

**LINGUA UNIVERSAL soukromá základní škola a mateřská škola s.r.o.,
Sovova 2, 412 01 Litoměřice**

Poskytování informací podle zákona 106/1999 Sb., vyřizování stížností

Č.j., spis.. znak, skartační znak:	7/2015/LU-sm	A.1./A
Vypracoval:	Ing. Blanka Fránová Ježková	
Schválil:	Ing. Blanka Fránová Ježková	
Pedagogická rada projednala dne:	26. 08. 2015	
Školská rada schválila dne:	27. 08. 2015	
Směrnice nabývá účinnosti dne:	01. 09. 2015	

Obecná ustanovení

Na základě ustanovení § 14, odst. 3 zákona č. 262/2006 Sb. zákoníku práce v platném znění a § 21 zákona č. 561/2004 Sb., školského zákona, podle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, v platném znění a podle § 175 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, v platném znění, vydávám jako statutární orgán školy tuto směrnici.

Ředitel školy poskytuje informace na základě:

- žádosti nebo
- zveřejněním.

1. Vymezení pravomocí a působnosti ředitele školy

§ 164 zákona č. 561/2004 Sb., školský zákon, ve znění pozdějších předpisů

Ředitel školy a školského zařízení

- a) rozhoduje ve všech záležitostech týkajících se poskytování vzdělávání a školských služeb, pokud zákon nestanoví jinak,
- b) odpovídá za to, že škola a školské zařízení poskytuje vzdělávání a školské služby v souladu s tímto zákonem a vzdělávacími programy uvedenými v § 3,
- c) odpovídá za odbornou a pedagogickou úroveň vzdělávání a školských služeb,
- d) vytváří podmínky pro výkon inspekční činnosti České školní inspekce a přijímá následná opatření,
- e) vytváří podmínky pro další vzdělávání pedagogických pracovníků a pro práci školské rady, pokud se podle tohoto zákona zřizuje,
- f) zajišťuje, aby osoby uvedené v § 21 byly včas informovány o průběhu a výsledcích vzdělávání dítěte, žáka nebo studenta,
- g) zajišťuje spolupráci při uskutečňování programů zjišťování výsledků vzdělávání vyhlášených ministerstvem,
- h) odpovídá za zajištění dohledu nad dětmi a nezletilými žáky ve škole a školském zařízení.

Ředitel školy zřizuje pedagogickou radu jako svůj poradní orgán, projednává s ním všechny zásadní pedagogické dokumenty a opatření týkající se vzdělávací činnosti školy. Při svém rozhodování ředitel školy k názorům pedagogické rady přihlédne. Pedagogickou radu tvoří všichni pedagogičtí pracovníci školy.

§ 165 zákona č. 561/2004 Sb., školský zákon, ve znění pozdějších předpisů

Ředitel školy a školského zařízení, které zřizuje stát, kraj, obec nebo svazek obcí, dále

- a) stanovuje organizaci a podmínky provozu školy a školského zařízení,
- b) odpovídá za použití finančních prostředků státního rozpočtu přidělených podle § 160 až 163 v souladu s účelem, na který byly přiděleny,
- c) předkládá rozbor hospodaření podle závazné osnovy a postupu stanoveného ministerstvem.

Ředitel školy a školského zařízení, které zřizuje stát, kraj, obec nebo svazek obcí, rozhoduje o právech a povinnostech v oblasti státní správy v těchto případech:

- Přeražení žáka do vyššího ročníku (§ 17 odst. 3) a povolení individuálního vzdělávacího plánu (§ 18).
- O odkladu školní docházky (§ 37).
- O přijetí k základnímu vzdělávání (§ 46) a přestupu žáka (§ 49).
- O převedení žáka do odpovídajícího ročníku základní školy (§ 39 odst. 2).
- O snížení nebo prominutí úplaty za poskytování vzdělávání a školských služeb (§ 123 odst. 4).
- O podmíněném vyloučení žáka ze školy nebo školského zařízení (§ 31 odst. 2 a 3).
- O povolení a zrušení individuálního vzdělávání žáka (§ 41).

§ 183

Pokud tento zákon nestanoví jinak, vztahuje se na rozhodování o právech a povinnostech fyzických a právnických osob v oblasti státní správy podle tohoto zákona správní řád. Správní řád se nevztahuje na rozhodování podle § 27 odst. 1, § 74 odst. 9 písm. c), § 80a odst. 4, § 82, § 90 odst. 12, § 102 odst. 9 a § 165 odst. 2 písm. b), e), f) a g).

