# Základní informace o postupu při podávání podnětů, stížností a vyžádání informací

**Kontakty**

**Tel: 777 484 951, 371 723 255**

**Datová schránka: ID DS nkfxrkp**

**E-mail:** zvs.rokycany@quick.cz , Ivana.faitova@skolaprakticka.cz

**Pověřenec pro ochranu osobních údajů: Mgr. Stanislav Marek, 377 468 212,** **poverenec@pilsedu.cz**

**Adresa školy: Základní škola, Rokycany, Čechova 40, 337 01**

**Veškeré další informace včetně vnitřních předpisů školy ohledně podávání informací, vyřizování stížností a ochrany osobních údajů naleznete volně ve vestibulu školy a na vyžádání v ředitelně školy.**

# Postup o podávání stížností

**Přijímání stížností**

* Stížnosti a podněty lze podávat ústně, písemně, elektronickou cestou a prostřednictvím datové schránky
* V případě podání elektronickou cestou je nutné žádost vybavit elektronickým podpisem.
* Stížnosti se přijímají každý pracovní den v době od 8,00 do 14, 30 hodin
* Stížnost, jejíž prošetření a vyřízení náleží do působnosti jiného orgánu nebo organizace než je škola, postoupí ředitelství školy těmto orgánům a organizacím k přímému vyřízení do 5 dnů ode dne přijetí a vyrozumí o tom stěžovatele. Ve stejné lhůtě vyrozumí i stěžovatele, pokud zjistí, že vyřízení stížnosti může přesáhnout lhůtu 10 dnů ode dne přijetí

**Vyřizování stížností**

* Při prošetřování a vyřizování stížností jsou pověření zaměstnanci povinni:
	+ prošetřit a vyřídit stížnost bez průtahu, 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 uzavřít a údaje o výsledcích šetření zapsat do evidence.
* Opakovaná stížnost bude ředitelstvím 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 šetří podle postupu, který je v něm uveden.

#### 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.
* Evidenci došlých, vyřízených a nevyřízených stížnostech s rozborem jejich obsahu, příčin zjištěných závad a s uvedením opatření provedených k nápravě zpracovává dvakrát ročně ředitel školy zprávu.

**Postup o podávání informací**

**Žádost o poskytnutí informace je podána dnem, kdy ji škola obdržela. Z podání musí být zřejmé, kterému povinnému subjektu je žádost určena a kdo tak činí. Neobsahuje-li žádost tyto údaje, není žádost podáním ve smyslu tohoto zákona a žádost se odloží.**

* Žádost o poskytnutí informace se podává ústně, písemně, elektronickou cestou a prostřednictvím datové schránky
* V případě podání elektronickou cestou je nutné žádost vybavit elektronickým podpisem.
* Pokud žádost o poskytnutí informace směřuje k poskytnutí zveřejněné informace ve smyslu čl. 2 odst. 5, může zástupce povinné osoby místo požadované informace sdělit jen údaje umožňující vyhledání a získání zveřejněné informace. V případě ústní žádosti tak učiní neprodleně, v případě písemné žádosti nejpozději do 7 dnů ode dne doručení žádosti. Pokud žadatel trvá na přímém poskytnutí informace, musí mu být poskytnuta.
* Není-li žádost vyřízena ústně v souladu s čl. 9, poskytne se požadovaná informace písemně, nahlédnutím do spisu (vč. možnosti pořízeni kopie) nebo na paměťových médiích.

**Poznámka: Podávání informací není zpoplatněno.**

[**http://www.skolaprakticka.cz/cs/planujeme/**](http://www.skolaprakticka.cz/cs/planujeme/)

**V Rokycanech dne 31. 8. 2018**

**Faitová Ivana, ředitelka školy**