Základní ŠKOLA Martina Luthera

Směrnice

Poskytování informací (I.) a Stížnosti a jejich vyřizování (II.)

Ředitel Základní školy Martina Luthera v souladu s ustanovením zákona o svobodném přístupu k informacím, zákoníku práce a správního řádu v platném znění vydává směrnici o poskytování informací a stížnosti a jejich vyřizování.

Č. j.: ZŠML/2025/6/S
Spisový znak: 2.01.
Skartační znak: A
Vypracoval: Mgr. Robert Hendrich, 22. 8. 2025
Schválil: Mgr. Robert Hendrich, 22. 8. 2025
Seznámení všech zainteresovaných: 25. 8. 2025

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. 2025, účinná od 1. 9. 2025.
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)

I. POSKYTOVÁNÍ INFORMACÍ

1. Účel směrnice

Tato směrnice stanoví jednotný postup školy při poskytování informací podle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím.

2. Právní rámec

Směrnice vychází z těchto právních předpisů:

zákon č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím,
zákon č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů,
nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 (GDPR).

3. Podání žádosti

Žádost o poskytnutí informace může být podána:

písemně (poštou, osobním doručením nebo datovou schránkou: Základní škola Martina Luthera, Školní nám. 1, 318 00 Plzeň),
elektronicky na e-mail školy: sekretariat@sml.cz ,
ústně (osobně nebo telefonicky: 377 387 009).

Ústní žádost lze vyřídit ústně, pokud s tím žadatel výslovně souhlasí.
Trvá-li žadatel na písemném vyřízení, je vyzván k podání žádosti písemnou formou.
Pokud žádost nespadá do působnosti školy nebo není zřejmé, kdo ji podal, je bez dalšího odložena.

4. Evidence žádostí

Evidenci žádostí vede tajemnice školy. Evidence obsahuje:

datum doručení žádosti,
číslo jednací,
jméno a adresu žadatele,
obsah požadované informace,
datum a způsob vyřízení.

5. Lhůty a způsob vyřízení žádosti

Informace je poskytována do 15 dnů ode dne doručení žádosti. Lhůtu lze prodloužit nejvýše o 10 dnů, pokud:
vyhledání informací vyžaduje delší čas,
je nutná konzultace s jiným orgánem.

O prodloužení lhůty je žadatel písemně informován před jejím uplynutím.
O formě vyřízení rozhoduje pověřený pracovník (např. elektronicky, osobním předáním, poštou).

6. Omezení poskytování informací

Informace **nelze** poskytnout, pokud:

je označena za utajovanou skutečnost dle zákona č. 412/2005 Sb.,
se týká osobních údajů chráněných podle zákona č. 110/2019 Sb. a GDPR,
obsahuje obchodní tajemství podle § 17 obchodního zákoníku,
by porušila ochranu autorského práva dle zákona č. 121/2000 Sb.,
se vztahuje k probíhajícímu trestnímu řízení nebo rozhodovací činnosti soudů.

Pokud škola žádost zcela nebo zčásti odmítne, vydá o tom rozhodnutí o neposkytnutí informace s náležitostmi dle § 15 zákona č. 106/1999 Sb.

7. Sazebník úhrad

Za poskytnutí informací může škola požadovat úhradu věcných nákladů:

kopie: 3 Kč za stránku,
poštovné dle aktuálního tarifu.

Úhrada je splatná do 3 pracovních dnů po doručení výzvy, hotově nebo převodem.

II. STÍŽNOSTI, PODNĚTY A OZNÁMENÍ A JEJICH VYŘIZOVÁNÍ

1. Účel směrnice

Tato směrnice stanovuje jednotný postup pro přijímání, evidenci, šetření a vyřizování stížností, oznámení a podnětů, které se týkají činnosti školy, chování jejích zaměstnanců či žáků, nebo poskytování informací podle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím.

Cílem je zajistit transparentnost, spravedlivé posuzování a prevenci opakovaných pochybení v činnosti školy.

2. Právní rámec

Směrnice vychází zejména ze:

zákona č. 561/2004 Sb., školský zákon,
zákona č. 500/2004 Sb., správní řád,
zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím,
zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů,
nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 (GDPR),
Metodického doporučení České školní inspekce „Prevence a postup při šetření a vyřizování stížností a podnětů“, aktualizace k 31. 3. 2025, dostupné na www.csicr.cz.

3. Vymezení pojmů

Stížnost je podání, jímž se fyzická nebo právnická osoba domáhá ochrany svých subjektivních práv nebo práv jiných osob, případně upozorňuje na možné porušení právních předpisů, vnitřních předpisů školy nebo na nevhodné chování zaměstnanců či žáků školy.
Podnět či oznámení je sdělení, které upozorňuje na nedostatky ve výchovně-vzdělávacím procesu, organizaci či řízení školy, aniž by se stěžovatel domáhal nápravy.
Anonymní stížnost je taková, u níž nelze zjistit totožnost stěžovatele.
Stěžovatel je osoba, která podává stížnost; může jím být žák, zákonný zástupce, zaměstnanec školy nebo jiná osoba.
Oznamovatel je osoba, která podává podnět nebo oznámení; může jím být žák, zákonný zástupce, zaměstnanec školy, člen školské rady nebo jiná osoba.