2. Poskytování informací

K poskytování informací o škole (v souladu se zákonem č. 106/1999 Sb. o svobodném přístupu k informacím) je oprávněna ředitelka školy.

Informaci, kterou je škola povinna poskytnout, je faktický údaj týkající se otázky působnosti ředitele školy, nikoliv však komentář, názor na určitou skutečnost, výklad právního předpisu apod. Zákonem jsou jmenovitě určeny informace, které škola nesmí poskytnout.

Zveřejňování informací

Škola zveřejňuje informace těmito způsoby:

- na úřední desce školy,
- v kanceláři školy,
- prostřednictvím osobního jednání se zákonnými zástupci (třídní schůzky),
- na internetových stránkách školy,
- prostřednictvím výroční zprávy ředitele školy.

Ředitel školy je povinen v sídle školy, předškolního nebo školského zařízení zveřejnit na všeobecně přístupném místě (informační tabule, webové stránky, informační brožura apod.) následující informace:

- informace o škole a údaje o jmenování do funkce ředitele školy,
- vymezení pravomoci a působnosti ředitele školy,
- jméno a příjmení osoby určené k poskytování informací a příjmení pracovníka pověřeného přijímáním a vyřizováním stížností, podnětů a oznámení,
- údaje o tom, proti kterým rozhodnutím ředitele školy je přípustné odvolání, ke kterému orgánu, v jaké lhůtě a kde lze odvolání podat,
- postup při vyřizování stížností, oznámení a podnětů,
- postup při vyřizování žádostí o poskytnutí informace,
- přehled nejdůležitějších předpisů, kterými se ředitel školy při výkonu své působnosti řídí a místo a čas, kde jsou tyto předpisy k nahlédnutí,
- sazebník úhrad za poskytování informací,

Vyhledání dokladu v aktuální agendě 5 Kč za doklad.

Vyhledání dokladu v archivu 15 Kč za doklad.

Vypálení vyhledávaných informací na nosič CD 50 Kč.

- výroční zprávu za předcházející kalendářní rok o své činnosti v oblasti poskytování informací,
- výroční zprávu o činnosti školy za předcházející rok.

Informace Vám poskytnou tito pracovníci školy:

Ing. Blanka Fránová Ježková, ředitelka telefon: 731 180 789 e-mail: jezkova@zslingua.cz	Jana Matoušková, administrativní pracovnice telefon: 739 036 333 e-mail: matouskova@zslingua.cz
Mgr. Simona Aichlerová, zástupce ředitelky telefon: 736 670 957 e-mail: aichlerova@zslingua.cz	

Předpisy jsou k nahlédnutí a případnému okopírování za úplaty, k dispozici u zástupce ředitele. Všechny zákony jsou uvedeny pod číslem původního vydání, platnost zákona je ve znění pozdějších předpisů.

Škola neposkytne informaci, která

- 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 nebo s předchozím písemným souhlasem dotčené osoby,
- je označena za obchodní tajemství,
- byla získána od osoby, které informační povinnost zákon neukládá, pokud nesdělila, že s poskytnutím informace souhlasí,
- se týká probíhajícího trestního řízení, rozhodovací činnosti soudů nebo jejíž poskytnutí by bylo porušením ochrany duševního vlastnictví.
- Ředitel školy může omezit poskytnutí informace, pokud se jedná o novou informaci, která vznikla při přípravě rozhodnutí; to platí jen do doby, kdy se příprava ukončí pravomocným rozhodnutím.

Omezení práva na informace znamená, že ředitel školy poskytne požadované informace včetně doprovodných informací po vyloučení uvedených informací. Odepřít poskytnutí vyloučené informace lze pouze po dobu, po kterou trvá důvod odepření.

Postup při vyřizování žádosti o poskytnutí informací

Žádost o poskytnutí informací se podává ústně (osobně nebo telefonicky) nebo písemně (doručena poštou, osobně nebo elektronickou poštou).

Ústní žádost lze vyřídit ústně (jen s výslovným souhlasem žadatele). Pokud žadatel trvá na písemném vyřízení, bude vyzván k podání písemné žádosti.

Není-li žádost vyřízena ústně, poskytne se požadovaná informace písemně, nahlédnutím do spisu nebo na paměťových médiích.

Požadovanou informaci poskytne ředitel školy nejpozději do 15 dnů ode dne doručení žádosti.

