakým bylo ve věci postupováno a jak byla žádost vyřízena,
- datum vyřízení žádosti.

(3) Údaje v evidenci žádostí jsou chráněny ve smyslu ochrany osobních údajů<sup>2</sup>.

## Čl. 7

### *Vyřizování žádostí o poskytnutí informací*

(1) Žádosti podané písemně vyřizuje ředitel nebo jím pověřená osoba (dále pověřený pracovník).

(2) Pokud ze žádosti není zřejmé, že směřuje vůči škole, nebo kdo žádost podal, podatelna ji bez dalšího řešení odloží.

(3) Pokud žádost o poskytnutí informace směřuje k poskytnutí informace již zveřejněné může pověřený pracovník místo požadované informace sdělit žadateli údaje umožňující vyhledání a získání veřejné informace. Za zveřejněnou informaci se považuje informace uvedená na veřejnost prostřednictvím hromadných sdělovacích prostředků nebo prostřednictvím elektronických veřejně přístupných informačních služeb.

(4) Pokud je žádost nesrozumitelná, není zřejmé, jaká informace je požadována nebo je formulována příliš obecně, vyzve pověřený pracovník žadatele ve lhůtě do 7 dnů ode dne doručení žádosti, aby žádost upřesnil. Neupřesní-li žadatel žádost do 30 dnů ode dne doručení výzvy, rozhodne pověřený pracovník o odmítnutí žádosti.

(5) Pokud se požadovaná informace nevztahuje k působnosti školy, pověřený pracovník žádost odloží a důvod odložení sdělí žadateli.

(6) Pověřený pracovník poskytne žadateli informaci nejpozději do 15 dnů ode dne doručení žádosti. O formě poskytnutí informace rozhoduje pověřený pracovník.

(7) Lhůtu uvedenou v odstavci 6 může pověřený pracovník ze závažných důvodů prodloužit nejdéle o 10 dní a to zejména pro:

- vyhledání a sběr požadovaných informací v archivu školy
- vyhledání a sběr objemného množství oddělených a odlišných informací požadovaných v jedné žádosti,
- konzultace s jiným orgánem státní správy,

(8) Pověřený pracovník je povinen prokazatelným způsobem informovat žadatele o prodloužení lhůty a o důvodech prodloužení, a to ještě před uplynutím lhůty podle odstavce 6.

## **Čl. 8**

### ***Omezení práva na informace***

(1) Pověřený pracovník neposkytne informaci, pokud se vztahuje výlučně k interním pokynům a předpisům vydaných školou pro vlastní vnitřní potřebu.

(2) Pověřený pracovník neposkytne informaci, pokud se jedná o novou informaci, která vznikla při přípravě rozhodnutí školy. To platí do doby, kdy se příprava zakončí pravomocným rozhodnutím.

(3) Pověřený pracovník nesmí poskytnout informaci:

- jejíž poskytnutí je v rozporu se zákonem č. 148/1998 Sb., o ochraně utajovaných skutečností,
- jejíž poskytnutí je v rozporu se zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů,
- která vypovídá o osobnosti a soukromí fyzické osoby,
- která je označena za obchodní tajemství,
- která byla poskytnuta osobou, které takovouto povinnost zákon neukládá,
- která se týká probíhajícího trestního řízení nebo rozhodovací činnosti soudů,
- jejíž poskytnutí by bylo porušením ochrany duševního vlastnictví.

(4) Pokud pověřený pracovník zcela nebo zčásti odmítne poskytnout žadateli informaci, vydá o tom ve lhůtě do 15 dnů ode dne doručení žádosti, případně v řádně prodloužené lhůtě podle čl. 7 odstavce 7 rozhodnutí. Rozhodnutí se nevydává v případě odložení žádosti podle čl. 7 odstavců 2 až 4. Rozhodnutí pověřeného pracovníka je rozhodnutím správním.

(5) Odvolání proti rozhodnutí pověřeného pracovníka lze podat do 15 dnů od obdržení rozhodnutí KÚ kraje Vysočina prostřednictvím ředitele školy.

## **Čl. 9**

### ***Společná ustanovení***

(1) Dohled nad správností postupu při vyřizování stížností a poskytování informací ve smyslu této směrnice provádí ředitel školy.

(2) O počtu a povaze došlých, vyřízených a nevyřízených stížností informuje ředitel školy pracovníky školy 1x ročně, na konci příslušného školního roku. Pokud to vyžaduje povaha stížnosti, informuje o jejím obsahu pracovníky, kterých se stížnost týká neprodleně.

(5) Zveřejnění výroční zprávy o činnosti v oblasti poskytování informací podle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, je staveno tímto zákonem.

## **Čl. 10** ***Závěrečná ustanovení***

(1) Směrnice nabývá účinnosti dnem zveřejnění.

Moravské Budějovice 1. 10. 2006

Ing. Stanislav Šťáva

Příloha č. 1

Úhradu za poskytnutí informace provede žadatel na základě vyúčtování na pokladně školy – úřední hodiny denně od 8 – 14 hodin nebo bezhotovostní platbou na účet školy č. 6671570247/0100 před podáním informace, a to na základě výzvy. Uhrazení nákladů je podmínkou a předpokladem poskytnutí požadované informace.

<b>Provedená operace</b>	<b>Částka (Kč)</b>
1. Za každou půl hodinu výkonu, tj. jednání, vyhledávání informace, zpracování, kopírování	100
2. Za pořízení kopie A4, A3	
jedné strany kopie A4 černobílá	1,20
oboustranné kopie A4 černobílá (odpovídá kopii 1 A3)	2,40
jedné strany kopie A4 barevná	6,40
oboustranné kopie A4 barevná (odpovídá kopii 1 A3)	12,80
3. Za odeslání informace na adresu udanou žadatelem:	
při hmotnosti zásilky do 50g	13
při hmotnosti zásilky do 100g	17
při hmotnosti zásilky do 500g	21
při hmotnosti zásilky do 1000g	27
4. Přírážka za doporučenou zásilku ke všem sazbám	20
5. Přírážka za zaslání informace na dobírku	50
6. Vystavení stejnopisu dokumentu (vysvědčení, maturitní vysvědčení...)	100