4. Prevence a komunikace

Škola usiluje o otevřenou komunikaci se žáky, rodiči i zaměstnanci, se členy školské rady, aby se předešlo vzniku formálních stížností.
Ředitel školy, třídní učitelé, metodička prevence, výchovná poradkyně aktivně sledují klima školy, vztahy mezi žáky a zaměstnanci a pravidelně vyhodnocují podněty z komunikace s rodiči.
Získané poznatky jsou využívány k preventivním opatřením a zlepšování školního prostředí.

5. Podávání stížností, podnětů a oznámení

Stížnost, podnět a oznámení můžou být podány písemně, elektronicky (e-mailem nebo prostřednictvím datové schránky), nebo ústně. *(Ústní stížnost, podnět nebo oznámení je za přítomnosti stěžovatele/oznamovatele zaznamenána zápisem, který stěžovatel/oznamovatel svým podpisem potvrdí.)*

Stížnosti, podněty a oznámení se přijímají na adrese školy: **Základní škola Martina Luthera, Školní nám. 1, 318 00 Plzeň** nebo elektronicky na e-mail: sekretariat@sml.cz; hendrich@sml.cz .

Stížnost, podnět a oznámení můžou být podány také prostřednictvím školské rady, a to jejímu předsedovi na e-mail uvedený na webových stránkách školy: www.sml.cz (část ZŠ, Legislativa, Školská rada).
Školská rada může sama podávat podněty a oznámení, a to přímo řediteli školy, popř. jiným orgánům státní správy nebo zřizovateli.

Pokud stížnost není ve věcné působnosti školy, je do 5 pracovních dnů postoupena příslušnému orgánu a stěžovatel je o tom písemně vyrozuměn.
Pokud podnět nebo oznámení není ve věcné působnosti školy, je o této skutečnosti oznamovatel písemně vyrozuměn.

6. Evidence stížností, podnětů a oznámení

O každé stížnosti, podnětu a oznámení se vede záznam v evidenci, který obsahuje:
datum přijetí a číslo jednací,
jméno a kontakt stěžovatele (pokud je znám),
stručný obsah stížnosti, podnětu nebo oznámení,
proti komu/čemu stížnost, podnět nebo oznámení směřuje,
způsob a datum vyřízení,
přijatá nápravná opatření (v případě stížnosti) a jejich účinnost.

Evidence je uložena v souladu s předpisy o ochraně osobních údajů.
Evidenci vede tajemnice školy.

7. Postup při vyřizování stížností, podnětů a oznámení

Stížnost, podnět a oznámení vyřizuje ředitel školy nebo jím pověřená osoba.

Pokud je stížnost (podnět, oznámení) podána prostřednictvím předsedy školské rady, je její předseda povinen v co nejkratší době a bez zbytečných odkladů informovat ředitele školy.

Je-li **stížnost** podána proti řediteli školy, řeší ji zřizovatel nebo Česká školní inspekce.
Stížnost je vyřízena nejpozději do 30 dnů od jejího přijetí, ve složitějších případech může být lhůta prodloužena po informování stěžovatele.
V průběhu šetření jsou zjišťovány objektivní skutečnosti, pořizují se zápisy z jednání, vyjádření dotčených osob a příp. další dokumentace.
Pokud je stížnost důvodná, škola přijme nápravná opatření a sleduje jejich účinnost.
Po vyřízení stížnosti je stěžovatel písemně informován o výsledku šetření a přijatých opatřeních.

Jedná-li se o **podnět nebo oznámení**, vycházíme z formulace bodu č. 3 shora; tedy, že „stěžovatel“ se nedomáhá nápravy.
Podnětem nebo oznámením se ředitel školy nebo jím pověřená osoba zabývá ve stejných lhůtách jako u stížnosti. K součinnosti můžou být pozvány další osoby nebo uskupení, často se jedná o učitele, vedoucí učitele, ale i ostatní pracovníky školy, stejně jako školní parlament, školská rada.
Pokud je podnět nebo oznámení oprávněné, škola může přijmout opatření. Vždy se přihlíží k možnostem, které škola má, např. prostorové, bezpečnostní, finanční, personální, lokální apod.
Po vyřízení je oznamovatel o závěrech písemně informován.

8. Anonymní stížnosti, podněty a oznámení

Anonymní stížnosti, podněty a oznámení se posuzují podle jejich obsahu. Pokud obsahují konkrétní, ověřitelné skutečnosti, které naznačují pochybení nebo ohrožení práv a bezpečnosti žáků a pracovníků školy, škola je prošetří.
Pokud jsou zcela neurčité či neověřitelné, mohou být odloženy; důvod se zaznamená do evidence.

9. Ochrana osobních údajů a mlčenlivost

Škola zajišťuje ochranu osobních údajů podle GDPR a zákona č. 110/2019 Sb.
Zaměstnanci, kteří se účastní šetření, jsou povinni zachovávat mlčenlivost o zjištěných skutečnostech.

10. Vyhodnocování a archivace

Ředitel školy vyhodnocuje počet a charakter stížností, podnětů a oznámení, přijatá opatření a jejich efekt.
Výsledky vyhodnocení jsou využívány k prevenčním opatřením a zlepšování školního klimatu.
Archivace těchto dokumentů se řídí archivačním řádem.