Lhůtu 15 dnů může ředitel prodloužit nejvýše o deset dní pouze z následujících důvodů:

- jedná-li se o vyhledání a sběr objemného množství oddělených a odlišných informací požadovaných v jedné žádosti,
- je-li pro poskytnutí informace nezbytná konzultace s jiným orgánem státní správy.

Ředitel školy je povinen písemně informovat žadatele o prodloužení lhůty a důvodech prodloužení, a to ještě před uplynutím lhůty 15 dnů.

Pokud je požadovaná informace mimo působnost ředitele školy, žádost se odloží a odložení žádosti a jeho důvod sdělí do tří dnů žadateli. Ředitel školy nemá za povinnost postoupit žádost příslušnému orgánu.

Pokud je žádost nesrozumitelná, není zřejmé, jaká informace je požadována nebo je formulována příliš obecně, ředitel vyzve žadatele ve lhůtě do sedmi dnů ode dne doručení žádosti, aby žádost upřesnil. Neupřesní-li žadatel žádost do 30 dnů ode dne doručení výzvy, rozhodne pověřená osoba o odmítnutí žádosti.

Žádosti o poskytnutí informací podané jakoukoli formou jsou přijaty a zaevidovány podatelnou školy. Žádost o poskytnutí již zveřejněné informace (například ve výroční zprávě ředitele školy) se zpravidla vyřídí poskytnutím údajů o zveřejnění. Pokud není ze žádosti zřejmé, že je určena škole jako povinnému subjektu nebo není zřejmé, kdo žádost podal, pověřený pracovník ji bez dalšího odloží.

Pokud škola odmítne poskytnout žadateli požadované informace, doručí o tom žadateli ve lhůtě 30 dnů správní rozhodnutí, obsahující poučení o možnosti odvolání.

Pokud ředitel školy odmítne zcela nebo zčásti poskytnout žadateli informace, vydá o tom ve lhůtě 15 dnů, případně v řádně prodloužené lhůtě rozhodnutí. Rozhodnutí se nevydává v případě odložení věci.

Rozhodnutí je správním rozhodnutím ve smyslu zákona a musí obsahovat následující náležitosti:

- název a sídlo školy,
- číslo jednací a datum vydání rozhodnutí,
- označení žadatele o informaci (jméno a příjmení fyzické osoby, název a sídlo právnické osoby),
- výrok, který obsahuje samotné rozhodnutí o odmítnutí poskytnutí informace požadované žadatelem,
- odůvodnění, které obsahuje důvod odmítnutí poskytnutí informace, včetně každého omezení práva na informace, s uvedením ustanovení příslušných právních předpisů,
- poučení o odvolání, které obsahuje poučení o místu, formě a době podání odvolání,
- vlastnoruční podpis ředitele školy s uvedením jména, příjmení a funkce,
- jméno, příjmení a funkce pověřeného pracovníka.

Rozhodnutí se doručí do vlastních rukou žadatele.

Ředitel vede evidenci písemných žádostí o poskytnutí informace.

Evidence žádostí obsahuje:

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

3. Vyřizování stížností

Vyřizování stížností je upraveno zákonem č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů. Stížnost vyřizuje vždy nejbližší nadřízený.

Došlé i ústně podané stížnosti eviduje pracovník sekretariátu (sekretářka školy/ředitelka školy) zapsáním do podacího deníku doručené pošty a dále vyplněním evidenčního listu stížnosti (obsah je

uveden v dalším textu). U stížností podávaných ústně do protokolu či na záznamových médiích se vždy při podání zhotoví tištěná podoba, jejíž pravost stěžovatel potvrdí vlastnoručním podpisem a údaji nutnými pro doručení vyřízení stížnosti. Na žádost stěžovatele je mu vydáno potvrzení o přijetí stížnosti, a to formou zhotovení kopie stížnosti nebo vytištěním textu z dodaného záznamového média, podepsaného pracovníkem, který stížnost přijal, čitelným uvedením jeho jména a funkce/pracovního zařazení, datem a razítkem školy. Toto ustanovení se přiměřeně použije i u stížností podaných přenosem dat a u stížností neidentifikovaného stěžovatele.

Pokud stížnost směřuje proti postupu ředitele školy nebo školského zařízení vystupujícímu jako správní orgán, tzn., pokud ředitel školy nebo školského zařízení rozhoduje o právech a povinnostech v oblasti státní správy, a to v případech taxativně vymezených ustanovením § 165 odst. 2 zákona č. 561/2004 Sb., je třeba předmětnou stížnost podávat řediteli školy nebo školského zařízení. Ten je pak povinen při jejím řešení postupovat v souladu s ustanovením § 175 zákona č. 500/2004 Sb.

Pokud se stížnost (podnět, petice) týká některé z oblastí, jejichž hodnocení a kontrola je v působnosti České školní inspekce v souladu s § 174 odst. 2 písm. b) až e) zákona č. 561/2004 Sb., je třeba tuto stížnost (podnět či petici) podávat České školní inspekci. Ta pak bude při jejím řešení postupovat v souladu s příslušnými ustanoveními zákona č. 561/2004 Sb. (§ 174 zákona č. 561/2004 Sb.), a vyhláškou č. 17/2005 Sb., o podrobnějších podmínkách organizace České školní inspekce a výkonu inspekční činnosti. Výsledek šetření předá zřizovateli k přijetí příslušných opatření.

Pokud je stížností napadána zaměstnancem právnické osoby vykonávající činnost školy nebo školského zařízení oblast pracovněprávních vztahů, je třeba tuto stížnost podat řediteli školy nebo školského zařízení jako statutárnímu orgánu zaměstnavatele, který je povinen ji se zaměstnancem projednat, a to v souladu s ustanovením § 14 odst. 3 zákoníku práce.

Evidenční list

Evidenční list stížnosti obsahuje:

- a) datum podání, číslo jednací, číslo evidenční,
- b) jméno, příjmení a adresu stěžovatele,
- c) jména a příjmení dalších přítomných,
- d) označení organizace nebo osoby, proti níž stížnost směřuje,
- e) předmět stížnosti,
- f) kdo stížnost prošetřuje nebo vyřizuje,
- g) výsledek šetření (zda je stížnost vyřízena jako neoprávněná, oprávněná či oprávněná částečně),
- h) jaká byla přijata opatření k nápravě zjištěných nedostatků,
- i) datum vyřízení stížnosti,
- j) výsledek následné kontroly, jak byla opatření k nápravě splněna.

Stížnost, jejíž prošetření a vyřízení náleží do působnosti jiného orgánu nebo organizace, než je organizace, postoupí škola příslušným orgánům a organizacím k přímému vyřízení do 5 dnů ode dne přijetí a vyrozumí o tom stěžovatele. Pokud základní škola obdrží stížnost, jejíž prošetření je v její pravomoci jen částečně, potvrdí její příjem stěžovateli a sdělí mu, které body stížnosti prošetří. Současně jej bude informovat, komu postupuje další část stížnosti k prošetření a vyřízení.

O přidělení stížnosti k prošetření a vyřízení dalším zaměstnancům školy rozhoduje ředitel školy.

Pokud stížnost směřuje proti skutečnostem, které jsou předmětem právní úpravy v oblasti pracovněprávních vztahů, je třeba vycházet z ustanovení zákoníku práce. V souladu s tímto ustanovením je zaměstnavatel povinen projednat se zaměstnancem nebo na jeho žádost se zástupci

zaměstnanců stížnost zaměstnance na výkon práv a povinností vyplývajících z pracovněprávních vztahů. Tím není dotčeno právo zaměstnance domáhat se svých práv u soudu.

V zájmu odborného a věcně správného vyřízení předmětu stížnosti jsou všichni pracovníci školy povinni poskytnout nezbytnou součinnost. Vůči stěžovatelům nesmí být činěny přímé ani nepřímé zákroky proto, že podali stížnost.

Při prošetřování a vyřizování stížností jsou pověřeni zaměstnanci povinni:

- a) prošetřit a vyřídit stížnost bez průtahů, hospodárně a v určených lhůtách,
- b) objektivně a úplně prošetřit všechny její body, zjištění dokladovat,
- c) výsledky šetření zhodnotit a rozhodnout, zda je stížnost oprávněná, částečně oprávněná nebo neoprávněná,
- d) o výsledku šetření informovat stěžovatele,
- e) u oprávněných a částečně oprávněných stížností vyžadovat opatření k odstranění zjištěných nedostatků a poskytnout výsledky šetření věcně příslušným odborům a oddělením k dalšímu využití.

Je nepřipustné postupovat stížnosti k prošetření nebo vyřízení oddělením a zaměstnancům, proti kterým stížnost směřuje. Stížnosti na vedoucí zaměstnance se postupují k prošetření nebo vyřízení vždy příslušnému nadřízenému orgánu.

Opakovanou stížnost pověřený zaměstnanec přezkoumá formálně a věcně, zda původní 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.

Pověřený zaměstnanec je povinen stížnost vyřídit do 60 dnů od jejího zaevidování. Je povinen prošetřit všechny body stížnosti a o výsledku šetření informovat statutárního zástupce školy a s jeho pověřením stěžovatele (písemně, osobním jednáním).

O ústních jednáních při prošetřování stížností sepíše pracovník prošetřující stížnost zápis, který musí obsahovat jména všech osob, jež se jednání zúčastnily, stručné a výstižné vylíčení průběhu a výsledku jednání, jakož i doložku, že účastníci jednání byli s obsahem zápisu seznámeni. Zápis podepíše pracovník provádějící šetření a všichni účastníci řízení. Jestliže některý účastník odmítne zápis podepsat nebo nesouhlasí s jeho obsahem, poznamená se to s uvedením důvodů. Zápis se vyhotoví nejméně ve dvou stejnopisech pro obě strany – školu a stěžovatele.

V závěru zápisu se vždy uvede vyjádření stěžovatele ke způsobu vyřízení stížnosti, např.: *Tímto považuje stěžovatel svoji stížnost za vyřízenou a netrvá na písemné odpovědi.* Pokud stěžovatel zápis podepíše, není třeba o výsledku šetření informovat stěžovatele písemně.

Stížnost se považuje za vyřízenou, jakmile po jejím prošetření byla učiněna opatření potřebná k odstranění zjištěných závad a stěžovatel je o tom vyrozuměn. O vyřízení stížnosti musí být stěžovateli podána zpráva ve výše uvedených lhůtách a to i v případě, bylo-li zjištěno, že stížnost není oprávněná.

Kontrolu evidence a vyřizování stížností provádí statutární orgán školy.

Opatření k odstranění zjištěných nedostatků v případě oprávněných nebo částečně oprávněných stížností stanoví ředitel školy. Současně kontroluje jejich plnění.

Stížnosti a spisový materiál týkající se jejich vyřízení se ukládají v dokumentaci a archivu školy po

dobu danou správním řádem pro školy a školská zařízení – skartační znak V10.

Dotčené osoby mají právo podle § 175 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, v platném znění, obracet se na správní orgány se stížnostmi proti nevhodnému chování úředních osob nebo proti postupu správního orgánu, neposkytuje-li tento zákon jiný prostředek ochrany.

Je-li ze stížnosti patrné, že stěžovatel nevyčerpal všechny řádné opravné prostředky a že lhůta k jejich podání neprošla, musí být stížnost neprodleně postoupena příslušné organizaci k rozhodnutí o opravném prostředku a stěžovatel o tom vyzooměn.

Požádá-li stěžovatel, aby jeho jméno nebylo uváděno, nebo jestliže je to v zájmu správního vyřízení stížnosti, postoupí se k prošetření jen opis stížnosti bez uvedení jména stěžovatele.

Stížnost se podává přímo u správního orgánu, který předmětné správní řízení vede. Ten je povinen prošetřit skutečnosti ve stížnosti uvedené. Nadřízený správní orgán stížnost na žádost stěžovatele přešetří pouze v případě, že stěžovatel má námitky proti způsobu vyřízení své stížnosti. Důvodem pro přezkoumání stížnosti nadřízeným správním orgánem tedy není nespokojenost stěžovatele s výsledkem šetření, ale pouze se způsobem vyřizování jeho stížnosti.

4. Přehled nejdůležitějších právních norem

Přehled nejdůležitějších předpisů, kterými se ředitel školy při výkonu své působnosti řídí:

- Zákon č. 561/2004 Sb., o předškolním, základním, středním, vyšším odborném a jiném vzdělávání (školský zákon) ve znění pozdějších předpisů.
- Zákon č. 563/2004 Sb., ze dne 24. září 2004, o pedagogických pracovnících a o změně některých zákonů ve znění pozdějších předpisů.
- Zákon č. 500/2004 Sb., správní řád.
- Vyhláška č. 48/2005 Sb., ze dne 18. ledna 2005, o základním vzdělávání a některých dalších náležitostech plnění povinné školní docházky v platném znění.
- Vyhláška č. 14/2005 Sb., ze dne 29. prosince 2004, o předškolním vzdělávání.
- Vyhláška č. 16/2005 Sb., ze dne 29. prosince 2004, o organizaci školního roku.
- Zákon č. 106/1999 Sb., ze dne 11. května 1999, o svobodném přístupu k informacím ve znění zákona č. 101/2000 Sb.

V Litoměřicích dne 25. 8. 2015

.....
Ing. Blanka Fránová Ježková
ředitelka školy